



Fabrication à Yokohama

Dernière mise à jour: 06/05/2025

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.

Veuillez 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

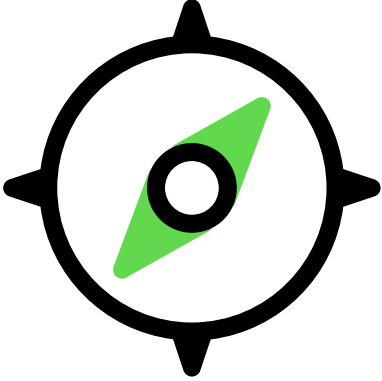
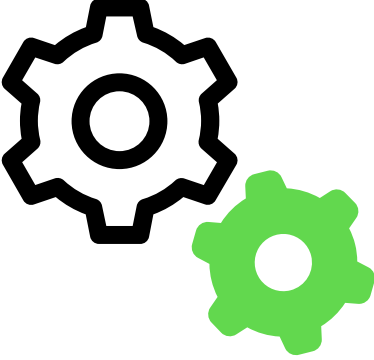

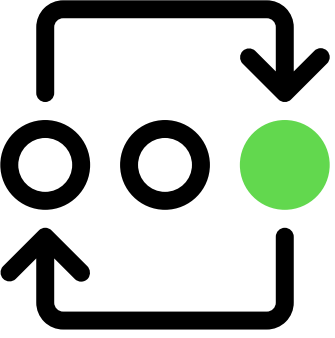
Sommaire

- Activités commerciales de la fabrication..... 4
 - Explorer Activités commerciales de la fabrication..... 5
 - Fabrication avec Gestion des ventes et des commandes..... 9
 - Activités commerciales de la fabrication avec Service Bridge..... 10
 - Activités commerciales de la fabrication Gestion des exceptions et des litiges..... 15
 - Fabrication avec Gestion des problèmes liés aux produits et services..... 16
 - Activités commerciales de la fabrication Opérations de support du canal..... 16
 - Configurer Activités commerciales de la fabrication..... 17
 - Modules d'extension de Activités commerciales de la fabrication..... 19
 - Installation et configuration Gestion des ventes et des commandes pour la fabrication..... 19
 - Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs..... 21
 - Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs..... 24
 - Configurer le portail d'entreprise..... 26
 - Intégrant Activités commerciales de la fabrication..... 27
 - Utiliser Activités commerciales de la fabrication..... 27
 - Utilisation pour Pont de services les fournisseurs..... 28
 - Utilisation pour Pont de services les consommateurs..... 29
 - Utiliser Gestion des ventes et des commandes for Activités commerciales de la fabrication..... 29
 - Utilisation de l'interaction par e-mail dans Activités commerciales de la fabrication..... 36
 - Référence Activités commerciales de la fabrication..... 37
 - Référence Gestion du service clientèle..... 37
 - Référence Gestion des commandes..... 38
 - Référence à Pont de services..... 39
 - Activités commerciales de la fabrication Cas d'utilisation..... 44

Activités commerciales de la fabrication

Le Activités commerciales de la fabrication produit (MCO) vous fournit une plateforme pour optimiser vos opérations de vente, de support et de service afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et d'améliorer la productivité.

Commencez

<p>Explorer</p>  <p>Découvrez comment Activités commerciales de la fabrication peut vous aider grâce à ses principales fonctionnalités et avantages.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Planifiez et personnalisez Activités commerciales de la fabrication pour répondre à vos besoins spécifiques.</p>	<p>Reportez-vous à</p>  <p>Découvrez comment les fabricants, les canaux et les consommateurs peuvent utiliser Activités commerciales de la fabrication pour gérer les écosystèmes de fabrication.</p>
	<p>Intégrer</p>  <p>Étendez les options de Activités commerciales de la fabrication en les intégrant à d'autres applications.</p>	

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Activités commerciales de la fabrication

Découvrez comment la solution peut aider votre organisation à accélérer ses Activités commerciales de la fabrication revenus et à créer des expériences client et canal différenciées tout en réduisant les coûts d'exploitation.

Le Activités commerciales de la fabrication produit (MCO) offre une plateforme unique pour gérer vos opérations de vente, d'assistance et de service. Par exemple, vous pouvez gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits, abonnements et services, qui comprend :

- Créer des opportunités
- Génération de devis, de contrats et de commandes
- Résolution des exceptions et des litiges
- Gestion des problèmes de qualité des produits ou services
- Prise en charge des réclamations des clients
- Assurer la fluidité des opérations de distribution

Utilisateurs des opérations commerciales de fabrication

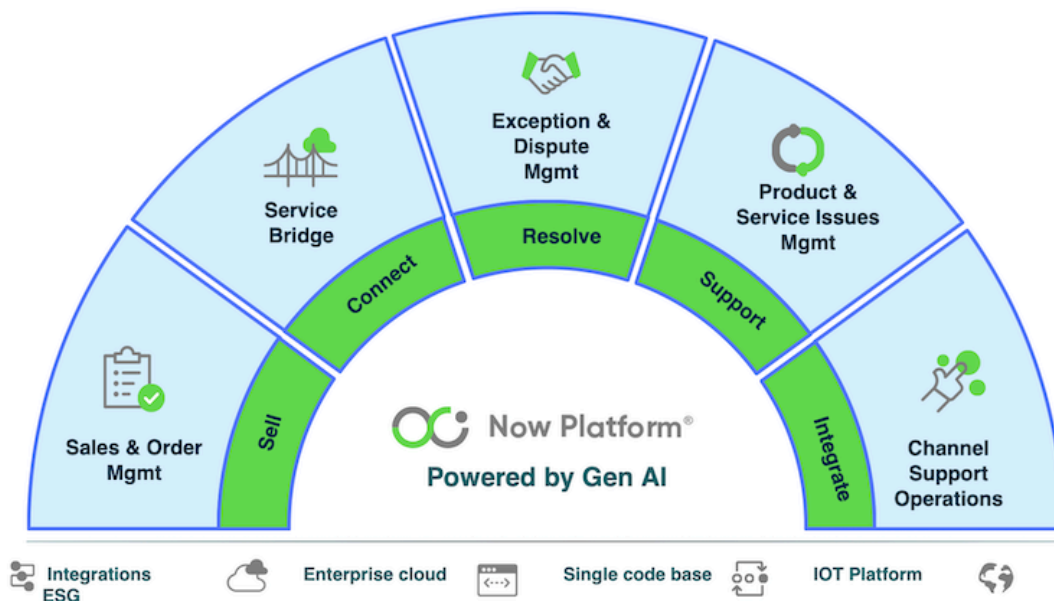
Utilisateurs

Utilisateur	Description

Fabrication, opérations commerciales et Now Platform

Grâce Activités commerciales de la fabrication aux applications combinées aux workflows ServiceNow, votre organisation peut augmenter le chiffre d'affaires, améliorer la rentabilité et offrir des expériences client et de distribution exceptionnelles.

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Traduction automatique

Pour prendre en charge les opérations de bout en bout, Activités commerciales de la fabrication fournit les options suivantes :

Gérez tout un écosystème de fabrication en temps réel

Créez en toute sécurité des workflows business dans l'écosystème ServiceNow à l'aide de Pont de services Activités commerciales de la fabrication. Les fabricants peuvent adopter de nouvelles fonctionnalités, publier des offres de produits et les synchroniser avec les clients, les fournisseurs, les canaux et les partenaires, le tout dans un seul système d'engagement. Cela permet à l'entreprise de gérer facilement l'ensemble de son écosystème en temps réel, ce qui permet aux clients et aux partenaires de travailler dans leurs propres environnements ServiceNow pour effectuer toutes les demandes dont ils ont besoin. Ces demandes, incidents ou tickets sont reçus par les fabricants en temps réel, ce qui élimine les erreurs et les délais, augmente l'efficacité des agents et la satisfaction des clients, et réduit les coûts des intégrations personnalisées et du collage électronique. Connectez les équipementiers, les partenaires et les clients.

Améliorez l'agilité et les économies grâce à des workflows automatisés d'exceptions et de litiges

Activités commerciales de la fabrication permet d'automatiser les processus d'exception de commande et de gestion des litiges liés aux factures en fusionnant les clients, les OEM, les canaux et d'autres partenaires de la chaîne de valeur avec un système d'engagement et d'action. Des recommandations et des flux de travail guidés intelligents aident à résoudre rapidement les problèmes et les litiges, ce qui améliore la productivité des agents, les performances de livraison des commandes et les cycles de collecte de trésorerie, augmentant ainsi les revenus et les flux de trésorerie.

Optimisez le cycle prospect-cash et augmentez les revenus

Gérez les prospects et les opportunités du début à la fin et cartographiez les besoins des clients aux meilleures offres avec Gestion des commandes pour Activités commerciales de la fabrication. Lancez rapidement des produits et services complexes avec des catalogues configurables. Configurez et fixez rapidement les devis et convertissez-les en commandes pour accélérer les revenus. Automatisez l'exécution des commandes pour les équipes front-office, middle et back-office afin de réduire les coûts. Gérez les changements, les mises à niveau et les renouvellements après-vente pour augmenter les revenus et la fidélisation

Accélérer la croissance avec de nouveaux abonnements et services

Lancez et gérez rapidement de nouveaux abonnements et offres de service. Les applications de gestion des ventes et des commandes, y compris la gestion du catalogue de produits et de prix, la gestion des opportunités de commande, les activités après-vente et les flux de travail du cycle de vie du client, se réunissent sur une plate-forme unique, augmentant la réactivité d'une organisation face à l'évolution rapide des attentes des clients, aux conditions du marché et aux opportunités émergentes, ce qui se traduit par un potentiel de revenus accru.

Offrez des expériences client et canal différenciées

Grâce à Activités commerciales de la fabrication, les fabricants peuvent offrir une collaboration transparente et des expériences enrichies et personnalisées à leurs clients et partenaires de distribution, favorisant ainsi des partenariats plus solides et renforçant la fidélité et la fidélisation des clients. L'engagement omnicanal, les capacités de libre-service intelligent et la gestion proactive des problèmes et des communications contribuent non seulement à accroître la fidélité, mais aussi à améliorer la valeur globale de la marque.

Avantages de Opérations commerciales de fabrication

Dans les opérations commerciales de fabrication, il existe trois domaines principaux : les ventes, le support et le service. Ces domaines contribuent collectivement à la vente efficace des produits et services de l'entreprise. Activités commerciales de la fabrication vise à rationaliser, automatiser et optimiser ces fonctions.

