



Secteur de la vente au détail à Xanadu

Dernière mise à jour: 12/11/2024

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

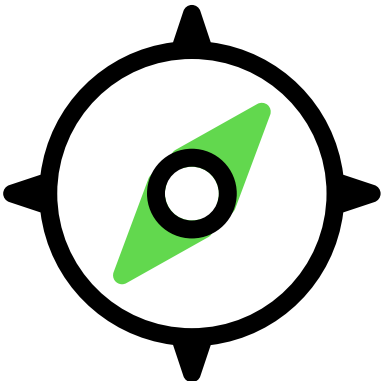
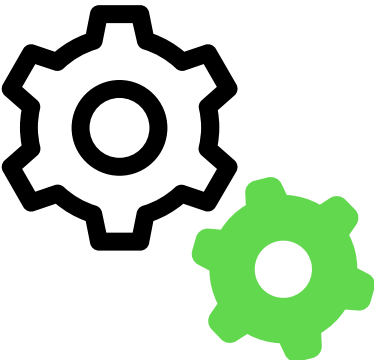

Sommaire

- Opérations de vente au détail.....4
 - Explorer Opérations de vente au détail Core.....5
 - Ticket de vente au détail.....7
 - Configurer Opérations de vente au détail Core..... 8
 - Activer Opérations de vente au détail Core..... 9
 - Affecter des rôles aux utilisateurs Opérations de vente au détail Core..... 10
 - Configurer les configurations des parties associées pour le personnel de vente au détail.....11
 - Créer une organisation de vente au détail..... 11
 - Ajouter des membres à une organisation de vente au détail.....13
 - Configurer votre structure organisationnelle..... 14
 - Configurer votre équipe d'assistance de vente au détail..... 15
 - Configurer Playbooks for Opérations de vente au détail Core..... 15
 - Configurer les communications omnicanales pour Opérations de vente au détail Core..... 16
 - Configurer la gestion des tickets pour Opérations de vente au détail Core..... 16
 - Configurer le Portail de services de l'emplacement de l'entreprise pour Opérations de vente au détail Core..... 17
 - Configurer les commandes de travaux pour Opérations de vente au détail Core..... 17
 - Créer des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail..... 18
 - Créer un ticket de vente au détail..... 18
 - Signaler un problème à l'aide du Business Location Service Portal..... 19
 - Créer une demande de support pour un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM..... 20
 - Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail..... 20
 - Fermer un ticket de vente au détail..... 21
 - Afficher et fermer un ticket de vente au détail dans Business Location Service Portal..... 21
 - Résoudre un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.....21
 - Référence principale des opérations de vente au détail..... 22
 - Composants installés avec Opérations de vente au détail Core..... 22
 - Modèle de données de vente au détail.....24
 - Séparation de domaine dans Opérations de vente au détail Core..... 26

Opérations de vente au détail

L'application ServiceNow® Opérations de vente au détail Core permet aux gestionnaires et aux associés de gérer les opérations quotidiennes de vente au détail en automatisant les tâches et en résolvant rapidement les problèmes grâce au libre-service, libérant ainsi du temps pour servir les clients. Il permet une communication et une visibilité bidirectionnelles transparentes entre les magasins et le siège, offrant une expérience client exceptionnelle tout en améliorant la productivité du personnel et en réduisant les coûts.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Demande
 <p data-bbox="231 1075 558 1234">Apprenez-en davantage sur les avantages de Retail Operations Core et sur la façon dont il est utilisé.</p>	 <p data-bbox="630 1075 965 1171">Installez Retail Operations Core et configurez votre environnement.</p>	 <p data-bbox="1061 1075 1337 1201">Créez des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail.</p>

Traduction automatique

Résoudre	Référence
 <p>Résolvez et suivez les demandes d'assistance de vente au détail.</p>	 <p>Obtenez des détails sur les composants de base de Retail Operations tels que les champs, les tables et les propriétés.</p>

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Opérations de vente au détail dans [ServiceNow Community](#)
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- [Contact Service et assistance client](#)

Explorer Opérations de vente au détail Core

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l'application Opérations de vente au détail Core, apprenez-en davantage sur les fonctionnalités disponibles pour optimiser votre organisation de vente au détail.

