



# Yokohama Gestion des ventes et des commandes

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](http://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

Gestion des ventes et des commandes.....	4
Explorer Gestion des ventes et des commandes.....	5
Gestion du catalogue de produits.....	7
Pricing Management.....	10
Configurateur de produit.....	14
Gestion des pistes.....	15
Gestion des opportunités.....	17
Gestion des devis.....	18
Gestion du contrat de vente.....	23
Gestion des commandes.....	24
Configuration des Gestion des ventes et des commandes applications.....	51
Installer et configurer Gestion des pistes.....	52
Installer et configurer Gestion des opportunités.....	55
Installer et configurer Gestion des devis.....	56
Configurer Gestion du contrat de vente.....	60
Configuration des offres et catalogues de produits.....	63
Configuration de la tarification des produits.....	102
Configurer les outils d'agent dans Gestion des ventes et des commandes.....	141
Configurer le configurateur de produits.....	145
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications.....	150
Configurer le portail d'entreprise.....	155
Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications.....	156
Utiliser Gestion des pistes.....	158
Utiliser Gestion des opportunités.....	169
Utiliser Gestion des devis.....	187
Utiliser Gestion du contrat de vente.....	209
Utilisation d'Order Management.....	211
Extension Gestion des commandes avec les applications et intégrations ServiceNow.....	256
Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services.....	257
Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site.....	275
Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles.....	279

# Gestion des ventes et des commandes

Découvrez comment utiliser les ServiceNow® Gestion des ventes et des commandes applications (SOM) pour gérer le cycle de vie des ventes de produits au sein de votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des opportunités d'avant-vente, fournir des estimations de vente, capturer et exécuter des commandes, travailler avec des contrats et des autorisations, et gérer le workflow de commande des clients en fonction des changements.

<p>Explorer</p>  <p>Découvrez comment utiliser les applications Gestion des ventes et Gestion des commandes.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Planifiez et configurez votre implémentation de Gestion des ventes et des commandes.</p>	<p>Intégrer</p>  <p>Étendre les options de Gestion des ventes et des commandes en les intégrant à d'autres applications.</p>
<p>Utiliser</p>  <p>Utilisez les applications Sales et Order Management en tant qu'agent.</p>		

Traduction automatique

## Explorer Gestion des ventes et des commandes

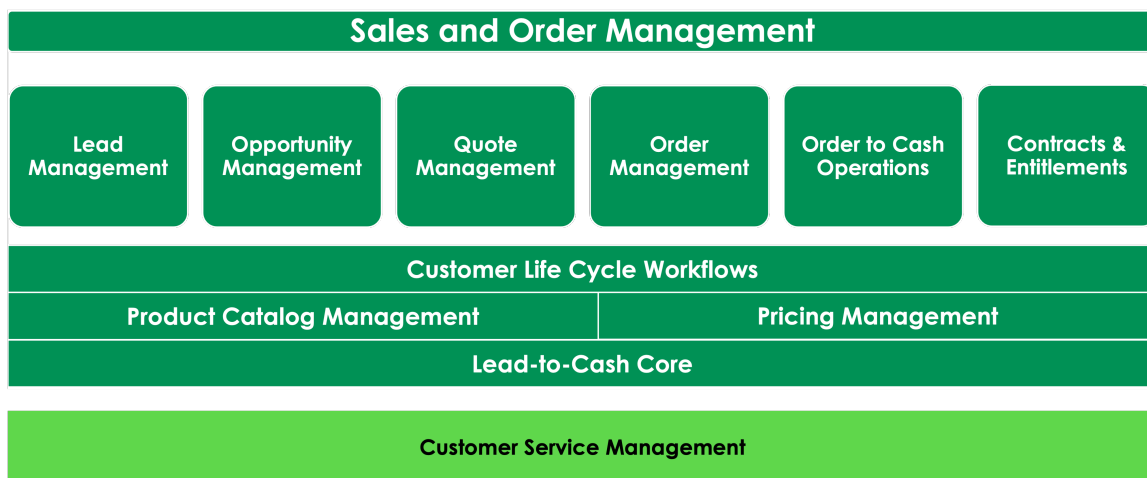
Que vous démarriez ou développiez une Gestion des ventes et des commandes implémentation (SOM), apprenez-en plus sur ses applications et workflows disponibles pour l'engagement avant-vente, la capture et l'exécution des commandes, les opérations de la commande au comptant et les activités après-vente dans votre organisation.

### Vue d'ensemble des Gestion des ventes et des commandes applications

Les Gestion des ventes et des commandes applications vous permettent de gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation, y compris les pistes et les opportunités avant-vente, la génération de devis, la capture de commandes, l'exécution des commandes, les tickets de commande et de facture, ainsi que les changements de commandes post-vente et les renouvellements de contrats.

Pour prendre en charge le cycle de vie des ventes du produit, Gestion des ventes et des commandes fournit les fonctionnalités et applications suivantes.

#### Gestion des ventes et des commandes Applications et fonctionnalités principales



Production automatique

### Avantages

Grâce aux applications, votre organisation peut améliorer les Gestion des ventes et des commandes processus de vente et de commande ainsi que la productivité des agents en gérant le cycle de vie du prospect au renouvellement sur une seule plateforme et en fusionnant les équipes front-office, intermédiaires et administratives avec un système d'engagement et d'action. En connectant les applications existantes et en ajoutant ServiceNow des flux de travail, cela permet d'augmenter Gestion des ventes et des commandes l'efficacité organisationnelle, d'accélérer l'exécution des commandes et d'accélérer et d'augmenter les revenus.