Options

Options	Avantages	Fonctionnalités
Connect	Établissez des intégrations entre plusieurs instances ServiceNow pour fournir une prise en charge et des expériences de fabrication transparentes dans l'ensemble de l'écosystème de fabrication, des entreprises clientes aux fournisseurs, en passant par les canaux et les partenaires, sans avoir à configurer et gérer des intégrations personnalisées. Créez et publiez des catalogues de services de fabrication, gérez les exceptions de commande et les problèmes de produits, et établissez des intégrations entre les instances des clients avec Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication.	Service Bridge
Vendre	Connectez les processus de bout en bout, vérifiez les contrats et les droits des clients au	Ventes et gestion des commandes

Options (suite)

Options	Avantages	Fonctionnalités
	<p>point de service/vente, suivez et apportez des modifications après-vente, et gérez de manière proactive les activations et les pertes potentielles de revenus. Les fabricants n'ont plus à s'appuyer sur des processus manuels et des connaissances héritées pour gérer les activités à travers les différentes étapes des processus avant-vente, de vente et après-vente (c'est-à-dire la possibilité de renouveler les cycles de vie). De plus, ces processus ont été optimisés pour la vente de produits et de pièces et ne sont pas assez flexibles pour répondre aux exigences des nouveaux abonnements et offres de services.</p>	
Résoudre	<p>Intégrez l'ERP et d'autres systèmes ponctuels, capturez les demandes à partir d'omnicanaux, acheminez intelligemment la demande aux bonnes équipes et orchestrez les processus de collaboration, de résolution et d'approbation. Vous serez en mesure de surveiller les SLA, les progrès et de fournir des communications proactives à toutes les personnes concernées, augmentant ainsi l'auditabilité et la visibilité pour toutes les parties prenantes. Offrez aux fabricants un moyen plus facile de gérer les demandes de modification des commandes, des livraisons et des factures, en évitant les problèmes et les litiges majeurs qui sont souvent traités manuellement et passent par de nombreux transferts, et en évitant la frustration des clients et la perte de revenus et/ou de trésorerie.</p>	Gestion des exceptions et des litiges
Prise en charge/ Support	<p>Intégrez d'autres systèmes, mettez les données à la disposition de l'agent au point de service et communiquez avec les clients, les équipes internes et les personnes concernées de manière transparente grâce à des types de tickets, des playbooks, des workflows de gestion des problèmes et des espaces de travail d'agent configurables. Identifiez toutes les bases d'installation impactées et communiquez des solutions et des résolutions de problèmes. Fournissez le meilleur service aux clients en résolvant les réclamations et les problèmes de qualité des produits à temps, et évitez de vous déconnecter des équipes internes telles que l'ingénierie, la production, l'approvisionnement, etc. Avec Activités commerciales de la fabrication, conservez</p>	Gestion des problèmes de produits et services

Options (suite)

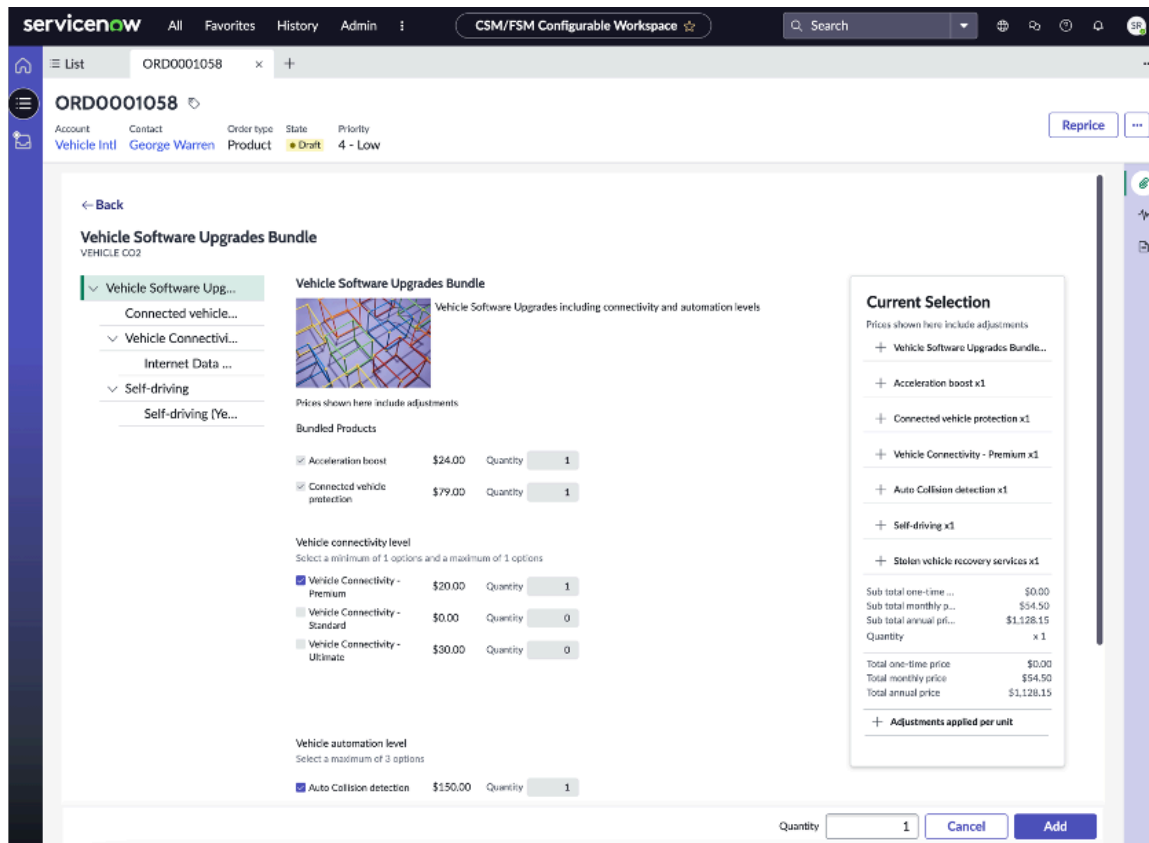
Options	Avantages	Fonctionnalités
	des informations complètes et cohérentes sur les clients, la base d'installation, les commandes, la garantie, les contrats, les droits et les produits.	
Intégrer	Fournissez des options en libre-service, prenez en charge les demandes de produits, d'abonnements et de services, et fournissez une communication proactive, cohérente et en temps réel. Définissez l'organisation, les hiérarchies et les relations avec les clients finaux avec les options de Service Model Foundation. Envoyez de manière proactive des demandes de service aux concessionnaires et fournisseurs de services les plus proches pour l'entretien et les réparations afin de rationaliser les processus de service tels que les réclamations de garantie et les rappels. Évitez la frustration des partenaires de distribution, y compris les concessionnaires, les fournisseurs de services et les détaillants, en raison de réponses incohérentes, tardives et inadéquates à leurs demandes et problèmes.	Opérations de support du canal

Fabrication avec Gestion des ventes et des commandes

Optimisez le cycle prospect-trésorerie avec Gestion des ventes et des commandes pour Activités commerciales de la fabrication.

Avec Gestion des ventes et des commandes pour Activités commerciales de la fabrication, les fabricants peuvent :

- Lancez des produits et services complexes avec des catalogues configurables.
- Gérez les prospects et les opportunités du début à la fin et faites correspondre les besoins des clients aux meilleures offres.
- Configurez et tarifez les devis et convertissez-les en commandes pour accélérer les revenus.
- Automatisez l'exécution des commandes pour les équipes front, middle et back-office.
- Gérez les modifications, les mises à niveau et les renouvellements après-vente.



Activités commerciales de la fabrication avec Service Bridge

Créez en toute sécurité des workflows business dans l'écosystème ServiceNow à l'aide de Pont de services pour les opérations commerciales de fabrication.

Activités commerciales de la fabrication pour les fournisseurs avec Pont de services

Utilisez l'application Pont de services avec pour Activités commerciales de la fabrication que les fournisseurs créent et publient des catalogues de services, reçoivent et répondent aux demandes générées par les consommateurs et établissent des intégrations avec les instances des consommateurs.

Une instance de fournisseur appartient à l'OEM/au fabricant qui fournit Pont de services aux utilisateurs finaux tels que les clients, les concessionnaires et les partenaires.

En tant que fournisseur de fabrication, vous pouvez :

- Créez et publiez des catalogues de services à distance pour vos clients, fournisseurs, canaux ou partenaires de fabrication sur leurs instances.
- Intégrez votre instance aux instances de votre écosystème de production industrielle.
- Recevez et répondez aux demandes de service sur votre instance à partir des instances de vos clients, fournisseurs, canaux ou partenaires ServiceNow® de fabrication.

Un fournisseur de l'industrie manufacturière peut utiliser Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication fournir divers types de soutien aux consommateurs, tels que :

- Assistance technique
- Exécution des commandes et des pièces

- Gestion des réclamations
- Acheminement vers l'équipe AR
- Différends
- Répartition de techniciens sur site (nécessite une [intégration avec FSM](#))

Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication les fonctionnalités principales

Catalogue à distance	Conserve le développement de catalogues partagés avec les workflows et les intégrations dans les instances des fournisseurs tout en fournissant aux consommateurs des éléments de catalogue natifs dans leurs instances.	Les clients, les canaux et les partenaires évitent de créer leurs propres catalogues et peuvent utiliser le catalogue à distance de l'OEM, ce qui entraîne une réduction des coûts et des erreurs ainsi qu'une amélioration de l'expérience client. De plus, l'efficacité et la productivité chez les OEM ainsi que chez les consommateurs.
Tâche à distance	Un remplacement durable de l'eBonding personnalisé. Collaborer sans effort dans l'écosystème ServiceNow. Alternative native à l'E-Bonding traditionnel. Active l'intégration de tâche à tâche.	Évite d'avoir à créer des intégrations coûteuses et sujettes aux erreurs. Améliore la collaboration et la communication, tout en améliorant la qualité du service.
Ticket proactif	Un ticket initie une tâche du fournisseur via un flux sur l'instance du fournisseur qui peut être vérifié de manière proactive sur l'instance du consommateur. Il y a un flux de tickets proactifs derrière pour la synchronisation.	Simplifie et augmente le taux d'automatisation pour le processus d'alerte ou le processus de notification, comme la gestion des rappels. Améliore la qualité de la prestation de services et rationalise les affectations de tâches.
Bloc-notes	Le bloc-notes permet de partager des variables « ad hoc » entre les instances via des tâches à distance ou des tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et réduit les efforts d'adoption. Saisie et récupération rapides des données, ce qui permet de réduire le temps passé en capturant les données et en les mettant à jour directement dans le bloc-notes.
Utilisateur autorisé	Active le contrôle d'accès basé sur les rôles au niveau de l'utilisateur des créateurs	Évite les possibilités d'incompatibilité dues à l'adoption du contrôle

Traduction automatique

Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication les fonctionnalités principales (suite)

	d'enregistrements distants dans l'instance client.	d'accès basé sur les rôles au niveau de l'utilisateur. Réduit les risques de conformité en réduisant les erreurs d'accès dues à la non-concordance des données
Tâche du fournisseur (créateur d'enregistrement)	Permet aux fournisseurs d'être transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow en synchronisant les tâches pertinentes, comme les tickets, avec leurs consommateurs en tant que tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et évite les incohérences de données entre les tickets des différentes instances
Révisions de la configuration	Les configurations des créateurs d'enregistrements distants, des définitions de tâches distants et des offres de synchronisation des données de base peuvent être mises à jour pour créer de nouvelles révisions qui peuvent être autorisées pour les consommateurs. De nouvelles révisions des droits avec des fonctionnalités mises à jour peuvent être déployées pour les consommateurs compatibles sans impact sur les consommateurs qui n'ont pas mis à niveau leurs applications Service Bridge.	Les nouvelles révisions des droits de Pont de services qui offrent des fonctionnalités mises à jour peuvent être développées et déployées pour les consommateurs compatibles sans impact négatif sur les consommateurs qui n'ont pas encore mis à jour leur application. Le fournisseur offre une expérience client améliorée avec une efficacité et une évolutivité améliorées.
Prise en charge des versions non correspondantes	Les fournisseurs et les consommateurs peuvent exécuter différentes versions des applications Service Bridge (dans N-2) sans impact sur leur capacité à échanger des données.	Cette fonctionnalité évite aux fournisseurs de devoir coordonner les mises à jour des applications du pont de services avec leurs consommateurs et leur permet d'adopter de nouvelles fonctionnalités tout en prenant en charge les consommateurs qui n'ont pas encore effectué la mise à niveau. La prise en charge et l'évolutivité de Service Bridge sont améliorées, et le fournisseur est en mesure d'offrir une expérience client améliorée.