Vue d'ensemble de base des opérations de vente au détail

L'application ServiceNow® Opérations de vente au détail Core rationalise les opérations et optimise la communication au sein des organisations de vente au détail et avec le siège social. En s'appuyant sur les fonctionnalités existantes de and Gestion des services sur site, cette application optimise les flux de Gestion du service clientèle travail, améliore la coordination et prend en charge le bon fonctionnement et l'efficacité des opérations de première ligne et de back-end.

Opérations de vente au détail Core vous aide à accomplir les tâches suivantes :

- Permettez aux employés et aux responsables de première ligne de signaler les problèmes au nom des magasins auxquels ils sont associés.
- Aidez à réduire le nombre d'appels au centre d'appels, à réduire ou à éliminer les déplacements en camion et à activer la gestion des tickets en magasin.
- Bénéficiez d'une meilleure visibilité sur les performances du magasin, ce qui peut également améliorer les mesures des accords sur les niveaux de service (SLA) pour l'assistance du magasin.

Opérations de vente au détail Core utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Associé du magasin	Les associés du magasin effectuent des tâches en magasin, organisent le magasin, sont souvent les premiers à remarquer et à signaler les problèmes et à interagir avec les clients.
Gérant de magasin	Les directeurs de magasin gèrent le magasin, résolvent les problèmes ou demandent de l'aide à l'équipe des opérations centrales si nécessaire. Ils interviennent pour contacter les fournisseurs locaux si les problèmes ne sont pas résolus à temps et gérer le personnel et les horaires.
Gestionnaire régional	Les directeurs régionaux supervisent plusieurs points de vente au détail, se tenant au courant des problèmes et de leur état de résolution dans l'ensemble de la hiérarchie de la zone.
Directeur régional	Les directeurs de secteur, également appelés gestionnaires de marché, supervisent plusieurs régions et se tiennent au courant des problèmes et de l'état de résolution dans l'ensemble de la hiérarchie de leurs magasins.
Assistance des opérations centrales	L'assistance aux opérations centrales répond aux questions et aux besoins du magasin, résout les problèmes et assure l'interface avec le personnel sur le terrain de l'entreprise ou les fournisseurs tiers en coordination avec le directeur du magasin. Il est responsable de la création de tâches et de procédures de fonctionnement standard, agissant en tant qu'agent d'exécution pour les tickets qui lui sont acheminés, y compris ceux liés à la sécurité, à la gestion des services IT (ITSM) et au support client central.

Traduction automatique

Workflow Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core



Workflow Opérations de vente au détail Core

1. L'administrateur configure l'application Opérations de vente au détail Core .
2. Le gérant d'un magasin soulève un ticket dans un point de vente.
3. Un ticket de vente au détail est créé.
4. L'associé du magasin enquête sur le problème et fournit un rapport, documenté dans le ticket.
5. Le gérant du magasin examine les détails du rapport d'enquête, puis ferme le dossier.

Opérations de vente au détail Core avantages

Avantages des opérations de vente au détail

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Numérisez les informations de l'organisation de vente au détail et simplifiez l'expérience de configuration.	Modèle de données de vente au détail	Administrateur
Automatisez les opérations de vente au détail en permettant la création et l'exécution de demandes d'assistance.	Ticket de vente au détail	Associé de magasin, gérant de magasin

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Opérations de vente au détail Core, consultez :

- [Configurer Opérations de vente au détail Core](#)
- [Créer des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail](#)
- [Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail](#)
- [Référence principale des opérations de vente au détail](#)

Ticket de vente au détail

La création de tickets de vente au détail permet une assistance simplifiée en affichant du contenu de vente au détail clé pour les cas d'utilisation de prise en charge de l'organisation de vente au détail.

Les tickets sont l'objet Gestion du service clientèle central qui est utilisé pour coordonner les services.

Le type de ticket de vente au détail introduit dans Opérations de vente au détail Core s'appuie sur la fonctionnalité de ticket existante Gestion du service clientèle pour fournir aux utilisateurs des champs spécifiques à la vente au détail.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des tickets de vente au détail afin de créer et de traiter des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail, consultez [Créer des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail](#) et [Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail](#).

Pour les attributs de la table Ticket de vente au détail, reportez-vous à la section [Tables des modèles de données des opérations de vente au détail](#).