#### Avantages des Gestion des ventes et des commandes applications

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créez et gérez des catalogues de produits pour les offres de produits commerciaux et techniques. Vos agents peuvent utiliser les catalogues	Gestion du catalogue de produits	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

Avantages des Gestion des ventes et des commandes applications (suite)

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
commerciaux pour créer des opportunités, des devis et des commandes.		
Fixez la tarification de vos produits à l'aide de listes de prix, de contrôles de prix contextuels et, si nécessaire, de tarification à partir de systèmes externes.	Pricing Management	Administrateur ou gestionnaire de tarification
Créez et gérez des prospects pour les clients potentiels et les ventes de produits.	Gestion des pistes	Agent commercial et chargé de compte
Créez des opportunités d'avant-vente qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins des clients.	Gestion des opportunités	Agent commercial et chargé de compte
Créez et gérez des devis de vente, qui sont des offres formelles de produits ou de services que les agents proposent aux clients.	Gestion des devis	Agent commercial
Configurez et fixez rapidement les opportunités, les devis et les commandes pour des offres de produits simples et complexes.	Interface utilisateur du configurateur de produit	Agent de ventes et de commandes, administrateur chargé de la mise en place
Créez et gérez des accords contraignants entre votre organisation commerciale et les acheteurs, avec des articles, des quantités, des prix, des conditions et des périodes d'effet spécifiés.	Gestion du contrat de vente	Agent de vente et de commande
Capturez et traitez les commandes de produits et de services pour créer une expérience de commande transparente pour vos clients.	Gestion des commandes	Agent de commande, agent d'exécution, gestionnaire d'agent et gestionnaire d'exécution
Créez et gérez des tickets pour les commandes client et les lignes de facture.	Commande vers opérations de trésorerie (Gestion des tickets d'opérations de commandes <a href="#">🔗</a> , Lignes de tickets et workflows <a href="#">🔗</a> , et Gestion des tickets pour les opérations de factures <a href="#">🔗</a> )	Agents de tickets de commandes, agents de tickets de factures, agents du service client

Traduction automatique

## Avantages des Gestion des ventes et des commandes applications (suite)

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créez et gérez les contrats et les droits dans le cadre du support après-vente.	<a href="#">Support post-vente</a>	Agent
Créez les workflows pour votre organisation et configurez les métadonnées de vos différentes Gestion des ventes et des commandes entités.	<a href="#">Workflows de vente et de gestion des commandes (base prospect-cash)</a>	Agent, administrateur pour configurer
Prenez en charge la gestion des changements et les workflows commerciaux (déplacer, ajouter, changer et déconnecter) pour les produits vendus.	<a href="#">Workflows de gestion du cycle de vie du client</a>	Agent

### Demander des applications dans l'App 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](#).

### Gestion du catalogue de produits

Gestion du catalogue de produits permet à votre organisation de gérer vos offres de produits en les regroupant en catalogues et catégories. Ce qui rationalise le processus de commande et aide à gérer les prospects, les opportunités, les devis et les commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

Gestion du catalogue de produits fournit diverses fonctionnalités pour implémenter des catalogues et des catégories de produits dans votre organisation.

- Interface utilisateur du catalogue de produits : lancez-vous de n'importe où dans les workflows de capture d'opportunités, de devis et de commandes, permettant aux agents de parcourir et de trouver rapidement des produits grâce à une fonction de recherche de catalogue complète.
- Hiérarchie des catégories de catalogue : utilisez les structures hiérarchiques des catalogues et des catégories pour organiser logiquement les produits et services.
- Contrôle de version : suivez les modifications apportées aux informations produit au fil du temps, ce qui contribue à la transparence et à l'auditabilité.
- Éligibilité à l'offre de produits : filtrez vos catalogues de produits, vos catégories d'offres de produits et vos offres de produits afin que les agents ne vendent aux clients que les produits auxquels ils sont éligibles.

**Remarque :** Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités. En outre, à partir de la Yokohama version, les clients peuvent utiliser le portail d'entreprise pour Gestion des commandes créer des commandes à l'aide du catalogue de produits et du configurateur de produits. Pour en savoir plus sur ce portail en libre-service, consultez [Utilisation du portail d'entreprise](#).

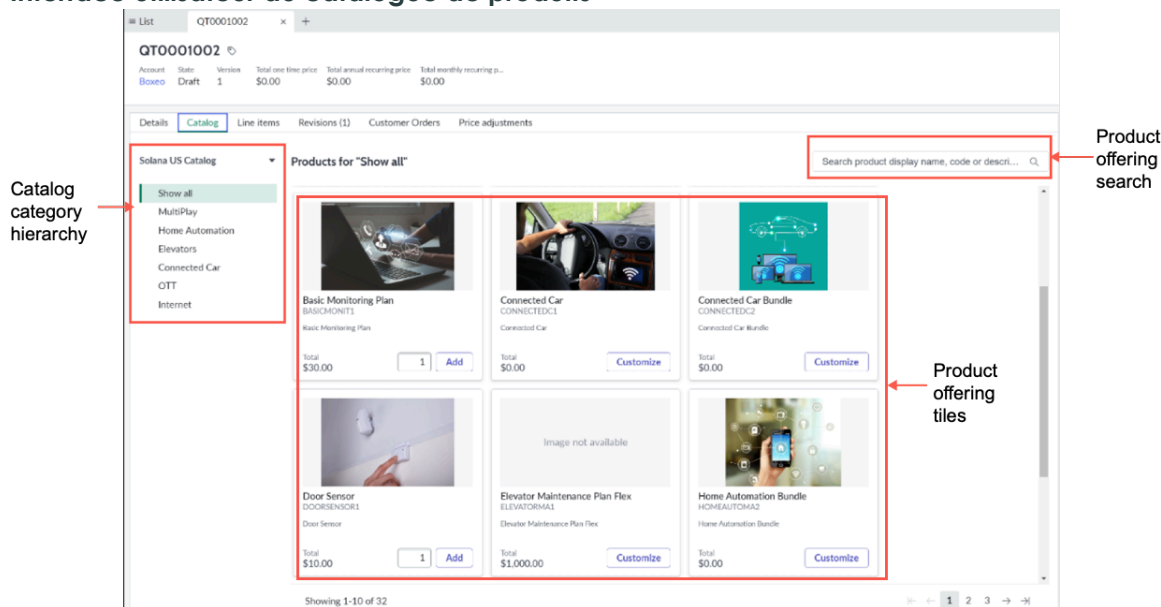
Pour en savoir plus sur la configuration des catalogues d'offres de produits, reportez-vous à la section [Configuration des offres et catalogues de produits](#).