Traduction automatique

Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication les fonctionnalités principales (suite)

Assistance à Order Management	Lorsqu'une offre de produit est définie dans Sales and Order Management (SOM), l'administrateur peut spécifier un élément de catalogue distant et l'offre est publiée en tant que créateur d'enregistrement distant dans les catalogues de services des clients connectés à Pont de services autorisés.	Un client peut commander une offre de produits SOM (Sales and Order Management) auprès d'un fournisseur de Pont de services connecté à l'aide d'un créateur d'enregistrement distant de Pont de services, ce qui permet une exécution plus rapide des commandes, une précision accrue et une satisfaction client améliorée.
-------------------------------	---	---

Pour plus d'informations sur la configuration Pont de services des fournisseurs avec Activités commerciales de la fabrication, reportez-vous à la section [Installer Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

Activités commerciales de la fabrication pour les consommateurs avec Pont de services

Utilisez l'application Pont de services avec Activités commerciales de la fabrication pour que vos consommateurs puissent effectuer toutes les demandes dont ils ont besoin.

En tant que consommateur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide du Activités commerciales de la fabrication Pont de services portail consommateur :

- Afficher le catalogue de services et créer des demandes (c.-à-d. signaler des problèmes de produits)
- Voir les choix à distance et les mises à jour des tickets en temps réel
- Recevez des commentaires de résolution.
- Retrouvez tous les éléments relatifs aux employés en un seul endroit (problèmes RH, problèmes de produits)

Une instance de consommateur est une instance qui contient un client, un canal, un fournisseur ou un 3PL B2B qui reçoit la connexion à Pont de services. Un consommateur avec une instance de consommateur peut utiliser Activités commerciales de la fabrication avec pour Pont de services que les consommateurs :

- Soumettre les problèmes de produit (matériels et logiciels)
- Commander des pièces
- Remplacer l'équipement
- Soumettre des problèmes avec une facture
- Modifier les commandes
- Déposer une demande de garantie

Pont de services pour les consommateurs Fonctionnalités principales

<p>Choix distant</p>	<p>Fournit un accès direct aux données du fournisseur en temps réel lors de la soumission d'un élément de catalogue distant.</p>	<p>Élimine la nécessité de répliquer les données de base dans l'instance de consommateur. Avoir les bonnes informations au bon moment réduit les risques d'erreurs et réduit les coûts.</p>
<p>Cadre de travail de transformation</p>	<p>Permet à un fournisseur ou à un consommateur de transformer les données entrantes et sortantes pour les tâches distantes. Transformez facilement les champs avec des choix statiques tels que État et Priorité. Les transformations scriptées avancées permettent une logique complexe.</p>	<p>Simplifie la communication entre eux (OEM, consommateur) afin que les agents puissent se concentrer davantage sur la résolution des incidents, des tickets et des demandes des consommateurs.</p>
<p>Prise en charge des versions non correspondantes</p>	<p>Les fournisseurs et les consommateurs peuvent exécuter différentes versions des applications Service Bridge (dans N-2) sans impact sur leur capacité à échanger des données.</p>	<p>Cette fonctionnalité évite aux fournisseurs de devoir coordonner les mises à jour des applications du pont de services avec leurs consommateurs et leur permet d'adopter de nouvelles fonctionnalités tout en prenant en charge les consommateurs qui n'ont pas encore effectué la mise à niveau. La prise en charge et l'évolutivité de Service Bridge sont améliorées, et le fournisseur est en mesure d'offrir une expérience client améliorée.</p>
<p>Pré-flux du consommateur</p>	<p>Les consommateurs peuvent contrôler si et quand les données doivent être synchronisées entre les tâches du fournisseur sur le consommateur et le fournisseur. Un flux peut être associé à un créateur d'enregistrement distant (RRP) de Service Bridge et exécuter des processus définis par le consommateur, tels que des approbations, avant que la demande/la tâche ne soit synchronisée avec son fournisseur.</p>	<p>Les pré-flux pour les consommateurs permettront aux fournisseurs de pont de services d'améliorer leur service pour les consommateurs actuels et de s'étendre à d'autres clients pour lesquels cette fonctionnalité est un besoin.</p>

Traduction automatique

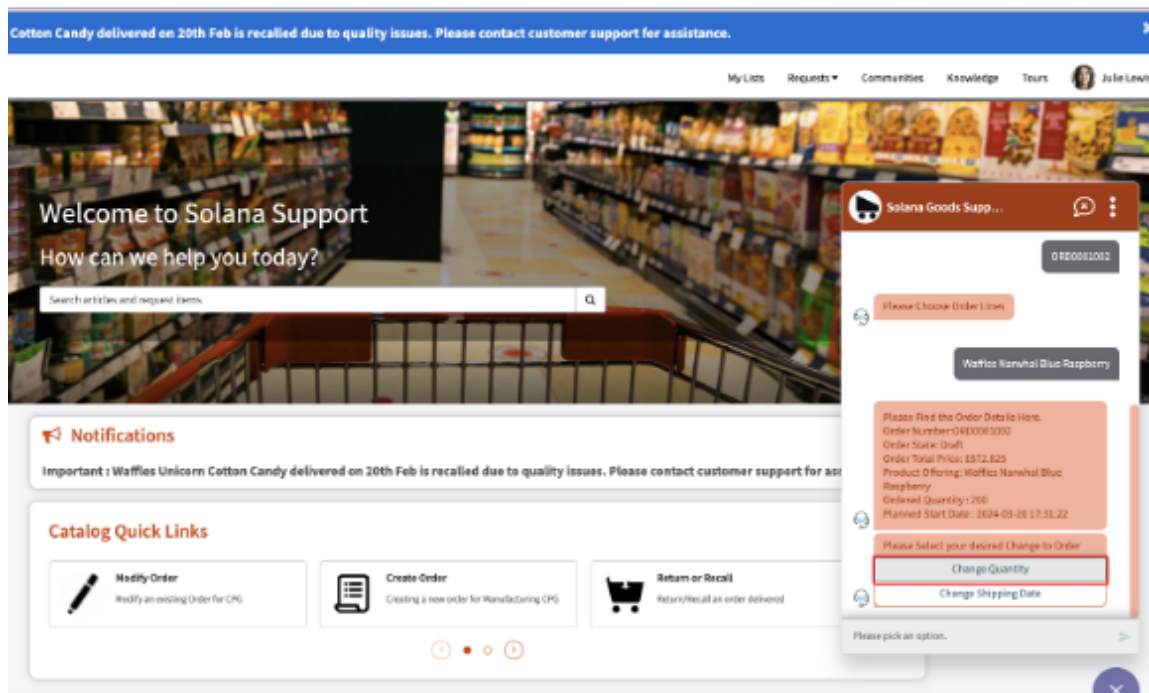
Pont de services pour les consommateurs Fonctionnalités principales (suite)

<p>Assistance à Order Management</p>	<p>Lorsqu'une offre de produit est définie dans Sales and Order Management (SOM), l'administrateur peut spécifier un élément de catalogue distant et l'offre est publiée en tant que créateur d'enregistrement distant dans les catalogues de services des clients connectés à Pont de services autorisés.</p>	<p>Un client peut commander une offre de produits SOM (Sales and Order Management) auprès d'un fournisseur de Pont de services connecté à l'aide d'un créateur d'enregistrement distant de Pont de services, ce qui permet une exécution plus rapide des commandes, une précision accrue et une satisfaction client améliorée.</p>
--------------------------------------	--	--

Pour plus d'informations sur la configuration Pont de services des fournisseurs avec Activités commerciales de la fabrication, reportez-vous à la section [Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

Activités commerciales de la fabrication Gestion des exceptions et des litiges

Automatisez les processus de gestion des exceptions de commande et des litiges liés aux factures avec Gestion des exceptions et des litiges pour Activités commerciales de la fabrication.



Avec les exceptions et la gestion des litiges pour Activités commerciales de la fabrication, les fabricants peuvent :

- Unifiez les problèmes connexes et suivez efficacement l'état avec les lignes de ticket d'un seul ticket.
- Capturez efficacement les demandes de changement de commande et les litiges relatifs aux factures via Omni-Channel.

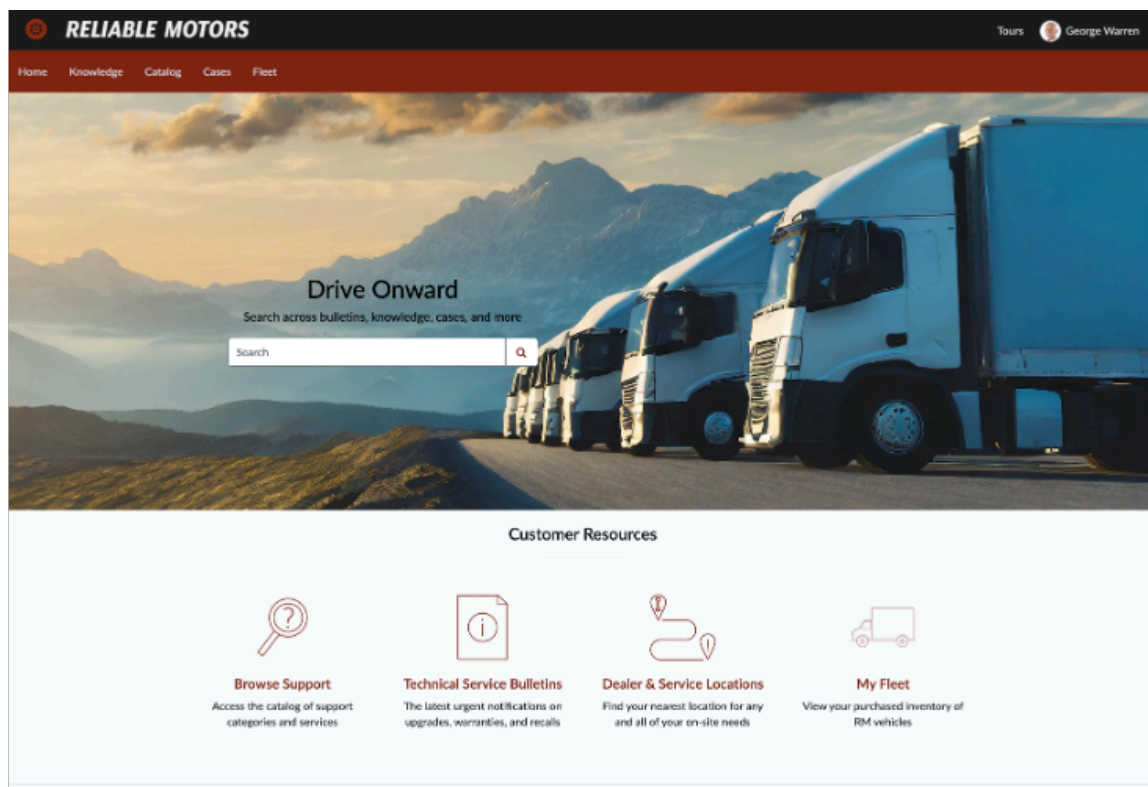
- Priorisez et accélérez la résolution des problèmes pour les commandes client éligibles les plus importantes.
- Identifiez automatiquement les écarts et améliorez la productivité des agents grâce à des recommandations guidées.
- Collaborez avec les équipes internes pour résoudre les problèmes plus rapidement.