Configurer Opérations de vente au détail Core

Planifiez et configurez votre implémentation de Opérations de vente au détail Core.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Opérations de vente au détail Core

Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent installer l'application Opérations de vente au détail Core .

2. Affecter des rôles aux utilisateurs Opérations de vente au détail Core

Affectez des rôles spécifiques pour donner aux utilisateurs du commerce de détail une visibilité sur les organisations et les hiérarchies qu'elles gèrent.

3. Configurer les configurations des parties associées pour le personnel de vente au détail

Configurez les responsabilités de votre personnel de vente au détail en liant les responsabilités des entités parties liées aux définitions de responsabilités.

4. Créer une organisation de vente au détail

Créez une organisation de vente au détail pour permettre la gestion hiérarchique des magasins et des franchises afin de simplifier la gestion des associés du magasin.

5. Ajouter des membres à une organisation de vente au détail

Ajoutez des membres à votre organisation pour leur permettre d'afficher et d'effectuer des tâches au sein de votre organisation de vente au détail.

6. Configurer votre structure organisationnelle

Configurez la structure de votre organisation de vente au détail dans Opérations de vente au détail Core.

7. Configurer votre équipe d'assistance de vente au détail

Configurez votre équipe d'assistance commerciale en créant un groupe, puis en affectant le rôle `sn_retail.support_agent` aux membres de ce groupe.

8. Configurer Playbooks for Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core

9. Configurer les communications omnicanales pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent rencontrer les clients là où ils se sentent le plus à l'aise en leur fournissant une assistance omnicanale.

10. Configurer la gestion des tickets pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent créer des tickets de vente au détail selon leurs besoins tout en utilisant la gestion des tickets à partir de Gestion du service clientèle.

11. Configurer le Portail de services de l'emplacement de l'entreprise pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core utilisateurs peuvent utiliser le Business Location Service Portal pour créer et fermer des demandes de support de ticket de vente au détail.

12. Configurer les commandes de travaux pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent créer des commandes de travaux à partir de leurs tickets de vente au détail à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Activer Opérations de vente au détail Core

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Opérations de vente au détail Core. Cette application inclut des données de démonstration pour les opérations de vente au détail et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

Vérifiez que l'application et toutes les applications ServiceNow® Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Opérations de vente au détail Core :

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension

- ServiceNow® Store applications
- Configurations des parties associées

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Opérations de vente au détail Core](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Opérations de vente au détail Core.
Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store](#).

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow® Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux utilisateurs Opérations de vente au détail Core

Affectez des rôles spécifiques pour donner aux utilisateurs du commerce de détail une visibilité sur les organisations et les hiérarchies qu'elles gèrent.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Opérations de vente au détail Core.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Remarque :

Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés au cours du processus de configuration initial pour les organisations de vente au détail ou à tout moment par la suite selon les besoins.

Pour obtenir la liste des rôles inclus dans Opérations de vente au détail Core, reportez-vous à la section Rôles de base installés avec le tableau Opérations de vente au détail dans [Composants installés avec Opérations de vente au détail Core](#).

Pour obtenir des instructions sur l'affectation de rôles à des utilisateurs individuels, reportez-vous à la section [Affecter un rôle à un groupe](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Utilisateurs** Ouvrez ensuite un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les configurations des parties associées pour le personnel de vente au détail

Configurez les responsabilités de votre personnel de vente au détail en liant les responsabilités des entités parties liées aux définitions de responsabilités.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les responsables de secteur, régionaux ou de magasin peuvent se voir confier n'importe quel type de responsabilité.

Configurations des parties associées installées avec Retail Operations Core

Nom	Responsabilité par défaut
Directeur régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Gestionnaire régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Associé du magasin	Contributeur d'emplacement
Gérant de magasin	Prestataire de gestionnaire de site

Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier les responsabilités associées à vos utilisateurs. Toutefois, il est recommandé de créer une configuration de partie connexe au lieu de modifier les configurations existantes.