## Interface utilisateur du catalogue de produits

Le catalogue d'offres de produits permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Parcourez et recherchez des offres de produits à l'aide de mots clés, de descriptions et de codes du secteur.
- Passez en revue les offres de produits organisées par hiérarchie de catégories de catalogue, ce qui rationalise la navigation dans le catalogue.

### Interface utilisateur du catalogue de produits

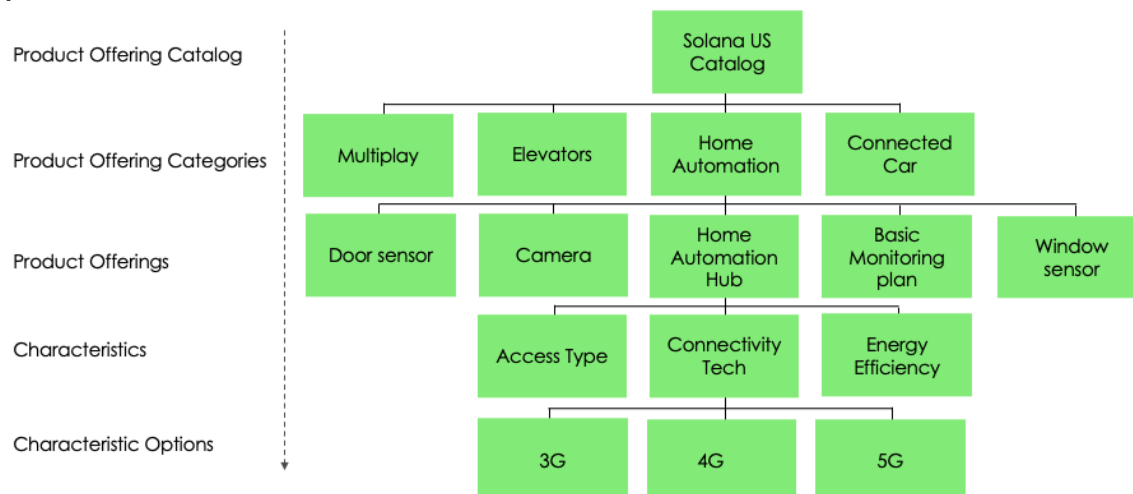


## Catalogues et catégories d'offres de produits

Les catalogues et catégories d'offres de produits offrent un moyen d'organiser les offres de produits afin que les agents puissent facilement trouver des produits pour créer des commandes.

- Catalogue d'offres de produits : structures hiérarchiques des offres de produits des catégories et des offres de produits.
- Catégories d'offres de produits : les catégories sont un regroupement logique d'offres de produits.
- Offres de produits : biens physiques ou services non tangibles configurables.
- Caractéristique et options de la caractéristique : options de produit créées en fonction des préférences du client.

## Exemple de hiérarchie du catalogue avec des catégories et des offres de produits



### Regroupement de l'offre de produits

Vous pouvez créer des offres groupées de produits avec une hiérarchie des offres à l'aide de relations d'offre de produits et de groupes de relations. Ces offres groupées peuvent comporter des références à une spécification de produit ou à une hiérarchie des spécifications à n'importe quel niveau de l'ensemble. Pour plus d'informations, consultez [Offre groupée de produits avec spécifications de produits](#).

### Éligibilité à l'offre de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez utiliser des règles métier pour filtrer dynamiquement le catalogue de produits, les catégories d'offres de produits et les offres de produits, en affichant uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriés auxquels un client est éligible. Ces règles permettent à vos agents commerciaux de vendre les produits appropriés aux clients en fonction du contexte, tel que des comptes client spécifiques, l'emplacement du client, des contrats de vente, etc. Vous définissez ces règles à l'aide de matrices d'admissibilité du produit. Pour en savoir plus sur l'utilisation des matrices d'éligibilité des produits, reportez-vous à la section [Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits](#).

### Recommandations de produits

En Gestion des ventes et des commandes, différents types de recommandations de produits sont à la disposition de vos agents commerciaux. Vos agents peuvent obtenir des recommandations de produits lorsqu'ils génèrent ou mettent à jour des prospects et des opportunités, ou mettent à jour des estimations.

- **Recommandations de produits à l'aide de l'analyse des besoins** - Lorsque vos agents commerciaux génèrent des prospects et des opportunités, ils peuvent utiliser des guides de sélection de produits pour aider à déterminer les produits pertinents pour leurs clients. Pour plus d'informations sur la configuration de l'analyse des besoins, y compris les guides de sélection des produits, reportez-vous à la section [Configuration de l'analyse des besoins](#). Pour en savoir plus sur la manière dont vos agents peuvent obtenir des recommandations de produits pour les prospects et les opportunités, consultez [Obtenir des recommandations de produits pour les prospects à l'aide de l'analyse des besoins](#) et [Obtenir des recommandations de produits pour les opportunités à l'aide de l'analyse des besoins](#).

- Recommandations d'offres de produits pour les devis : lorsque vos agents commerciaux mettent à jour les devis, ils peuvent obtenir des recommandations de produits pour la vente incitative ou la vente croisée de produits supplémentaires pour des éléments de ligne de devis existants. Pour plus d'informations sur la configuration de ces recommandations, reportez-vous à la section [Configuration des recommandations d'offre de produits](#). Pour plus d'informations sur le fonctionnement des recommandations d'offres de produits dans les devis, consultez [Utilisation des recommandations d'offres de produits dans les devis](#).

## Pricing Management

L'application Pricing Management permet à votre organisation de définir, de gérer et d'optimiser des stratégies de tarification pour n'importe quelle Gestion des ventes et des commandes solution. Ces stratégies de tarification permettent à votre équipe de vente de générer rapidement des opportunités, des devis et des commandes avec des prix précis et compétitifs.

L'application Pricing Management est la base de toute Gestion des ventes et des commandes solution. Pricing Management fournit diverses fonctionnalités pour mettre en œuvre la tarification dans votre organisation.