Fabrication avec Gestion des problèmes liés aux produits et services

Activités commerciales de la fabrication peut être intégré à d'autres systèmes et les données sont mises à la disposition des agents au point de service. Communiquez de manière transparente avec les clients, les équipes internes et les personnes concernées grâce à des types de tickets, des playbooks, des workflows de gestion des problèmes et des espaces de travail d'agent configurables. Identifiez, classez par ordre de priorité, résolvez et mettez à jour les problèmes et les résolutions liés à la base d'installation, au produit ou au service.

Activités commerciales de la fabrication Opérations de support du canal

Utilisez l'application Pont de services avec Opérations commerciales de production industrielle pour permettre aux fournisseurs de créer et de publier des catalogues de services, de recevoir et d'exécuter des demandes générées par les consommateurs et d'établir des intégrations avec des instances de consommateur.



Avec Channel Support Operations for Activités commerciales de la fabrication, vous pouvez :

- Automatiser les processus de support après-vente (par exemple, problèmes de produits et services, réclamations de garantie, rappels)
- Résoudre les problèmes de mauvaise qualité, de non-conformité et de garantie

- Fournissez aux agents de support technique une vue à 360° des clients, des produits, des autorisations et des canaux
- Augmentez la déviation avec un portail et des espaces de travail en libre-service personnalisés
- Améliorez la collaboration entre les OEM et les canaux grâce à des communications proactives et à des workflows automatisés (par exemple, remise de véhicules, prestation de services)

Configurer Activités commerciales de la fabrication

Configurez pour Activités commerciales de la fabrication permettre aux fabricants de gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits de fabrication.

La configuration Activités commerciales de la fabrication implique plusieurs tâches principales :

- Activités commerciales de la fabrication Modules d'extension
- Installation et configuration de l'application Activités commerciales de la fabrication .
- Installation et configuration Gestion du service client (CSM)de .
- Installation et configuration d'applications Gestion des ventes et des commandes , telles que Gestion des prospects, Gestion des opportunités, Gestion des devis et Gestion du contrat de vente.
- Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs et les consommateurs.





Installation et configuration Activités commerciales de la fabrication d'applications



En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les principales tâches de configuration suivantes pour configurer vos Activités commerciales de la fabrication applications.

Tâches de configuration MCO

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer Gestion du service client	Installez l'application Gestion du service clientèle depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents et chargés de compte d'obtenir une visibilité sur les systèmes et les outils clients dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs aux clients.
Installer et configurer Gestion des pistes	Installez l'application Gestion des pistes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet aux fabricants de créer des prospects et de fournir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients, ainsi que d'affecter des rôles d'utilisateur et de configurer des fonctionnalités connexes telles que l'analyse des besoins.
Installer et configurer Gestion des opportunités	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.
Installer et configurer Gestion des devis	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Elle permet à vos agents commerciaux de générer des devis pour des produits ou des services qu'un client souhaite acheter.
Installer et configurer Order Management	<p>Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, gérer et exécuter les commandes des entreprises clientes.</p> <p>i Remarque : Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, installez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology à partir de la boutique. Cette application inclut l'application Order Management ainsi que les ServiceNow implémentations des API TMF pour les produits de télécommunications.</p>
Installer et configurer Gestion du contrat de vente	Installez l'application Gestion du contrat de vente à partir du ServiceNow Store

Tâches de configuration MCO (suite)

Tâche de configuration	Description
	magasin pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.
Installer et configurer Service Model Foundation 	Installez l'application Base du modèle de service depuis la boutique ServiceNow Store. Ce cadre de travail vous permet de créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent les besoins de votre entreprise.
Installer et configurer Installer Base Management 	Installez l'application Gestion de la base d'installation depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application vous permet de capturer l'utilisation ou l'achat d'un produit par un client avec l'application Activités commerciales de la fabrication .
Installer et configurer Pont de services pour les fournisseurs	Consultez Installer Pont de services pour les fournisseurs  .
Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs	Consultez Installation Pont de services pour les consommateurs  .

- Travaillez avec un spécialiste de la mise en œuvre pour rationaliser votre processus de configuration de fabrication. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#)  .
- Rejoignez la [communauté industrielle](#)  ServiceNow pour partager vos connaissances, collaborer et réseauter avec des pairs du monde entier qui relèvent les mêmes défis et opportunités du secteur.

Modules d'extension de Activités commerciales de la fabrication

Avec le module d'extension principal ServiceNow Activités commerciales de la fabrication , vous pouvez installer toutes les applications de magasin dépendantes et les modules d'extension auxquels un client a droit avec Activités commerciales de la fabrication.

Pour obtenir la liste des modules d'extension Activités commerciales de la fabrication installés par défaut avec le module d'extension principal, consultez

Installation et configuration Gestion des ventes et des commandes pour la fabrication

Configurez les Gestion des ventes et des commandes applications (SOM) pour Activités commerciales de la fabrication optimiser le cycle prospect-trésorerie et permettre à vos agents de travailler sur différentes étapes du cycle de vie des ventes de fabrication, telles que les opportunités de vente, les devis, la capture et l'exécution des commandes, les contrats et les droits.

Installation et configuration SOM d'applications

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer vos SOM applications .Activités commerciales de la fabrication

Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer Gestion des pistes ↗	Installez l'application Gestion des pistes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet aux fabricants de créer des prospects et de fournir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients, ainsi que d'affecter des rôles d'utilisateur et de configurer des fonctionnalités connexes telles que l'analyse des besoins.
Installer et configurer Gestion des opportunités ↗	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.
Installer et configurer Gestion des devis ↗	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Elle permet à vos agents commerciaux de générer des devis pour des produits ou des services qu'un client souhaite acheter.
Installer et configurer l'application Order Management	Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, gérer et exécuter les commandes des entreprises clientes.
Configurer Gestion du contrat de vente ↗	Installez l'application Gestion du contrat de vente à partir du ServiceNow Store magasin pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.
Configuration des offres et catalogues de produits ↗	Créez des offres de produits et les catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par les agents de ventes et de gestion des commandes pour les activités avant-vente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.
Configuration de la tarification des produits avec l'application Gestion des prix ↗	Utilisez l'application Gestion des prix pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de prix et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification des produits est utilisée par vos agents de ventes et de commandes lors de la création d'opportunités, de devis et de

Tâches de configuration SOM (suite)

Tâche de configuration	Description
	commandes dans Gestion des ventes et des commandes.
Configurer le configurateur de produits	Contrôlez les options de produits affichées dans l'interface à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Examinez et affectez des rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.

Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs

Pour installer et configurer l'application Pont de services des fournisseurs pour Activités commerciales de la fabrication, procédez comme suit.

i Remarque : Pont de services La version 2.x.x qui est publiée avec la Yokohama version ne prend pas en charge la Pont de services migration des versions (héritées). Si vous utilisez une version de Pont de services (héritée), avant d'effectuer une mise à niveau vers la Yokohama version, vous devez suivre les instructions de [Pont de services pour fournisseurs \(hérité\) - utilitaire de migration \(KB1499823\)](#) pour migrer vos données de configuration.

Vérifications préalables à l'installation

Vérifiez la propriété glide.servlet.uri : assurez-vous que la propriété `glide.servlet.uri` dans l'instance Glide est définie sur l'URL d'instance correcte. Un problème peut se produire lorsqu'une instance est clonée à partir de la production, mais qu'elle fait toujours référence à l'URL de production pour la propriété `glide.servlet.uri`.

Configuration de Pont de services pour les fournisseurs

Tâche	un lien
Installez l'application pour les Pont de services fournisseurs.	Consultez Installer Pont de services pour les fournisseurs .
Mise à niveau à partir de la version 1.x.x de Pont de services pour les fournisseurs si nécessaire.	Consultez le Guide de mise à niveau - Pont de services pour l'application Fournisseurs et consommateurs (version v2.x.x - KB1700387) .
Migrer à partir de la Pont de services version héritée si nécessaire.	Consultez Migrer à partir de Pont de services (hérité) . i Remarque : Cette fonctionnalité n'est prise en charge que pour Pont de services les versions 1.x.x.
Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur.	Consultez Configurer un enregistrement de Pont de services fournisseur .
Attribuer des Pont de services rôles aux fournisseurs.	Consultez Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs .

Configuration de Pont de services pour les fournisseurs (suite)

Tâche	un lien
Créez des profils de catalogue.	Consultez Créer des profils de catalogue .
Créez des définitions de choix distants.	Reportez-vous à la rubrique Créer des définitions de choix distants dans Pont de services pour les fournisseurs .
Créez des éléments de catalogue distants.	Consultez Créer des catalogues distants pour les Pont de services fournisseurs .
Créez des définitions de tâches distantes.	Consultez Créer des définitions de tâches distantes dans pour Pont de services les fournisseurs .
Créez des transformations.	Consultez Créer une transformation dans Pont de services .
Mettez à jour les paramètres Utilisateurs autorisés.	Consultez Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés .

Installer Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application pour les fournisseurs (sn_sb_pro) pour l'utiliser Pont de services avec Activités commerciales de la fabrication. L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux ServiceNow® Store modules d'extension.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

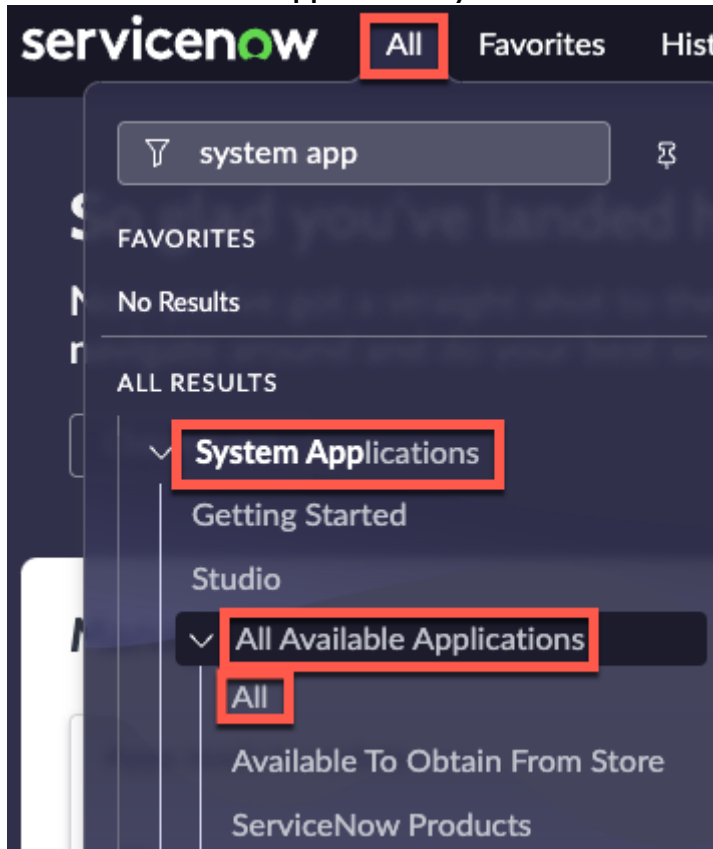
Les modules d'extension suivants sont automatiquement installés avec l'application Pont de services des fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication:

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

En outre, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs](#) .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.