Pour en savoir plus, reportez-vous au tableau Responsabilités des organisations de services dans [Ajouter des configurations de parties associées aux tickets, aux produits vendus, aux bases d'installation ou aux organisations de services](#) .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service clientèle > Administration > Configuration des parties associées**.
2. Pour créer une configuration de partie associée, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une organisation de vente au détail

Créez une organisation de vente au détail pour permettre la gestion hiérarchique des magasins et des franchises afin de simplifier la gestion des associés du magasin.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services de vente au détail > Organisation de vente au détail**.
2. Sélectionnez **Toutes les organisations**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Numéro d'identification	Code alphanumérique utilisé pour identifier cette organisation de vente au détail. Ce champ est facultatif.
Nom	Nom de cette organisation de vente au détail.
Propriété	Type de propriété de cette organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Propriété de la société ◦ Franchise
Organisation de services parente	Organisation de vente au détail parente liée à cette organisation de vente au détail. Définit la hiérarchie des organisations de vente au détail que vous créez.
Type	Le type d'organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Emplacement de l'entreprise ◦ Groupe commercial <p>Si vous souhaitez créer une région ou une zone, sélectionnez Groupe d'entreprise. Si vous souhaitez créer un magasin, sélectionnez Emplacement de l'entreprise.</p>
Sous-type de vente au détail	Sous-type de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Boutique ◦ Région ◦ Division

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Surface ◦ District
Responsable	<p>Le gestionnaire associé à cette organisation de vente au détail.</p> <p>L'utilisateur associé à cette valeur se voit automatiquement affecter la responsabilité de contributeur de gestionnaire de site pour cet emplacement.</p>
Phare	Indique si cette organisation de vente au détail est considérée comme un emplacement d'organisation de vente au détail phare.
Rue	Adresse postale à laquelle cette organisation est située.
Ville	Ville dans laquelle cette organisation est située.
Pays	Pays dans lequel l'organisation est située.
Code postal	Code postal associé à l'emplacement de cette organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone associé à cette organisation de vente au détail.
E-mail	Adresse e-mail associée à cette organisation de vente au détail.
Site web	Site Web associé à cette organisation de vente au détail.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des membres à une organisation de vente au détail

Ajoutez des membres à votre organisation pour leur permettre d'afficher et d'effectuer des tâches au sein de votre organisation de vente au détail.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services de vente au détail > Organisation de vente au détail**.
2. Choisissez l'organisation de vente au détail.
3. Sélectionnez **Ajouter des membres** sous Liens connexes.
4. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Organisation de vente au détail	Organisation de vente au détail associée à laquelle le membre doit être ajouté.
Ajouter un membre	Indique si cet utilisateur est un nouveau membre ou un membre existant. Si cet utilisateur est déjà membre, vous pouvez sélectionner la personne dans le panneau Membres dans le panneau Disponible. Ensuite, utilisez la flèche droite pour les déplacer dans le panneau Sélectionné.
Prénom	Prénom du membre.
Nom	Nom ou nom de famille du membre.
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur associé de ce membre.
E-mail	Adresse e-mail associée à ce membre.
Membre	Le rôle de ce membre. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Directeur régional ◦ Responsable régional ◦ Associé au magasin ◦ Gérant de magasin

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Assurez-vous que ce membre dispose du rôle approprié. Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles aux utilisateurs Opérations de vente au détail Core](#).

Configurer votre structure organisationnelle

Configurez la structure de votre organisation de vente au détail dans Opérations de vente au détail Core.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la structure organisationnelle de la vente au détail, les magasins physiques, les régions et les pays sont organisés de manière hiérarchique. Les détaillants organisent généralement leurs structures en fonction de ces niveaux hiérarchiques.

En fonction de la taille de l'enseigne, les équipes de support peuvent être organisées à différents niveaux de la hiérarchie. Les équipes de support peuvent être réparties entre les régions et les zones pour fournir les types de support suivants :

- Soutien régional
- Soutien du marché
- L'assistance centralisée aide l'ensemble du détaillant

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services de vente au détail > Organisation de vente au détail**.
2. Sélectionnez l'organisation de vente au détail dont vous souhaitez configurer la structure.
3. Modifiez le champ **Organisation de services parente** selon vos besoins.
4. Dans **Liens connexes**, vous pouvez configurer votre hiérarchie organisationnelle en ajoutant une organisation enfant à l'organisation de vente au détail actuelle en sélectionnant **Nouveau** dans les onglets Propriété de l'entreprise ou Franchise. Cela définit l'organisation de vente au détail actuelle comme organisation parente.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer votre équipe d'assistance de vente au détail

Configurez votre équipe d'assistance commerciale en créant un groupe, puis en affectant le rôle `sn_retail.support_agent` aux membres de ce groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Vous pouvez affecter un rôle à un groupe pour accorder l'accès aux applications et aux modules aux membres du groupe.