**i Remarque :** Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

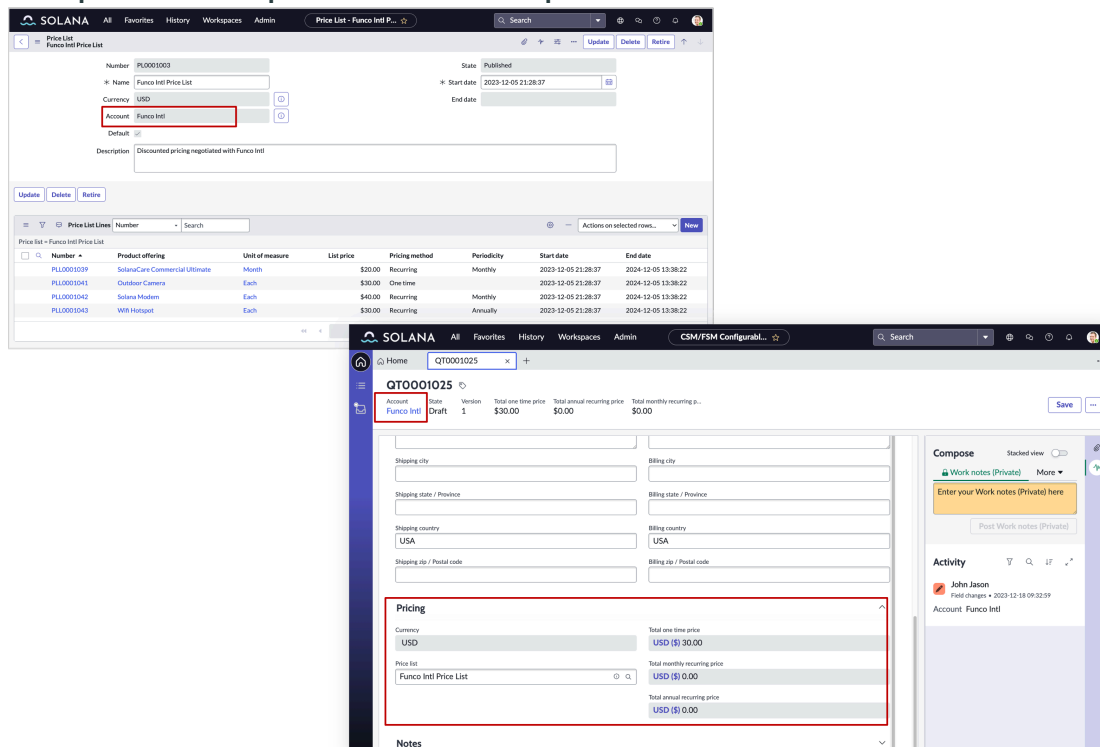
### Listes de prix

Les listes de prix définissent les prix des produits et services proposés par votre organisation. Vos agents utilisent des listes de prix pour trouver rapidement la tarification des produits lors de la création de devis et de la capture des commandes. Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent des listes de prix et ajoutent des lignes de liste de prix qui définissent le prix catalogue de chacune de vos offres de produits. Ils peuvent également copier une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix et utiliser la copie pour mettre à jour la tarification ou réutiliser la liste de prix sans avoir à créer une nouvelle liste de prix.

#### Prise en charge de plusieurs listes de prix

Pricing Management prend en charge plusieurs listes de prix, telles que les listes de prix basées sur la devise ou le compte client. La liste de prix initiale par défaut que vous créez est basée sur la devise utilisée, mais vous pouvez modifier la liste de prix par défaut utilisée par vos agents. Par exemple, vous pouvez créer des listes de prix basées sur le compte qui sont adaptées aux besoins et aux préférences d'un client spécifique ou fournir des prix pré-négociés pour celui-ci. Vous pouvez définir une liste de prix basée sur le compte par défaut, qui est ensuite utilisée par vos agents lorsqu'ils créent des devis ou des commandes pour ce client particulier.

## Exemple de liste de prix basée sur le compte



### Méthodes de tarification

La méthode de tarification est soit des frais uniques, soit des frais de tarification récurrents avec des fréquences mensuelles et annuelles. La méthode de tarification est définie dans les offres de produits et s'affiche dans les lignes de liste de prix.

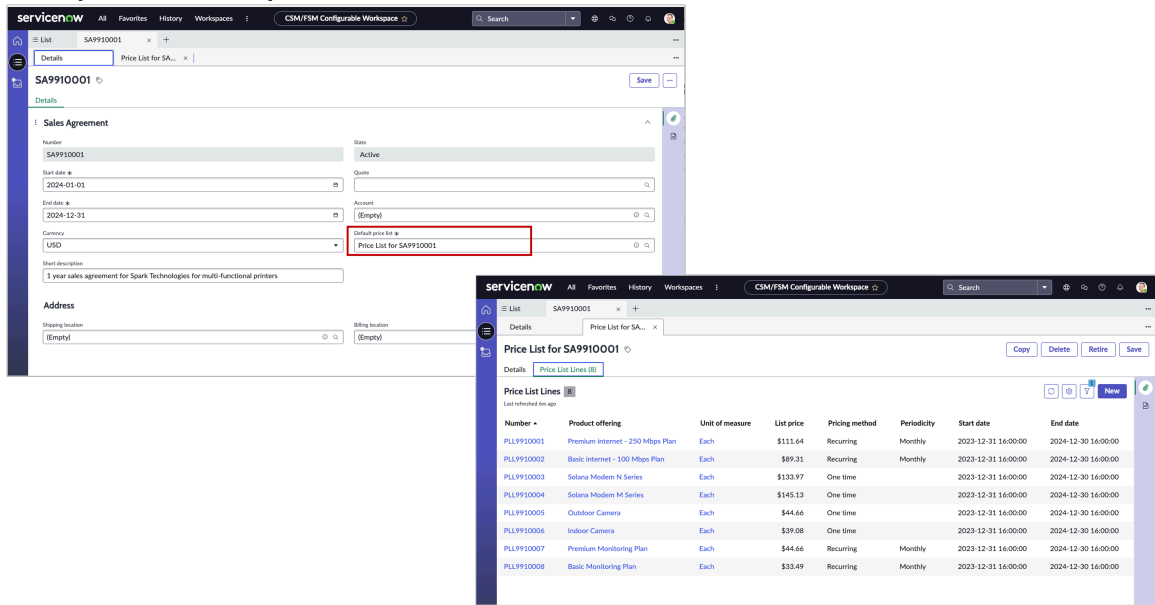
Pour plus d'informations sur la configuration et la gestion des fonctions de la liste de prix, reportez-vous à la section [Configuration de la tarification des produits](#).