2. Recherchez l'application Pont de services des fournisseurs (sn_sb_pro) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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 pour 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 [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendante, si elle est en cours d'installation, est déjà installée ou doit être installée. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer Pont de services pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs

En tant que consommateur, procédez comme suit pour configurer l'application pour les consommateurs pour Activités commerciales de la fabrication.Pont de services

Vérifications préalables à l'installation

Vérifiez la propriété `glide.servlet.uri` : assurez-vous que la propriété `glide.servlet.uri` dans l'instance Glide est définie sur l'URL d'instance correcte. Un problème peut se produire lorsqu'une instance est clonée à partir de la production, mais qu'elle fait toujours référence à l'URL de production pour la propriété `glide.servlet.uri`.

Configuration de Pont de services pour les consommateurs

Tâche	un lien
Installez l'application pour les Pont de services consommateurs.	Consultez Installation Pont de services pour les consommateurs .
Mise à niveau à partir de la version 1.x.x de Pont de services pour les consommateurs, si nécessaire.	Consultez le Guide de mise à niveau - Pont de services pour l'application Fournisseurs et consommateurs (version v2.x.x - KB1700387) .
Ajoutez des Pont de services rôles pour les consommateurs.	Consultez Profils pour les consommateurs .
Inscrivez-vous auprès d'un fournisseur.	Consultez S'inscrire auprès d'un fournisseur .
Activer les droits.	Consultez Activer les droits dans Pont de services .
Configurez les pré-flux pour les consommateurs.	Consultez Pont de services Pré-flux du consommateur .
Ajoutez des utilisateurs autorisés.	Consultez Ajouter un utilisateur autorisé .
Créez des transformations.	Consultez Créer une transformation dans Pont de services .
Créez des tâches à distance pour synchroniser des données.	Consultez Créer des tâches à distance pour synchroniser des données .
Configurez les paramètres.	Consultez Configurer les paramètres sur l'instance du consommateur .

Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application pour les consommateurs afin de l'utiliser Pont de services avec Activités commerciales de la fabrication. L'application inclut des données de démonstration et des installations liées aux applications et aux ServiceNow® Store modules d'extension.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

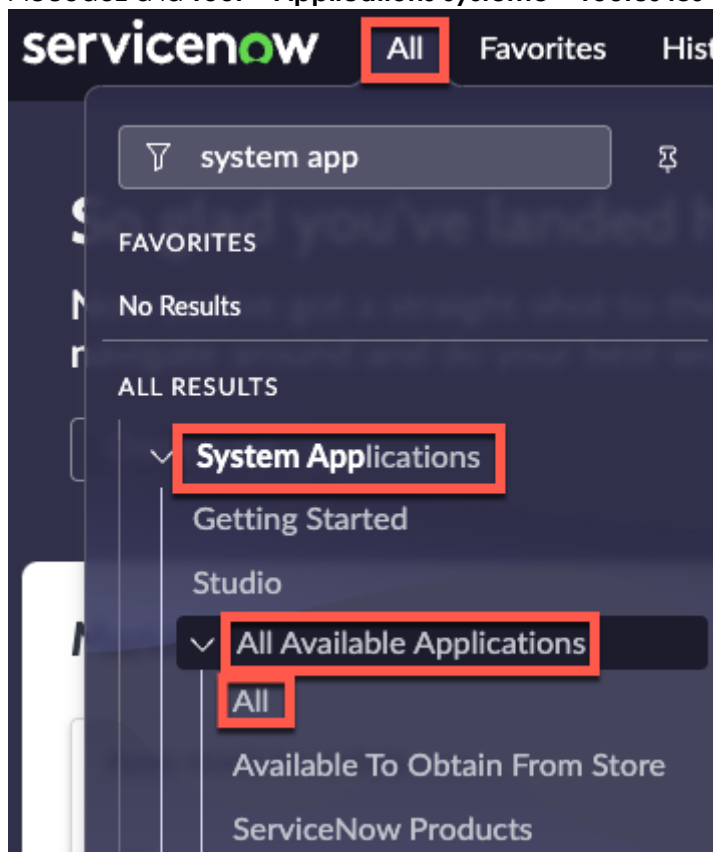
Les modules d'extension suivants sont installés dans avec l'application Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication:

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

En outre, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour plus d'informations sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

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 Pont de services pour les consommateurs.

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 pour 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 [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

3. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements qui décrivent les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer le portail d'entreprise dans Gestion des ventes et des commandes pour Activités commerciales de la fabrication

Configurez le portail d'entreprise pour permettre à vos clients de soumettre des commandes via le libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service Portal > Portails**.
2. Sur la page Portails de services, dans la colonne Titre, saisissez `*portail d'entreprise`.
3. Sélectionnez **Portail d'entreprise**.
Une page s'ouvre dans votre instance dans laquelle vous pouvez configurer le portail d'entreprise.
4. Décochez la case à côté de **Inactif**.

i Remarque : Le portail d'entreprise est inactif par défaut.

servicenow All Favorites History : Service Portal - Business Portal

Please add the field 'Enable certificate based authentication' using Form Layout to enable the feature. [More Details](#)

* Title: Business Portal

* URL suffix: business_portal

Homepage: portal_b2b_home

KB home page: kb_home

Login page: csm_login

Logo: [Update][Delete]

Icon: Click to add...

Quick start config

```
{
  "headerSearch": {
    "display_search": true,
    "search_placeholder_text": "Search or request something",
    "exclude_search_for_pages": "portal_b2b_home,"
  },
  "widget": {
    "widget_id": "customer_order_cart"
  }
}
```

Application: Business Portal

404 page: 404

Catalog home page: sc_home

Catalog category home page:

Main menu: Portal B2B menu

Theme: Portal Next Experience Theme

Inactive

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le portail d'entreprise est maintenant actif.

Intégrant Activités commerciales de la fabrication

Étendez les options de Activités commerciales de la fabrication et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Activités commerciales de la fabrication fournit des intégrations avec les applications suivantes :

Gestion des services sur site [↗](#)

L'intégration de l'application Activités commerciales de la fabrication à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et les rendez-vous de service sur site associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Gestion stratégique des portefeuilles [↗](#)

Assurez la supervision de projet des commandes et des tâches de commande complexes et de longue durée dans Gestion des commandes, et gérez-les dans Gestion stratégique des portefeuilles.

Utiliser Activités commerciales de la fabrication

Découvrez comment Activités commerciales de la fabrication vous permet de gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits, abonnements et services.

Activités commerciales de la fabrication Grâce à Pont de services , les fabricants peuvent se connecter au sein de l'entreprise à travers plusieurs divisions, avec des clients B2B, avec des fournisseurs, avec des partenaires de distribution ou avec des partenaires logistiques tiers (3PL).

Utilisation pour Pont de services les fournisseurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services des fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication, découvrez comment utiliser Pont de services pour soumettre des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de vos ServiceNow® instances.

Copier et publier des éléments de catalogue en tant que créateurs d'enregistrements distants

En tant que fournisseur, vous pouvez copier et publier vos éléments de catalogue locaux dans Pont de services en tant que créateurs d'enregistrements distants (RRP), ce qui vous permet d'éviter la recréation manuelle d'éléments de catalogue en tant que RRP.

Avant de commencer

Assurez-vous que les éléments de catalogue que vous souhaitez copier répondent aux exigences suivantes :

- Doit être à l'état Publié
- Doit appartenir à une classe prise en charge : `sc_cat_item`, `sc_cat_item_producer`, `pc_hardware_cat_item` ou `pc_software_cat_item`
- Ne doit pas avoir déjà été copié dans Pont de services

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez copier du matériel, des logiciels, des créateurs d'enregistrements et des éléments de catalogue généraux dans les RRP, individuellement ou en bloc. Après avoir copié, vous pouvez modifier et publier ces RRP.

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez `sc_cat_item.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue.
Vous pouvez en sélectionner plusieurs.

Par défaut, vous pouvez copier 20 éléments de catalogue en tant que RRP à la fois. Si vous souhaitez modifier la limite, vous devez ajouter la `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` propriété système, qui est de type Entier.

3. Dans le menu Action, sélectionnez **Publier dans Pont de services**.

Un message indiquant l'état de la publication s'affiche.

- Si la publication réussit, un message de réussite s'affiche Pont de services .
- Si la publication échoue, un message d'échec s'affiche.

Résolvez le processus ayant échoué en examinant les journaux pour identifier les problèmes, les résoudre et essayer de Pont de services publier à nouveau.

4. Affichez les RRP copiés en sélectionnant **Cliquez ici** dans le message de réussite.
5. Vérifiez l'exactitude des RRP copiés.
6. Ajoutez une variable à chaque RRP s'il n'est pas déjà disponible.
Chaque RRP doit avoir au moins une variable. Vous pouvez ajouter plusieurs variables. Pour en savoir plus, consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#) .

7. Ajoutez un flux au RRP à l'aide du champ **Flux** .
Chaque RRP doit avoir un flux. Choisissez l'un des flux par défaut Pont de services fournis ou créez votre propre flux si nécessaire.
8. Ajouter un critère de consommateur.
9. Sélectionnez **Publier**.

Utilisation pour Pont de services les consommateurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services pour Consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication, découvrez comment vos consommateurs peuvent utiliser Activités commerciales de la fabrication Pont de services pour soumettre des demandes à partir du catalogue de services, le tout à partir de votre ServiceNow® instance.

Utiliser Gestion des ventes et des commandes for Activités commerciales de la fabrication

L'application Gestion des commandes crée Activités commerciales de la fabrication une expérience de commande transparente pour vos clients du secteur de la fabrication.

Utilisez-le Gestion des ventes et des commandes comme système d'action et relayez l'état de la commande via le portail du service clientèle. Les commandes peuvent être saisies et exécutées dans n'importe quel système et resynchronisées avec la table des Gestion des ventes et des commandes commandes.