Avant d'affecter le rôle `sn_retail.support_agent` à un groupe d'utilisateurs, vous devez [créer un groupe d'utilisateurs](#) , puis [ajouter des utilisateurs à un groupe](#) .

Lorsque vous affectez des rôles à des groupes plutôt qu'à des utilisateurs individuels, les membres du groupe héritent du rôle.

Lorsqu'un utilisateur change de groupe, le nouveau rôle de groupe est affecté automatiquement. Pour plus d'informations sur les rôles Service Mapping, consultez [Contrôler l'accès des utilisateurs aux services d'application](#) .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez affecter un rôle.
3. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez le rôle `sn_retail.support_agent` au groupe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Playbooks for Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent utiliser des playbooks pour effectuer les tâches et les activités nécessaires pour résoudre des types de tickets spécifiques.

Un playbook comprend plusieurs étapes et chaque étape comprend une ou plusieurs activités qu'un agent doit réaliser. Lors de l'utilisation d'un playbook, les agents peuvent :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et faites le nécessaire pour effectuer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Effectuez les étapes et les activités nécessaires pour résoudre le ticket.

Les playbooks à utiliser Opérations de vente au détail Core sont configurés de la même manière que pour Gestion du service clientèle.

Pour en savoir plus sur la configuration de votre expérience Playbooks, reportez-vous à la section [Configurer Playbooks for Gestion du service clientèle](#) .

Configurer les communications omnicanales pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent rencontrer les clients là où ils se sentent le plus à l'aise en leur fournissant une assistance omnicanale.

Les clients peuvent utiliser la messagerie instantanée sur Business Location Service Portal, discuter via des applications de messagerie grand public, utiliser le courrier électronique ou passer un appel téléphonique.

La prise en charge omnicanale de Opérations de vente au détail Core est configurée de la même manière que pour Gestion du service clientèle.

Pour en savoir plus sur la configuration des canaux de communication omnicanal, reportez-vous à la section [Activer les canaux de communication](#) .

Configurer la gestion des tickets pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent créer des tickets de vente au détail selon leurs besoins tout en utilisant la gestion des tickets à partir de Gestion du service clientèle.

Opérations de vente au détail Core tire parti de la fonctionnalité de gestion des tickets existante Gestion du service clientèle pour étendre ces types de tickets en fonction de leurs besoins et de leurs workflows.

Pour en savoir plus sur la configuration de la gestion des tickets, reportez-vous à la section [Configurer la gestion des tickets](#) .

Configurer le Portail de services de l'emplacement de l'entreprise pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core utilisateurs peuvent utiliser le Business Location Service Portal pour créer et fermer des demandes de support de ticket de vente au détail.

Opérations de vente au détail Core permet aux utilisateurs de tirer parti du Business Location Service Portal (BLSP) disponible avec l'application Gestion du service clientèle pour gérer leurs demandes de support de tickets de vente au détail.

Pour en savoir plus sur le Business Location Service Portal, reportez-vous à [Utiliser le Service Portal Business Location](#) .

Configurer les commandes de travaux pour Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent créer des commandes de travaux à partir de leurs tickets de vente au détail à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Les utilisateurs disposant des rôles appropriés initient les commandes de travaux et fournissent les détails requis pour les tâches impliquées. D'autres utilisateurs évaluent ensuite ces commandes de travaux et mettent en place les tâches nécessaires pour les exécuter.

En Opérations de vente au détail Core, les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux doivent être créées et exécutées au sein de la même organisation de vente au détail.

Les commandes de travaux utilisées dans Opérations de vente au détail Core sont configurées de la même manière que pour Gestion des services sur site.

Pour en savoir plus sur la configuration des commandes de travaux, reportez-vous à la section [Configuration des commandes de travaux](#) .

Créer des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail

Opérations de vente au détail Core L'utilisateur peut créer des demandes de support à l'aide du type de ticket de vente au détail.