### Contrats de vente Listes de prix

Si vous utilisez cette Contrats de vente fonctionnalité, une liste de prix du contrat de vente publiée est générée automatiquement lorsqu'un agent commercial crée un contrat de vente à partir d'un devis terminé. La liste des prix du contrat de vente reflète le prix unitaire final de chaque produit saisi dans le cadre du contrat de vente. La liste de prix du contrat de vente est valable pour les dates de début et de fin spécifiées pour le contrat. Pour en savoir plus sur les contrats de vente, reportez-vous à la section [Gestion du contrat de vente](#).

Traduction automatique

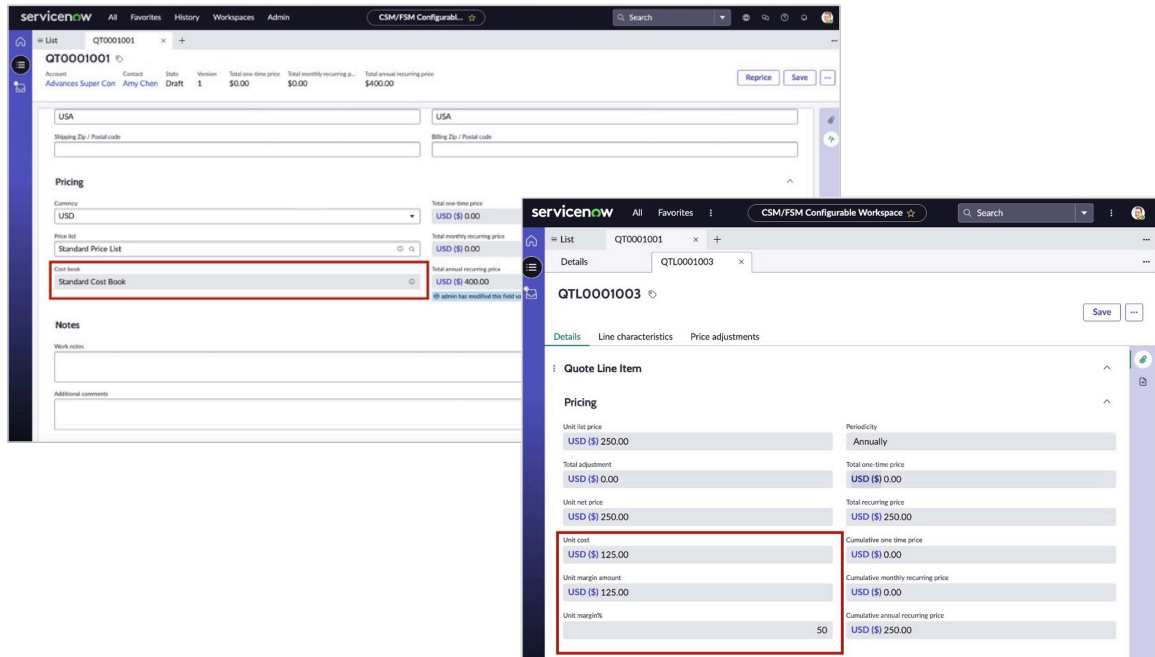
## Exemple de liste de prix du contrat de vente



## Livres des coûts

Les livres des coûts définissent le coût unitaire des offres de produits. Ces informations sont utilisées dans l'application Gestion des devis pour fournir aux agents commerciaux le coût unitaire, le montant de la marge unitaire et le pourcentage de marge unitaire pour les produits dans les devis. Grâce à ces informations, vos agents commerciaux peuvent effectuer une analyse de rentabilité simple en soustrayant le coût de l'offre de produits du prix de vente proposé.

## Exemple de livre de coûts dans les détails du devis et de marges dans la ligne de devis



Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent un livre des coûts et ajoutent une ligne de livre des coûts pour définir le coût unitaire de chaque offre de produit. Ils peuvent également copier un livre des coûts publié et ses lignes de livre des coûts pour réviser les coûts dans le livre des coûts (mettre à jour la copie) ou réutiliser un livre des coûts sans avoir à en créer un nouveau. Pour plus d'informations sur la paramétration des livres des coûts et

des lignes de livre des coûts, reportez-vous aux rubriques [Créer et publier un livre des coûts](#) et [Créer une ligne de livre des coûts](#). Pour plus d'informations sur l'activation du livre des coûts et des fonctions de marge des coûts dans , reportez-vous à Gestion des devis la section [Installer et configurer Gestion des devis](#).

## Ajustements des prix

Dans Pricing Management, vous pouvez ajuster le prix catalogue de vos produits en spécifiant une démarque ou un montant fixe ou un pourcentage de majoration, ou un remplacement de prix, en fonction des caractéristiques suivantes :

- **Attributs du produit** : définissez un ajustement de prix en fonction des caractéristiques du produit, telles que le modèle ou la couleur. Pour plus d'informations, consultez [Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit](#).
- **Attributs non liés au produit** : créez un ajustement de prix basé sur des caractéristiques qui ne sont pas liées à un produit, telles que les informations d'expédition ou le canal de vente. Par exemple, vous pouvez créer un ajustement de tarification pour les clients d'une région particulière. Pour plus de détails, voir [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#).
- **Produits groupés** : créez des ajustements de prix pour les offres de produits d'un produit groupé. Par exemple, vous pouvez spécifier un montant de démarque pour certaines offres de produits du lot, car le lot offre des prix réduits. Pour plus d'informations, consultez [Créer des ajustements de prix pour les produits groupés](#).