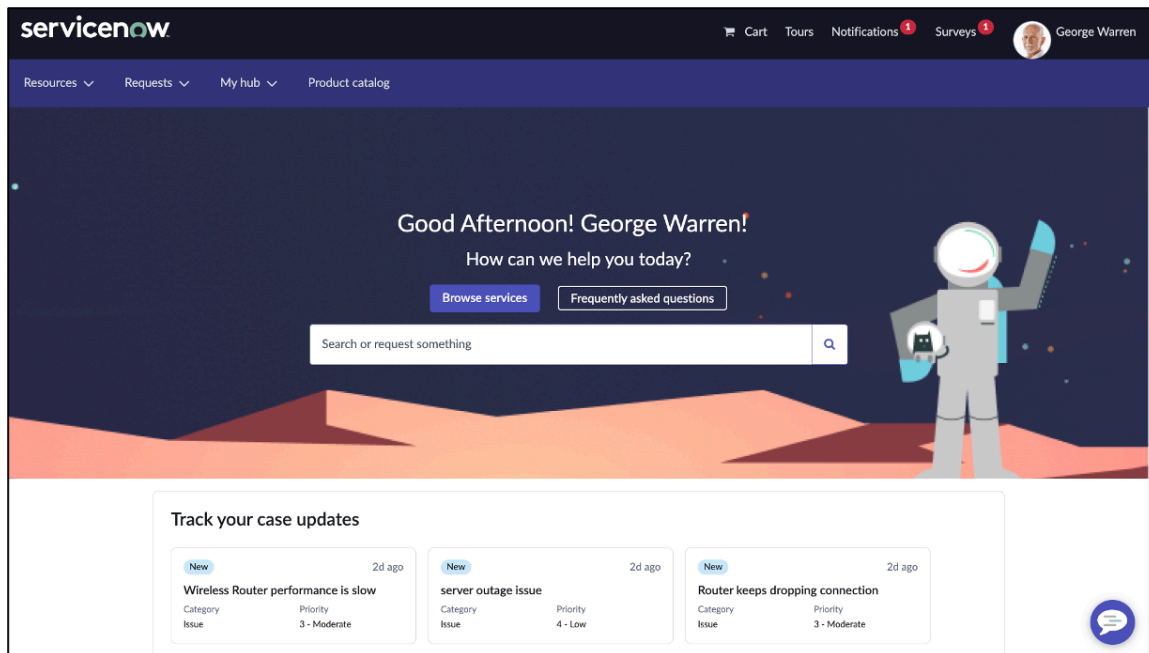
Workflow Gestion des ventes et des commandes



Utiliser le Portail d'entreprise dans Activités commerciales de la fabrication

Les clients peuvent utiliser le portail d'entreprise pour parcourir les catalogues de produits et créer des commandes de produits dans Gestion des ventes et des commandes Activités commerciales de la fabrication.

Le Portail d'entreprise est un portail web en libre-service basé sur Activités commerciales de la fabrication l'application Portail de services.



Le portail d'entreprise prend en charge vos clients interentreprises (B2B), leur permettant de configurer les produits et de passer des commandes de manière indépendante via un portail en libre-service. Le portail fournit des fonctionnalités prêtes à l'emploi qui nécessitent une configuration minimale. Il s'agit notamment de :

- En-tête et pied de page avec des liens vers différentes activités de clients.
- La page d'accueil fournit un résumé des éléments essentiels à l'utilisateur connecté.
- Menu hiérarchique permettant de naviguer systématiquement vers les différentes pages du portail.
- Expérience de navigation unifiée pour la base de connaissances et le catalogue via les rubriques de taxonomie.
- Pages de liste pour parcourir, rechercher et filtrer les enregistrements de tickets, de produits, de commandes et autres.
- Pages d'affichage d'enregistrement permettant d'afficher les informations clés, les actions connexes, les listes connexes et les liens rapides d'un enregistrement.

i Remarque : L'application Portail d'entreprise Store est automatiquement installée lorsque vous installez l'application du magasin Portail de service client. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Activer les portails Consumer Service et Customer Service](#) .

Créer une commande à l'aide du Portail d'entreprise dans Activités commerciales de la fabrication

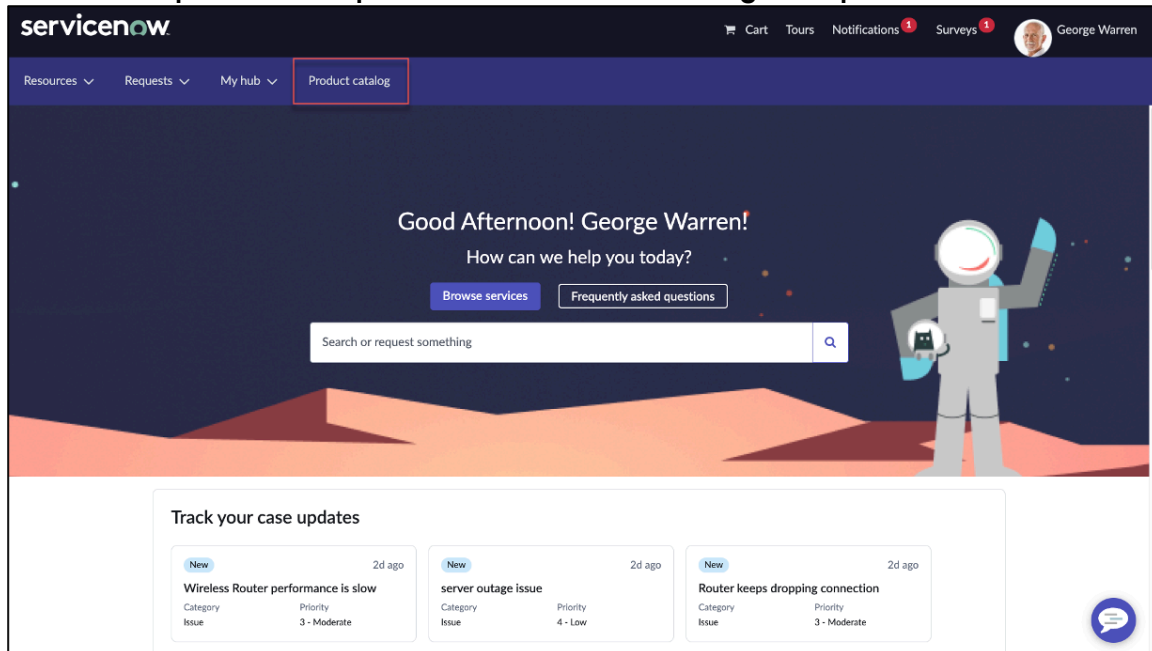
Le portail d'entreprise utilise le catalogue de produits pour permettre aux clients de parcourir et de configurer les produits. Les clients peuvent également créer des commandes et les soumettre pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : client

Procédure

1. Accédez au **portail d'entreprise** et sélectionnez le **catalogue de produits**.



2. Utilisez le catalogue pour parcourir et configurer les produits.
Ici, vous pouvez afficher le catalogue de produits et les catégories, et sélectionner n'importe quel produit pour le personnaliser davantage.
3. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des produits au panier.
4. Facultatif : Sélectionnez **Personnaliser** pour ouvrir le configurateur de produit afin de sélectionner des options de produit et d'ajouter des produits supplémentaires.
5. Passez en revue la structure de prix dans le panneau de sélection actuel.
6. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le produit au panier.
7. Revenez au catalogue de produits pour ajouter des produits supplémentaires à la commande.
8. Sélectionnez le panier pour afficher les produits dans votre panier.
9. Dans le panier, sélectionnez **Afficher le panier** pour ouvrir des informations détaillées sur les produits qu'il contient.
10. Sélectionnez **Soumettre la commande** pour créer une commande ou **Renvoyer au catalogue** pour revenir à la vue du catalogue.

Résultats

Lorsque la commande est soumise, les détails de la **commande** s'ouvrent et affichent le numéro et les détails de la

The screenshot displays the ServiceNow interface for viewing order details. At the top, there is a navigation bar with 'Resources', 'Requests', 'My hub', and 'Product catalog'. A search bar is located in the top right. The main content area shows the order ID 'ORD0001070' and a table with the following data:

Account	Contact	Order date	Total monthly recurring price
Boxeo	George Warren	2024-12-05 14:50:31	\$163.00
		Total one-time price	Total amount
		\$204.00	\$360.00

Below the table, there are tabs for 'Activity', 'Order Lines', 'Order Information', and 'Pricing Adjustments'. The 'Activity' tab is active, showing a message from George Warren: 'ORD0001070 Created' with a 'Start' button and a '4m ago' timestamp.

commande.

Afficher une commande avec le portail d'entreprise

Afficher les commandes à l'aide du Portail d'entreprise dans Activités commerciales de la fabrication.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

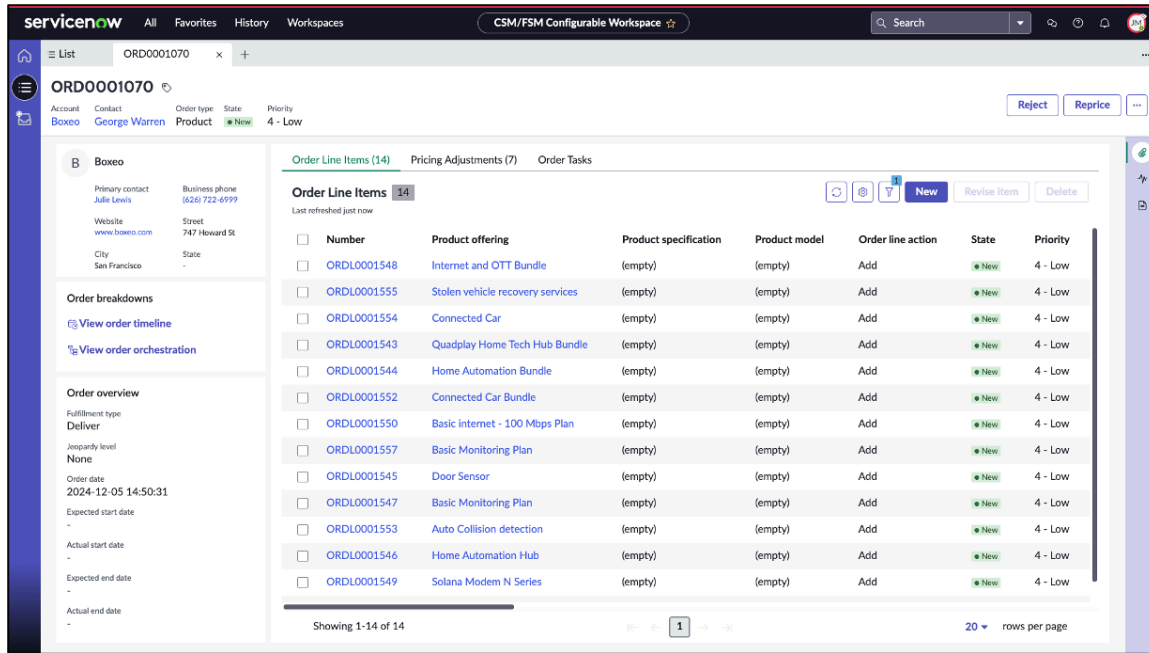
Procédure

1. Accédez au Portail d'entreprise.
2. Dans le portail d'entreprise, sélectionnez **Demandes** > **Afficher la demande soumise** > **Afficher les commandes**.

La fenêtre Afficher l'ordre comporte les commandes suivantes.

- Pour rechercher des commandes, utilisez l'icône de recherche.
- Pour trier et filtrer les commandes, utilisez l'icône de filtre.
- Pour exporter au format PDF, Excel ou CSV, utilisez l'icône Actions supplémentaires .
- Pour ouvrir et commander, sélectionnez le numéro de commande.

Résultats



L'agent a la possibilité d'approuver ou de rejeter la commande.


Créer un devis PDF

Dans Gestion des devis, les agents peuvent créer un PDF d'un devis qui peut être envoyé aux clients pour révision et signatures.

Avant de commencer



Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Estimations > Tout**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet **Détails** , accédez à **Détails du document de devis** et renseignez les champs.