Opérations de vente au détail Core Les utilisateurs peuvent créer des demandes de support pour les tickets de vente au détail via les méthodes suivantes :

- Service Portal Business Location
- ServiceNow® Plateforme
- Workspace configurable CSM/FSM

i Remarque : Les utilisateurs ne peuvent créer des tickets que pour les organisations de vente au détail dont ils sont membres.

- [Créer un ticket de vente au détail](#)

Créez un ticket de vente au détail pour demander de l'aide pour des problèmes dans votre organisation de vente au détail.

- [Signaler un problème à l'aide du Business Location Service Portal](#)

Utilisez l'élément de catalogue Signaler un problème dans le Business Location Service Portal pour soumettre une demande d'assistance de ticket de vente au détail pour les problèmes qui peuvent être résolus au sein de votre organisation de vente au détail.

- [Créer une demande de support pour un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM](#)

Utilisez l'espace de travail configurable CSM/FSM pour créer un ticket de vente au détail.

Créer un ticket de vente au détail

Créez un ticket de vente au détail pour demander de l'aide pour des problèmes dans votre organisation de vente au détail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.associate, sn_retail.support_agent ou sn_retail.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services de vente au détail > Tickets de vente au détail > Créer.**
2. Renseignez les champs suivants.

Champs	Description
Numéro	Code numérique indiquant le numéro de ticket de cette demande.
Demandés par	Utilisateur interne associé à cette demande.

Champs	Description
Organisation de vente au détail deman- deuse	Organisation de vente au détail pour la- quelle cette demande est créée.
Organisation de vente au détail de soutien	Organisation de vente au détail respon- sable de l'exécution de cette demande.
Description brève	Description brève de l'objectif de cette de- mande.
Description	Description détaillée de l'objet de cette de- mande.
Ouverts	Date et heure auxquelles cette demande a été ouverte.
Priorité	Séquence dans laquelle ce ticket doit être résolu, en fonction de l'impact et de l'ur- gence.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation associé responsable de l'exécution de cette demande.
Affecté à	La personne principalement responsable du traitement de cette demande.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Signaler un problème à l'aide du Business Location Service Portal

Utilisez l'élément de catalogue Signaler un problème dans le Business Location Service Portal pour soumettre une demande d'assistance de ticket de vente au détail pour les problèmes qui peuvent être résolus au sein de votre organisation de vente au détail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.associate, sn_retail.support_agent ou sn_retail.manager

Procédure

1. Accédez au **Business Location Service Portal**.
2. Sélectionnez l'**élément de catalogue Signaler un problème**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Magasin de vente au détail demandeur	Nom du magasin associé à ce rapport de problème. Par défaut, il s'agit du magasin associé à l'utilisateur actuel. L'organisation de vente au détail de prise en charge est automatiquement définie sur cette valeur.
Priorité	Indique le niveau de priorité de cette de- mande.
Description brève	Description brève du problème.

Champ	Description
Description	Description détaillée du problème.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une demande de support pour un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM

Utilisez l'espace de travail configurable CSM/FSM pour créer un ticket de vente au détail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.associate, sn_retail.support_agent ou sn_retail.manager.

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez à **Listes > Tickets de vente au détail > Mes tickets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs nécessaires.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail

Utilisez cette fonction Opérations de vente au détail Core pour répondre aux demandes d'assistance de ticket de vente au détail créées pour votre organisation de vente au détail.

Opérations de vente au détail Core L'utilisateur peut résoudre les demandes de support des tickets de vente au détail via les méthodes suivantes :

- Service Portal Business Location
- ServiceNow® Plateforme
- Workspace configurable CSM/FSM

i Remarque : Seuls les utilisateurs disposant du rôle de prestataire peuvent fermer des tickets de vente au détail. Pour en savoir plus sur l'affectation de ce rôle aux utilisateurs, reportez-vous à la section [Affecter des rôles aux utilisateurs Opérations de vente au détail Core](#).

- [Fermer un ticket de vente au détail](#)

Vous pouvez fermer un ticket de vente au détail une fois qu'il a été résolu au sein de votre organisation de vente au détail.

- [Afficher et fermer un ticket de vente au détail dans Business Location Service Portal](#)

Vous pouvez suivre et gérer les tickets de vente au détail en attente directement depuis le Business Location Service Portal.