## Matrices de tarification

Les matrices de tarification sont des cadres de travail permettant de définir des conditions dans les règles de décision, qui vous permettent d'implémenter des ajustements de tarification complexes et de gérer la liste de prix par défaut ou la sélection du livre des coûts. Par exemple, si vous avez plusieurs listes de prix, vous pouvez utiliser une matrice de tarification pour spécifier les conditions qui déterminent la liste de prix par défaut à appliquer lorsque les agents créent un devis ou une commande. Pricing Management offre les matrices suivantes :

- **Liste de prix par défaut** : sélectionnez la liste de prix par défaut à utiliser, telle que la liste de prix standard ou une liste de prix spécifique au compte. Pour plus d'informations sur la configuration de cette matrice de liste de prix, consultez [Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête](#).
- **Valeur par défaut du livre des coûts** : sélectionnez le livre des coûts par défaut à utiliser, par exemple le livre des coûts standard ou un livre des coûts spécifique au compte. Pour en savoir plus sur la configuration de cette matrice, voir [Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête](#).
- **Ajustement de prix standard** : appliquez un ajustement basé sur des variables de contexte qui représentent des attributs autres que des produits, tels que le lieu d'expédition ou le compte. Pricing Management fournit certaines variables de contexte hors produit définies par le système que vous pouvez utiliser dans cette matrice, mais vous pouvez également créer vos propres variables personnalisées, par exemple, Segment de marché. Votre administrateur de tarification peut travailler avec votre administrateur pour développer des variables de contexte personnalisées qui peuvent être utilisées dans des matrices de tarification. Pour plus d'informations sur la configuration de ces réglages, reportez-vous à la section [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#). Pour plus d'informations sur la configuration de variables de contexte personnalisées, consultez

Créer une variable de contexte personnalisée et Mappez une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction.

- **Ajustement du prix du composant de configuration** : ajustez le prix d'un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. Pour plus de détails, voir [Créer des ajustements de prix pour les produits groupés](#).

## Validations de la matrice

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser des validations définies par le système ou définir vos propres validations pour valider les lignes saisies dans les tables de décision pour les matrices de règles de tarification et d'éligibilité des produits. Pour en savoir plus sur ces validations, reportez-vous à la section [Configuration des règles de validation de matrice](#).

## Extensions de tarification

Les extensions de tarification sont des points d'intégration que votre administrateur peut utiliser pour personnaliser le moteur de tarification, ce qui vous donne la possibilité d'utiliser les informations de tarification provenant de sources externes ou de contrôler la logique de traitement du moteur de tarification. Pricing Management fournit ces extensions :

- Sélectionner la liste de prix (DefaultPriceListExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser la liste de prix par défaut sur un en-tête de devis ou de commande.
- Sélectionner un livre des coûts (DefaultCostBookExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser le livre des coûts par défaut sur un en-tête de devis.
- Obtenir le prix de la liste de produits (ListPriceExtensionPoint) : obtenez la tarification directement à partir d'une autre source de données ou étendez la dérivation de la liste de prix actuelle.
- Appliquer des ajustements d'attribut (AttributeAdjustmentExtensionPoint) : obtenez des ajustements d'attribut à partir d'une autre source de données, telle que les fabricants de produits, ou étendez la logique de dérivation d'ajustement actuelle.
- Obtenir le coût (CostExtensionPoint) : obtenez le coût unitaire d'une offre de produit directement à partir d'une autre source de données ou étendez la logique de dérivation du livre des coûts actuel.
- Appliquer des ajustements de tarification (PricingAdjustmentsExtensionPoint) : obtenez des ajustements de tarification pour une offre de produits à partir d'une autre source de données, ou étendez la logique du moteur de tarification en ne vous appuyant pas sur les matrices d'ajustement standard et de règles de configuration des composants pour obtenir les valeurs d'ajustement.

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser des points d'extension dans Pricing Management](#).

## Configurateur de produit

Il configurateur de produits s'agit d'une interface utilisateur intégrée dans diverses Gestion des ventes et des commandes applications, telles que Devis et Gestion des commandes applications, qui permet aux agents de configurer dynamiquement des produits ou services complexes en fonction des besoins des clients.

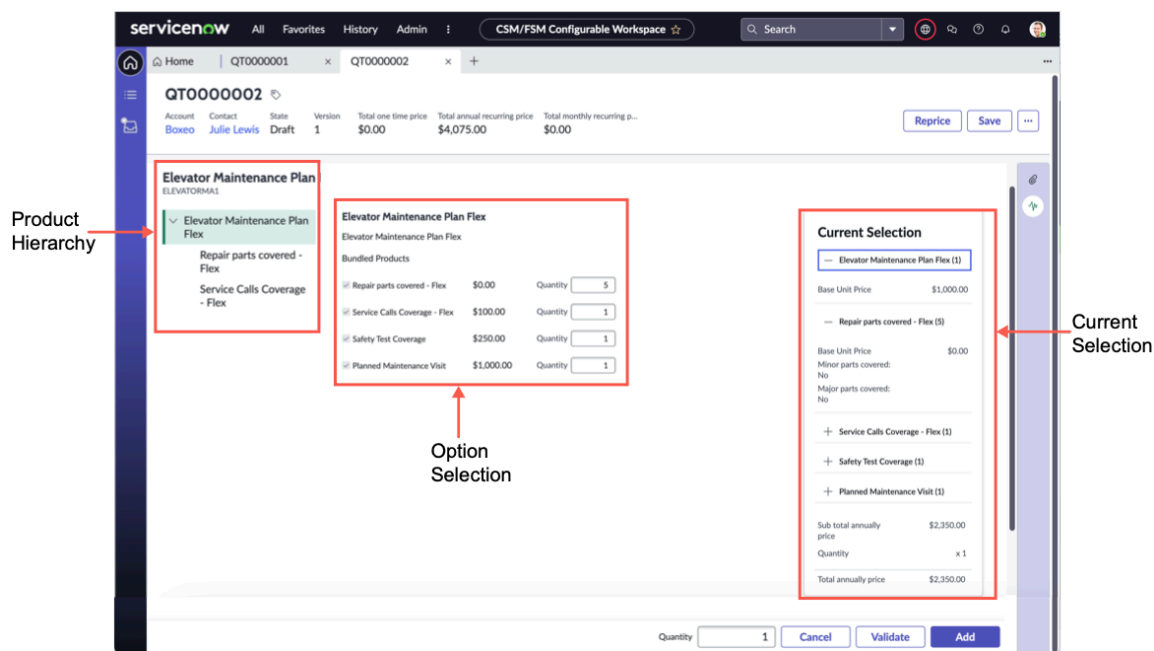
- **Remarque** : Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à cette fonctionnalité.