Option	Description
Modèle de document	Un modèle de document est requis pour créer un document de devis PDF. Un modèle standardisé est inclus dans le système de base. Sélectionnez le modèle souhaité. Consultez la section Configurer des modèles de documents PDF pour plus d'informations sur la création de modèles personnalisés.
Signataire externe	Option qui vous permet de faire signer le document de devis par une personne extérieure à l'organisation. Consultez la section Configurer les signataires de documents PDF pour plus de détails sur la configuration des signataires externes.

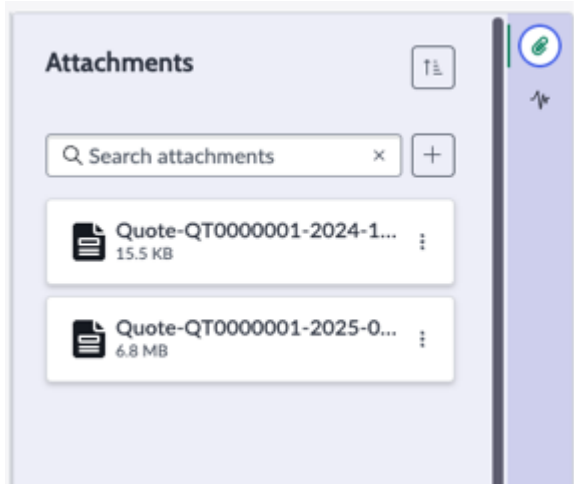
Option	Description
	Lorsque vous sélectionnez Envoyer pour signature , l'adresse e-mail du signataire externe est utilisée pour envoyer un e-mail DocuSign pour révision et signature électronique.
Signataire interne	<p>Option qui vous permet de sélectionner un signataire interne pour le devis.</p> <p>Lorsque vous sélectionnez Envoyer pour signature, l'adresse e-mail du signataire interne est utilisée pour envoyer un e-mail à des fins de DocuSign révision et de signature.</p> <p>Consultez la section Configurer les signataires de documents PDF pour plus de détails sur la configuration d'un signataire interne.</p>

- Sélectionnez **Enregistrer**.
- Dans le formulaire Devis, sélectionnez **Générer un document**.
Le document PDF est généré et s'affiche dans la fenêtre latérale **Pièce jointe**.
- Sélectionnez l'icône de pièce jointe pour  ouvrir la fenêtre des pièces jointes.
- Sélectionnez l'icône  d'actions et choisissez une action pour votre document PDF.

Choix	Description
Télécharger	Les agents peuvent télécharger un document qui leur permet d'envoyer d'une manière différente.
Supprimer	Cette option supprime le document.
Renommer	Cette option permet aux agents de renommer le document.
Envoyer pour signature	Les agents utilisent cette option pour envoyer le document pour signature. Le document est envoyé aux signataires indiqués dans l'onglet Détails du devis sous Document de devis.

Un message s'affiche et indique que le document PDF a été généré.

9. Pour afficher le fichier PDF généré, sélectionnez-le dans la fenêtre des pièces



jointes.

Création d'un ticket de facture

Les agents peuvent créer des tickets de facture à partir de la vue de liste Tickets de facture dans Espace de travail configurable de CSM .Activités commerciales de la fabrication

Les agents peuvent créer des tickets de factures en sélectionnant **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de facture. À partir de l'enregistrement de ticket de facture, les agents peuvent :

- Ajoutez des factures ou des lignes de facture au ticket de facture.
- Supprimez des factures ou des lignes de facture du ticket de facture.
- Créer de nouvelles lignes de ticket de facture.
- Modifiez les détails des lignes de ticket de facture.
- S'affecter des lignes de ticket de facture.
- Créez des tâches pour les lignes de ticket de facture.

Si vous sélectionnez **Enregistrer** dans l'enregistrement de ticket de facture, le ticket de facture et les lignes de ticket de facture actuellement à l'état Brouillon passent à l'état Nouveau. Une fois dans l'état Nouveau, les agents peuvent commencer à résoudre le ticket de facture. Cela peut inclure la création de tâches pour les lignes de ticket de facture, leur affectation à d'autres agents ou membres de l'équipe et le suivi de la progression du ticket.

Source de la demande

Un agent peut créer les types de tickets de factures suivants :

- Tickets qui référencent une ou plusieurs lignes de facture à partir d'une seule facture client.
- Tickets qui font référence à plusieurs factures client.

L'enregistrement de ticket de facture inclut le champ Source de la **demande** . Un agent peut sélectionner les valeurs suivantes dans ce champ :

- **Lignes de facture spécifiques, facture unique** : le ticket de facture concerne une facture client unique. L'agent peut sélectionner la facture dans le champ **Facture** .
- **Détails de l'en-tête de facture, factures multiples** : le ticket de facture concerne plusieurs factures clients.

Ajouter des factures et des lignes de facture à un ticket de facture

Les tickets de facture peuvent inclure une liste de lignes de ticket de facture. Ces lignes de ticket représentent soit des factures client, soit des lignes de facture d'une facture client unique.

Une fois qu'un ticket de facture a été créé, les agents peuvent ajouter des factures ou des lignes de facture au ticket en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de ticket de facture. La sélection de cette action affiche un nouvel enregistrement Ligne de ticket de facture.

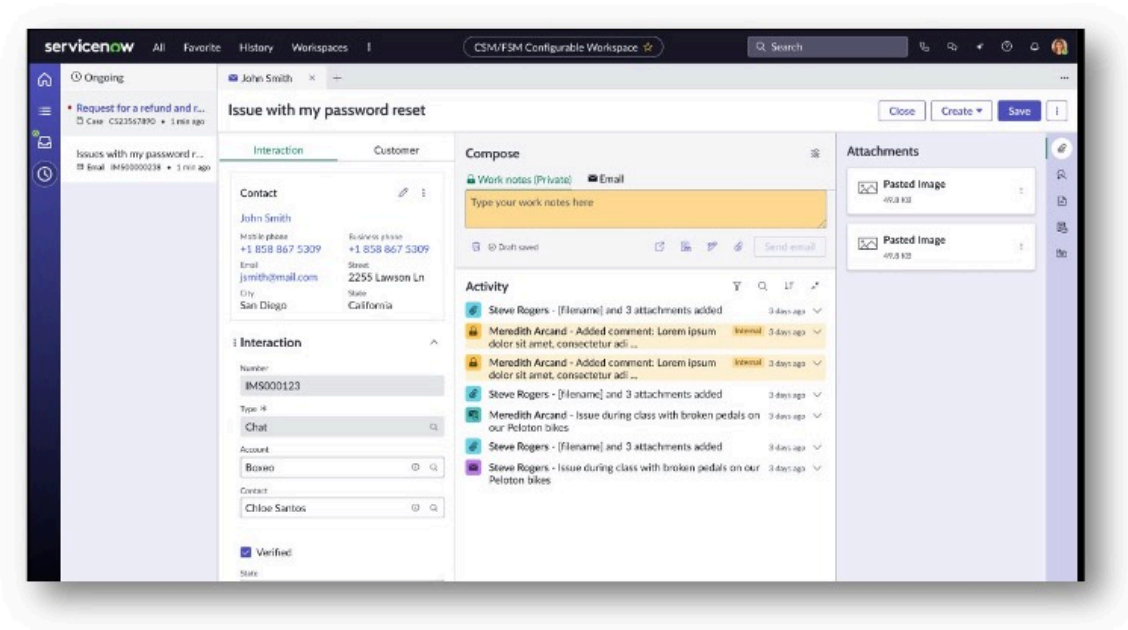
L'agent peut sélectionner une ligne de facture ou une facture pour l'enregistrement Ligne de ticket de facture, puis sélectionner **Enregistrer** pour l'ajouter au ticket de facture en tant que ligne de ticket de facture.

Utilisation de l'interaction par e-mail dans Activités commerciales de la fabrication

L'application Email Interaction permet aux agents de créer des interactions à partir des e-mails des clients, ce qui les aide à résoudre les requêtes simples des clients par le biais de ces interactions. Ils peuvent créer un ticket à partir d'une interaction lorsqu'une enquête plus approfondie est nécessaire pour résoudre la requête du client. Ce processus clarifie l'effort nécessaire pour la réception des requêtes des clients et les enquêtes réelles nécessaires à la résolution des requêtes.

L'application Email Interaction offre plusieurs avantages clés :

- Rationalise les opérations en aidant à prévenir la création de tickets en double ou inutiles.
- Expérience cohérente pour les agents sur tous les canaux en modélisant les e-mails également en tant qu'interaction, comme les canaux vocaux, de messagerie instantanée et de messagerie.
- Clarté de l'effort nécessaire pour la prise en charge des problèmes des clients, représentée par les interactions.
- Clarté des efforts nécessaires à l'enquête et à la résolution, représentés par les cas.



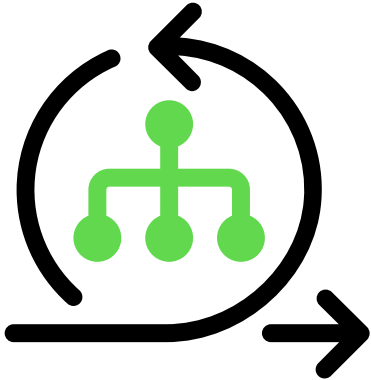


L'application Interactions par e-mail peut aider les agents en procédant comme suit :

- Acheminer les interactions par e-mail vers les agents disponibles, tout comme les autres interactions omnicanales
- Liaison de la communication par e-mail entre l'agent et le client à une interaction.
- Notifier les agents sur les réponses par e-mail reçues des clients.

Référence Activités commerciales de la fabrication

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Activités commerciales de la fabrication.

Référence Customer Service Management	Référence sur Order Management	Référence à Pont de services
		
<p>Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Gestion du service clientèle Activités commerciales de la fabrication .</p>	<p>Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Gestion des commandes Activités commerciales de la fabrication .</p>	<p>Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication le modèle de données et les configurations.</p>

Traduction automatique

Gestion du service clientèle Pour Activités commerciales de la fabrication référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Gestion du service clientèle Activités commerciales de la fabrication .

Pour plus d'informations de référence sur , reportez-vous [Référence Gestion du service clientèle](#) à Gestion du service clientèle.

Composants installés avec Gestion du service clientèle pour Activités commerciales de la fabrication

Plusieurs types de composants sont installés avec les espaces de travail CSM pour Activités commerciales de la fabrication.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec pour , reportez-vous à Gestion du service clientèleActivités commerciales de la fabricationla section [Composants installés avec Gestion du service clientèle](#) .

Gestion des commandes Pour Activités commerciales de la fabrication référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Gestion des commandesActivités commerciales de la fabrication .

Composants installés avec Gestion des commandes pour Base de production industrielle

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application dans Activités commerciales de la fabrication, notamment les tables, les propriétés et les Gestion des commandes rôles d'utilisateur.