- Résoudre un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM

Vous pouvez gérer et fermer les tickets de vente au détail à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Fermer un ticket de vente au détail

Une fois qu'un ticket de vente au détail a été résolu au sein de votre organisation de vente au détail, fermez-le.

Avant de commencer

Rôle requis : n_retail.support_agent ou sn_retail.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services de vente au détail > Tickets de vente au détail > Tout**.
2. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez fermer.
3. **Renseignez les informations sur la résolution** selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Afficher et fermer un ticket de vente au détail dans Business Location Service Portal

Vous pouvez suivre et gérer les tickets de vente au détail en attente directement depuis le Business Location Service Portal.

Mes listes

Dans **Mes listes**, les utilisateurs disposant du rôle sn_retail.associate peuvent sélectionner des tickets pour les organisations qui leur sont affectées dans l'onglet **Mes tickets**.

Les utilisateurs disposant du rôle sn_retail.manager peuvent consulter tous les tickets des organisations affectées et de leur hiérarchie.

Page Détails des emplacements d'entreprise

Sur la page Détails des emplacements d'entreprise, tous les membres peuvent voir les tickets des organisations de vente au détail qu'ils sélectionnent.

Fermeture d'un ticket de vente au détail

Les utilisateurs disposant du rôle sn_retail.manager ou sn_retail.associate peuvent fermer les tickets de vente au détail directement à partir du Business Location Service Portal.

Après avoir accédé à un ticket à partir de l'onglet Tickets de Mes listes ou de Détails d'emplacement de l'entreprise, ces utilisateurs peuvent ajouter des commentaires et des pièces jointes à un ticket, puis sélectionner **Fermer le ticket** dans la liste déroulante Actions pour fermer le ticket.

Résoudre un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM

Gérez et fermez les tickets de vente au détail à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.support_agent ou sn_retail.manager

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez à **Listes > Tickets de vente au détail > Mes tickets**.
2. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez fermer.
3. **Renseignez les informations sur la résolution** selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Référence principale des opérations de vente au détail

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Opérations de vente au détail Core les composants.

Composants installés avec Opérations de vente au détail Core

Plusieurs types de composants tels que les tables, les rôles d'utilisateur et la règle métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Opérations de vente au détail Core .

- i Remarque :** La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

Tables installées avec Opérations de vente au détail Core

Nom de la table	Description
Organisation de vente au détail [sn_retail_organization]	Stocke des informations sur vos organisations de vente au détail, y compris les emplacements et les hiérarchies organisationnelles.
Ticket de vente au détail [sn_retail_case]	Stocke des informations sur vos types de tickets de vente au détail et constitue la base de création de tickets de vente au détail. i Remarque : Cette table est une extension de la table Ticket [sn_customerservice_case].

Rôles de base installés avec Opérations de vente au détail Core

Pour en savoir plus sur la configuration de ces rôles pour la vente au détail, reportez-vous à la section [Affecter des rôles aux utilisateurs Opérations de vente au détail Core](#).

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_retail.associé	Créez, examinez, commentez, mettez à jour et résolvez des tickets de	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.service_organization_

Rôle	Description	Contient des rôles
	vente au détail dans lesquels l'agent agit en tant que contributeur ou prestataire sur son site.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_retail.prestataire • sn_retail.contributeur • sn_retail.org_viewer
sn_retail.agent_support	Crée, met à jour, résout et suit les tickets de vente au détail dans les organisations de services au niveau du système.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_retail.prestataire • sn_retail.contributeur • sn_retail.org_viewer
sn_retail.manager	Gère les membres et les responsabilités, et supervise tous les tickets de vente au détail pour l'emplacement et sa hiérarchie, en agissant soit en tant que gestionnaire des contributeurs, soit en tant que gestionnaire des exécutions.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.prestataire • sn_retail.contributeur • sn_retail.org_viewer • sn_retail.visionneuse_de_rapport

Production automatique

Configurations des parties associées installées avec Opérations de vente au détail Core

Nom	Responsabilité par défaut
Directeur régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Gestionnaire régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Associé du magasin	Contributeur d'emplacement
Gérant de magasin	Prestataire de gestionnaire de site