L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables. Les hiérarchies de produits sont configurées à l'aide de relations et de groupes de relations. Ces hiérarchies aident les agents à naviguer dans le produit à différents nœuds ou niveaux au sein d'un lot imbriqué. Pour en savoir plus sur la configuration de cette section de la , reportez-vous à la configurateur de produitssection [Créer des relations d'offre de produits](#).
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit ou les options de caractéristique du produit qui peuvent être sélectionnées. Les caractéristiques et les options de caractéristique sont configurées au fur et à mesure de la création de vos offres de produits et apparaissent dans le configurateur de produits. Lorsque vos agents utilisent l'interface, des indicateurs visuels, des messages d'alerte et des informations contextuelles sur leurs entrées s'affichent également pour aider les agents à terminer la commande. Pour plus d'informations sur la configuration de ces options, reportez-vous à la section [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#).
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez, qui sont calculées automatiquement et affichées. Les prix des options sélectionnées sont affichés et regroupés sous forme de groupes, le cas échéant. Les sous-totaux et le total basés sur les méthodes de tarification récurrentes et ponctuelles sont également indiqués. Consultez [Configuration de la tarification des produits](#) pour plus d'informations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les configurateur de produits points d'extension et les méthodes fournis avec le Ouvrir Gestion des états cadre de travail pour personnaliser l'interface configurateur de produits . Pour en savoir plus sur le cadre de travail, reportez-vous à la section [Gestion des états ouverts](#).

### Interface de configurateur de produit



Traduction automatique

### Gestion des pistes

L'application Gestion des pistes permet à vos agents commerciaux et à vos représentants du développement des ventes de créer des prospects et de les transformer en opportunités.

Dans un cycle de vente, les clients potentiels expriment leur intérêt par le biais de divers canaux, tels que les formulaires du site Web, les médias sociaux ou les événements. Avec les

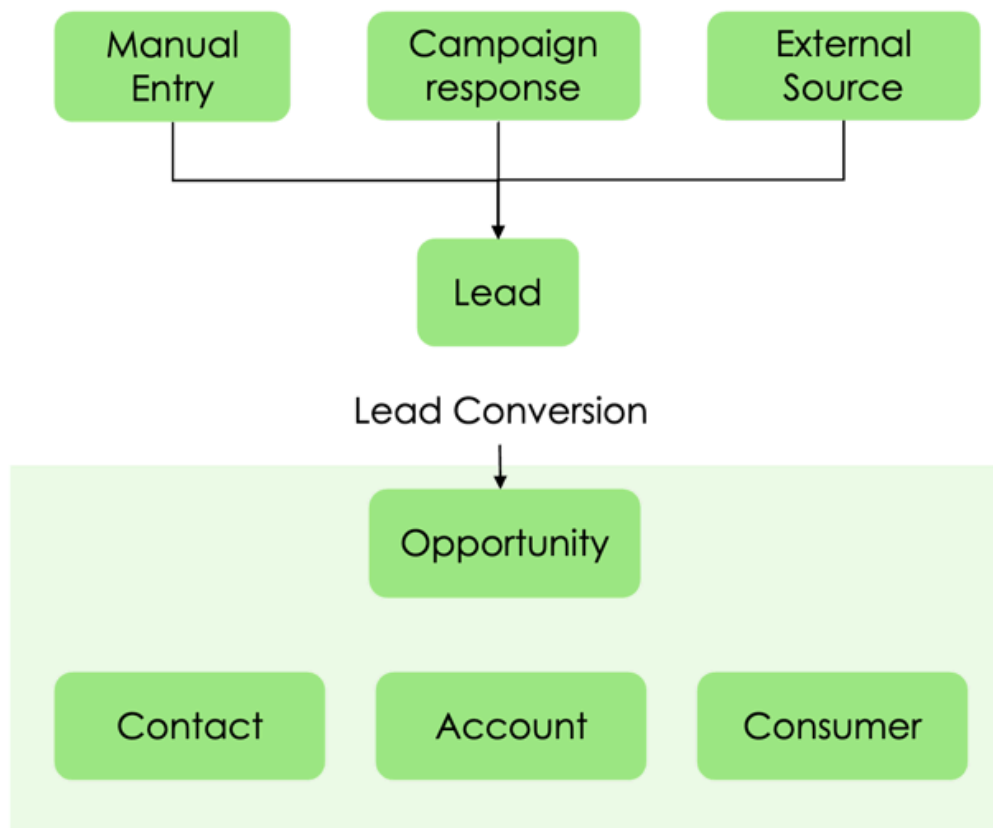
informations capturées via ces canaux, l'agent commercial crée un prospect. Une fois qu'un prospect est créé, il passe par plusieurs processus pour être converti en opportunité.

Les processus comprennent :

- Notation des prospects : Prioriser les prospects en fonction de critères prédéfinis pour une attention plus ciblée.
- Qualification des prospects : Déterminer si un prospect répond à certains critères pour être considéré comme un prospect qualifié pour les ventes.
- Affectation de prospect : affecter les prospects au bon représentant du développement des ventes pour assurer le suivi.
- Lead nurturing : S'engager avec les prospects jusqu'à ce qu'ils soient prêts à être vendus.
- Segmentation des prospects : Catégorisation des prospects en fonction du secteur, du comportement ou d'autres paramètres pour un marketing ciblé.

Au fur et à mesure que les agents commerciaux progressent dans le flux de travail des prospects et reconnaissent l'intérêt des clients pour l'achat de produits, il devient essentiel de qualifier ou de convertir le prospect. Ce processus comprend la liaison entre le prospect et des comptes spécifiques et la qualification des prospects, ce qui génère finalement des commandes de produits.