Modules d'extension installés avec pour Gestion des ventes et des commandesBase de production industrielle

Modules d'extension installés

ID des modules d'extension	Noms des applications de la boutique
sn_ga_exp	Guided Decisions Experience
sn_prd_pm	Gestion du catalogue de produits Core
sn_csm_pricing	Gestion des prix
sn_ind_tmt_orm	Gestion des commandes
sn_om_tmt	Order Management pour les télécommunications, les médias et la technologie
sn_l2c_core	Prospect vers trésorerie core
sn_opty_mgmt_core	Modèle de données de gestion des opportunités
sn_opty_mgmt	Application Gestion des opportunités
sn_quote_mgmt_core	Modèle de données de gestion des devis
sn_quote_mgmt	Application Gestion des devis
sn_sales_agmt_core	Modèle de données du contrat de vente
sn_sales_agmt_wf	Gestion du contrat de vente
sn_prd_config_ui	Configurateur de produit
sn_l2c_cust_flows	Workflows de gestion du cycle de vie du client
sn_csm_price_mtrx	Gestion de la matrice de tarification
sn_pss_core	Contrats clients et droits
sn_contract_ent_wf	Workflows de contrats et de droits
sn_ent_verify	Vérification des droits

Modules d'extension installés (suite)

ID des modules d'extension	Noms des applications de la boutique
sn_lead_mgmt_core	Modèle de données de gestion des pistes
sn_lead_mgmt	Applications de gestion des pistes

**Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication
référence**

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication le modèle de données et les configurations.

Pour plus d'informations de référence sur Pont de services, reportez-vous à la section [Référence Pont de services](#) .

Composants installés avec Activités commerciales de la fabrication Pont de services

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application dans Activités commerciales de la fabrication, notamment des tables et des Pont de services rôles d'utilisateur.

Modules d'extension installés avec Pont de services pour Base de production industrielle**Modules d'extension installés**

ID des modules d'extension	Noms des applications de la boutique
Sn_sb	Base de Pont de services
Sn_sb_pro	Pont de services pour les fournisseurs
Sn_sb_con	Pont de services pour les consommateurs
Sn_sb_rps	Transport de synchronisation des processus distants de Service Bridge
Sn_sb_om_provider	Gestion des commandes de Service Bridge pour les fournisseurs

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication, notamment les tables et les Pont de services rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services des fournisseurs.

Rôles installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur de Pont de services [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux membres de l'équipe IT du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services. <p>Remarque : Tout membre du personnel du client qui doit avoir accès aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'accéder aux tâches des créateurs d'enregistrements distants et des fournisseurs. 	N/A
Pont de services en lecture [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux agents du service client du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de tâche du fournisseur. Fournit un accès en lecture seule à l'application Pont de services . 	N/A
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Généralement affecté à un administrateur pour les applications, Pont de services tant du côté client que du côté fournisseur. Permet un accès en lecture à toutes les Pont de services tables 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.demandeur sn_sb.créateur_de_tâche_distance sn_sb.read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer catalogue

Traduction automatique

Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application Pont de services des fournisseurs.

Tables installées avec l'application Pont de services pour les fournisseurs

Table	Description
Utilisateurs autorisés [sn_sb_pro_authorized_user]	Contient les enregistrements des utilisateurs autorisés.
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connection]	Enregistrement de connexion du consommateur pour le fournisseur, étend la table de connexion de base.
Droit [sn_sb_pro_entitlement]	Droits du fournisseur associant des enregistrements à des consommateurs autorisés, étend la table des droits de base.
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	Gère les mappages de champs entrants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]	Gère les mappages de champs sortants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_pro_persona]	Gère les profils pour Pont de services.
Fournisseur [sn_sb_pro_provider]	Enregistrement d'association de fournisseurs pour lier les enregistrements côté fournisseur.
Tâche du fournisseur [sn_sb_pro_provider_task]	Tâches du fournisseur côté fournisseur, créées par les consommateurs via des créateurs d'enregistrements distants.
Inscription [sn_sb_pro_registration]	Pont de services dossiers d'enregistrement.
Définition du choix distant [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Définitions de choix distants pour le créateur d'enregistrement distant.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	Enregistrements de critères de consommateur attribués aux créateurs d'enregistrements distants, qui contrôlent quels consommateurs ont droit à un créateur d'enregistrement distant donné.
Service à distance [sn_sb_pro_remote_service]	Enregistrement de service à distance.
Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]	Tâches à distance pour la gestion du transfert de données entre les tâches parentes sur des instances synchronisées.
Définition de la tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_def]	Définition des tâches à distance, contrôle la création et le traitement des tâches à distance.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Enregistrements de critères de consommateur attribués aux définitions de tâches distantes, qui contrôlent les consommateurs ayant droit à une définition de tâche distante donnée.
Variable de tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variables Glide associées à une tâche distante, permettent d'afficher les données synchronisées entrantes

Tables installées avec l'application Pont de services pour les fournisseurs (suite)

Table	Description
Paramètres de Pont de services [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres pour le fournisseur, gère l'alignement des différents Pont de services paramètres entre le fournisseur et le consommateur.
Transformation [sn_sb_pro_transform]	Enregistrements de transformation côté fournisseur.

Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication, y compris les tables et les Pont de services rôles d'utilisateur.

i Remarque : La table Fichiers d'application [sys_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services consommateurs.

Rôles installés avec l'application Pont de services Consommateurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Généralement affecté à un administrateur pour les applications, Pont de services tant du côté client que du côté fournisseur. Permet un accès en lecture à toutes les Pont de services tables 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.demandeur sn_sb.créateur_de_tâche_distance flow_designer catalogue
Lecture de Pont de services [sn_sb.lire]	Fournit un accès en lecture seule aux tâches du fournisseur	N/A
Demandeur de Pont de services [sn_sb.requestor]	Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur	N/A

Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

Tables installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs

Table	Description
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	Utilisateurs autorisés.
Connexion [sn_sb_con_consumer]	Enregistrement de connexion côté consommateur.
Droit [sn_sb_con_entitlement]	Table côté consommateur étendant les droits.
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	Champs entrants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	Champs sortants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_con_persona]	Enregistrements de profils côté consommateur.
Connexion du fournisseur [sn_sb_con_provider_connection]	Enregistrement de connexion du fournisseur liaison du consommateur à l'instance du fournisseur, extension de la table de connexion de base.
Tâche du fournisseur [sn_sb_con_provider_task]	Enregistrements de tâches du fournisseur côté consommateur, étend la table de base des tâches du fournisseur.
Cache de choix distant [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache côté consommateur pour les requêtes de choix distants.
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_con_remote_record_producer]	Enregistrements de créateurs d'enregistrement distants côté consommateur.
Tâche à distance [sn_sb_con_remote_task]	Enregistrements de tâches distantes côté consommateur, étendent la table de base de tâches distantes.
Définition de la tâche à distance [sn_sb_con_remote_task_def]	Enregistrements de définition de la tâche à distance côté consommateur.
Variable de tâche distante [sn_sb_con_remote_task_variable]	Table de variables associée à la tâche à distance étendant les variables Glide.
Paramètres de Pont de services	Enregistrement des paramètres côté Pont de services consommateur, extension de la table de base des paramètres.

Tables installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs (suite)

Table	Description
[sn_sb_con_service_bridge_settings]	
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	Enregistrements de choix distants côté consommateur.
Transformer [sn_sb_con_transform]	Enregistrements de transformation côté consommateur, étend la table de base de transformation.

Activités commerciales de la fabrication Cas d'utilisation

Dans cet exemple, l'application Activités commerciales de la fabrication aide l'entreprise de fabrication Zenod fictive (l'OEM) Pont de services à gérer ses partenariats avec Boxeo, une société de transport qui utilise ses imprimantes et ses services pour expédier des marchandises dans le monde entier, et Office Mart, un détaillant qui vend de nombreuses marques de bureau et des fournitures technologiques commerciales aux détaillants et aux consommateurs (par exemple, des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, fournitures d'expédition, etc.).

Exemple de scénario : profils clés et avantages qu'ils en tirent

Zenod, une entreprise manufacturière qui fabrique et vend des scanners, des imprimantes et d'autres systèmes de bureau multifonctionnels, propose un ensemble de services d'expédition à ses entreprises clientes. Un client, Boxeo, s'est associé à eux pour utiliser les imprimantes, les fournitures d'expédition et les services Zenod pour expédier des marchandises dans le monde entier.

Les profils clés (fabricant et client) peuvent effectuer les tâches suivantes dans leurs instances respectives Pont de services :

Le fabricant (Zenod) peut :

- Publier un catalogue de produits ou de services à l'aide de l'élément de catalogue distant et de la définition de la tâche distante
- Recevoir des demandes dans Agent Workspace en temps réel
- Relayer les résolutions aux clients et à tous les partenaires de distribution figurant sur la liste de surveillance

Le client (Boxeo) peut :

- Demander des réparations et une assistance technique directement auprès de Zenod en utilisant le catalogue à distance
- Synchroniser à l'aide de la tâche à distance
- Afficher les pannes et les problèmes de service
- Voir les produits qu'ils ont achetés
- Demander des services liés aux produits qu'ils ont achetés

Le scénario se déroule de la manière suivante :

1. Zenod publie son catalogue de produits ou de services à l'aide de l'élément de catalogue distant et de la définition de tâches distantes.
2. L'imprimante de production de Boxeo tombe en panne et ils émettent une demande de réparation et d'assistance technique directement auprès de Zenod en utilisant le catalogue à distance.
3. Alors que l'imprimante de production de Boxeo est en panne, la L1 de Boxeo travaille sur l'incident et doit être en mesure de relayer ces informations et ce qu'ils ont fait jusqu'à présent à Zenod. Le L1 et le Zenod de Boxeo peuvent synchroniser les flux de travail à l'aide de tâches à distance.
4. Le support technique de Zenod reçoit la demande dans son espace de travail d'agent en temps réel, rencontre Boxeo là où il se trouve, et procède à la résolution.

Exemples Activités commerciales de la fabrication et Pont de services cas d'utilisation

Zenod fabrique des scanners, des imprimantes et d'autres systèmes de bureau multifonctionnels, et les vend à la fois B2B et aux consommateurs finaux par l'intermédiaire de grossistes, de PME et de canaux de vente au détail. OfficeMart est un détaillant qui vend de nombreuses marques de bureau et des fournitures technologiques commerciales aux consommateurs finaux (par exemple, mobilier de bureau, ordinateurs, moniteurs, imprimantes, fournitures d'expédition, etc.). Voici un exemple de la façon dont Zenod pourrait l'utiliser Activités commerciales de la fabrication Pont de services pour communiquer avec son revendeur de canaux, OfficeMart, et vice versa.

Fabricant (OEM) vers canal

1. Zenod crée un ticket qui informe le revendeur d'un rappel sur un produit et définit le canal et les comptes sur « Alerte ».
2. Office Mart reçoit une tâche du fournisseur sur son instance, qui apparaît dans le portail comme une tâche à terminer.
3. Office Mart suit les flux de travail prédéfinis pour les tâches entourant le rappel, par exemple la façon d'informer les clients qui ont acheté le produit ou qui ont obtenu une licence du rappel.

Canal vers le fabricant (OEM)

1. OfficeMart publie un catalogue de produits ou de services.
2. Un acheteur OfficeMart effectue une demande de changement pour sa commande actuelle à l'aide du catalogue de services (un catalogue distant publié par Zenod) sur son portail des employés. Ils décrivent ce qu'ils veulent changer et le soumettent à OfficeMart via leur catalogue de services, où le système crée automatiquement une tâche de ticket dans leur instance de consommateur qui est synchronisée avec l'instance de Zenod pour les Pont de services fournisseurs.
3. La tâche est convertie en ticket. L'agent de gestion des commandes Zenod reçoit le ticket directement dans l'espace de travail de l'agent et travaille à sa résolution.