Modules d'extension installés avec Opérations de vente au détail Core

Nom	Description
Emplacements de l'entreprise [com.snc.business_location]	<p>Ce module d'extension prend en charge la base du modèle de service, où l'entreprise travaille avec les clients via des canaux physiques tels que les magasins et les succursales.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez Configurer Base du modèle de service .</p>

Nom	Description
Service clientèle [com.sn_customerservice]	L'application Gestion du service clientèle vous permet fournir un service et un support pour vos clients externes à l'aide de plusieurs canaux de communication, notamment les e-mails, le Web et le téléphone. Un ticket est créé pour suivre le problème signalé ou le service demandé et affecté à des groupes ou à des agents. Les agents du service clientèle de votre organisation travaillent sur les tickets et résolvent les problèmes. Pour plus d'informations, consultez Gestion du service clientèle .
Customer Service avec Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Active les informations sur les comptes, les contacts, les partenaires, les contacts des partenaires et les consommateurs depuis Customer Service vers Field Service Management.

Règles métier installées avec Opérations de vente au détail Core

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Ajouter un membre gestionnaire pour l'organisation de vente au détail	sn_customer_service_organization	Après une mise à jour ou une insertion	Affecte le rôle sn_retail.manager à l'utilisateur ajouté en tant que gestionnaire dans une organisation de vente au détail.

Modèle de données de vente au détail

Découvrez l'application Opérations de vente au détail Core en affichant le modèle de données et les diagrammes de relation de rôles. Ces diagrammes montrent les relations entre les tables et les rôles au sein de l'application et fournissent une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Opérations de vente au détail Core .

Modèle de données

Opérations de vente au détail Core vous fournit un modèle de données flexible que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.

Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Opérations de vente au détail Core.

Tables des modèles de données des opérations de vente au détail

Les tables configurées dans l'application Retail Operations vous permettent de déterminer le modèle de données, les tâches et les offres de produits pour vos workflows Retail Operations.

Table de l'organisation de vente au détail

La table Organisation de vente au détail [sn_retail_organization] stocke des informations sur vos organisations de vente au détail.

Elle a une relation un-à-un avec la table Organisation de services [sn_customer_service_organization].

Les attributs spécifiques à la vente au détail doivent être conservés dans cette table.

Champ	Description
Propriété	Type de propriété de cette organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Propriété de la société • Franchise
Marque	Marque associée de cette organisation de vente au détail.
Organisation de services	Organisation de services associée.
Sous-type de vente au détail	Sous-type de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Boutique • Région • Division • Surface • District
Phare	Indique s'il s'agit d'un emplacement d'organisation de vente au détail phare.

Table de ticket de vente au détail

La table Ticket de vente au détail [sn_retail_case] stocke des informations sur vos types de tickets de vente au détail et constitue la base de création de tickets de vente au détail.

Cette table étend la table de tickets Gestion du service clientèle. Toutes les fonctionnalités utilisées par le ticket Gestion du service client restent intactes.

Cette table peut être étendue pour développer davantage le flux et la logique pour les cas d'utilisation dans le commerce de détail.

Champ	Description
Numéro	Code numérique indiquant le numéro de ticket de cette demande.
Demandés par	Utilisateur interne associé à cette demande.

Champ	Description
Organisation de vente au détail demandeuse	Organisation de vente au détail pour laquelle cette demande est créée.
Organisation de vente au détail de soutien	Organisation de vente au détail responsable de l'exécution de cette demande.
Description brève	Description brève de l'objectif de cette demande.
Description	Description détaillée de l'objet de cette demande.
Ouverts	Date et heure auxquelles cette demande a été ouverte.
Priorité	Séquence dans laquelle ce ticket doit être résolu, en fonction de l'impact et de l'urgence.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation associé responsable de l'exécution de cette demande.
Affecté à	Personne principalement responsable du traitement de cette demande.

Séparation de domaine dans Opérations de vente au détail Core

Opérations de vente au détail Core prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP. Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, reportez-vous à la section [Prise en charge par les applications pour Domain Separation](#) .

Cas d'utilisation pour la vente au détail

- Pour le ticket de vente au détail, la colonne de domaine est héritée du ticket du service clientèle.
- Pour l'organisation de vente au détail, l'attribut « domain_master » reçoit des informations de l'organisation de service.