#### Workflow de piste dans Gestion des ventes et des commandes



#### Étapes suivantes

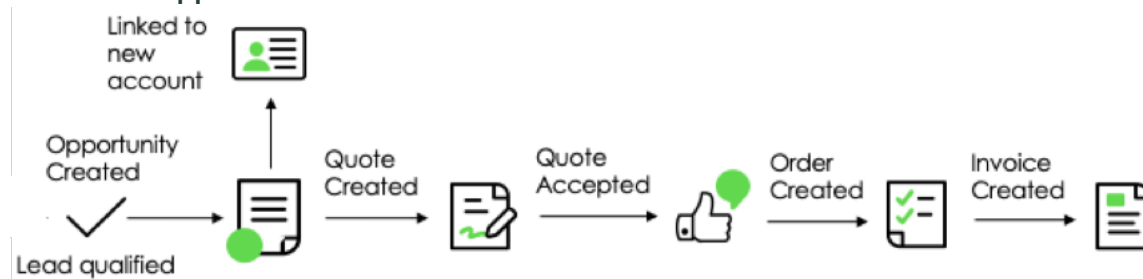
Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des pistes, reportez-vous à la section [Installer et configurer Gestion des pistes](#).

## Gestion des opportunités

L'application ServiceNow® Gestion des opportunités permet à vos agents commerciaux et chargés de compte d'analyser les besoins des clients et de générer des recommandations de produits pour les clients potentiels.

Une opportunité dans Gestion des ventes et des commandes fournit un maximum d'informations sur un produit ou un service en fonction des besoins d'un client (appelé prospect qualifié). Un prospect pour un produit est le minimum d'informations qu'un agent commercial utilise pour faire avancer la conversation avec un client potentiel et créer une opportunité.

### Workflow d'opportunité dans Gestion des ventes et des commandes



### Gestion des opportunitésinterface

L'application Gestion des opportunités est intégrée à et pour aider les Catalogue de produitsconfigurateur de produits agents commerciaux à accéder aux offres de produits afin de créer des opportunités facilement et commodément. L'interface Gestion des opportunités contient les onglets suivants :

#### Onglets de Gestion des opportunités

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base sur l'opportunité.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre opportunité.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoin qui fournissent des recommandations de produits pour l'opportunité.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une opportunité.
Onglet Concurrents	Enregistrez les informations sur les concurrents.
Onglet Tâches	Créez des tâches d'opportunité.
Onglet E-mails	Créez des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créez des devis directement à partir des opportunités.

## Intégrer la tarification dans Gestion des opportunités

Gestion des opportunités s'intègre au moteur de tarification pour utiliser la liste de prix par défaut et affiche le prix total et le prix unitaire des offres de produits dans votre opportunité.

Sur la base des prix des produits qui sont ajoutés à l'opportunité, les valeurs totales des prix sont calculées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter et afficher les détails d'une opportunité](#) et [Ajouter des éléments de ligne à une opportunité](#).

La tarification Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- **Prévision des revenus** : Le moteur de tarification aide les agents à évaluer la valeur totale d'une opportunité en calculant les prix combinés de chaque offre incluse, ce qui aide les équipes à élaborer une stratégie et à allouer des ressources ou un budget pour les transactions.
- **Priorisation des transactions** : En analysant les revenus potentiels de chaque opportunité, votre équipe de vente peut se concentrer sur les transactions en fonction de leur impact financier. Par exemple, les équipes peuvent se concentrer sur des transactions avec des revenus potentiels plus élevés et des marges plus élevées.
- **Amélioration de la négociation** : Le moteur de tarification donne à votre équipe de vente des informations sur les prix en temps réel, ce qui améliore le processus de négociation en permettant à votre équipe de vente d'adapter les offres qui répondent aux besoins des clients tout en maintenant la rentabilité.

Pour en savoir plus sur la tarification, reportez-vous à la section [Pricing Management](#).

### Étapes suivantes

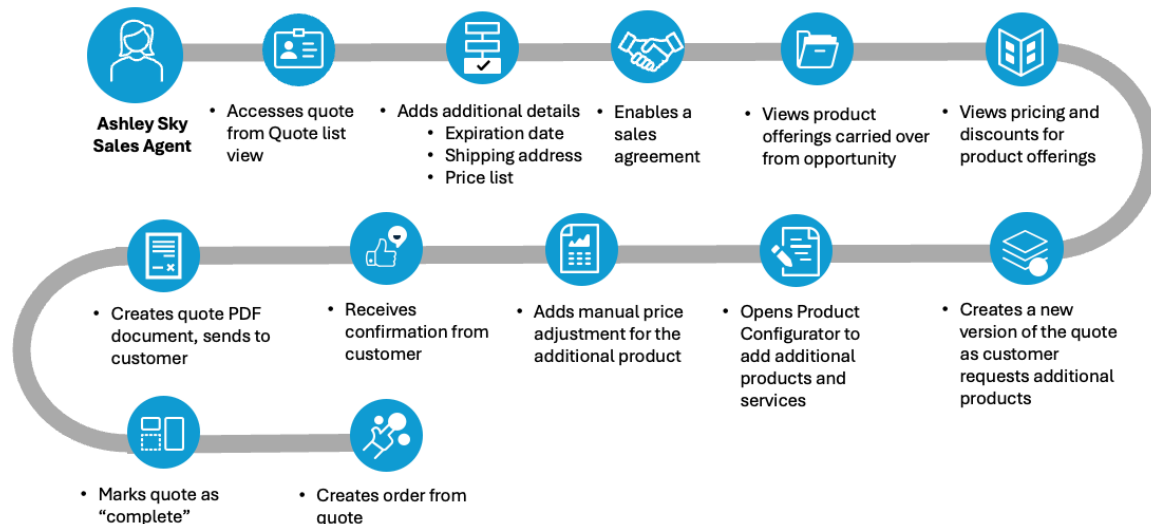
Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des opportunités, reportez-vous à la section [Installer et configurer Gestion des opportunités](#).

## Gestion des devis

Gestion des devis est une application utilisée pour créer et gérer les devis de produits et services. Gestion des devis peut être une application distincte ou une partie de l'application Gestion des ventes et des commandes (SOM).

Un devis est une offre formelle de produits et de services, proposée à des prix et à des conditions de paiement spécifiques, qui est envoyée à un client ou consommateur potentiel. Dans le contexte de Gestion des ventes et des commandes, les devis peuvent être créés à partir de l'application Gestion des opportunités ou les devis peuvent être créés séparément, selon votre configuration.

### Workflow des devis dans Gestion des ventes et des commandes



### Interface utilisateur Gestion des devis

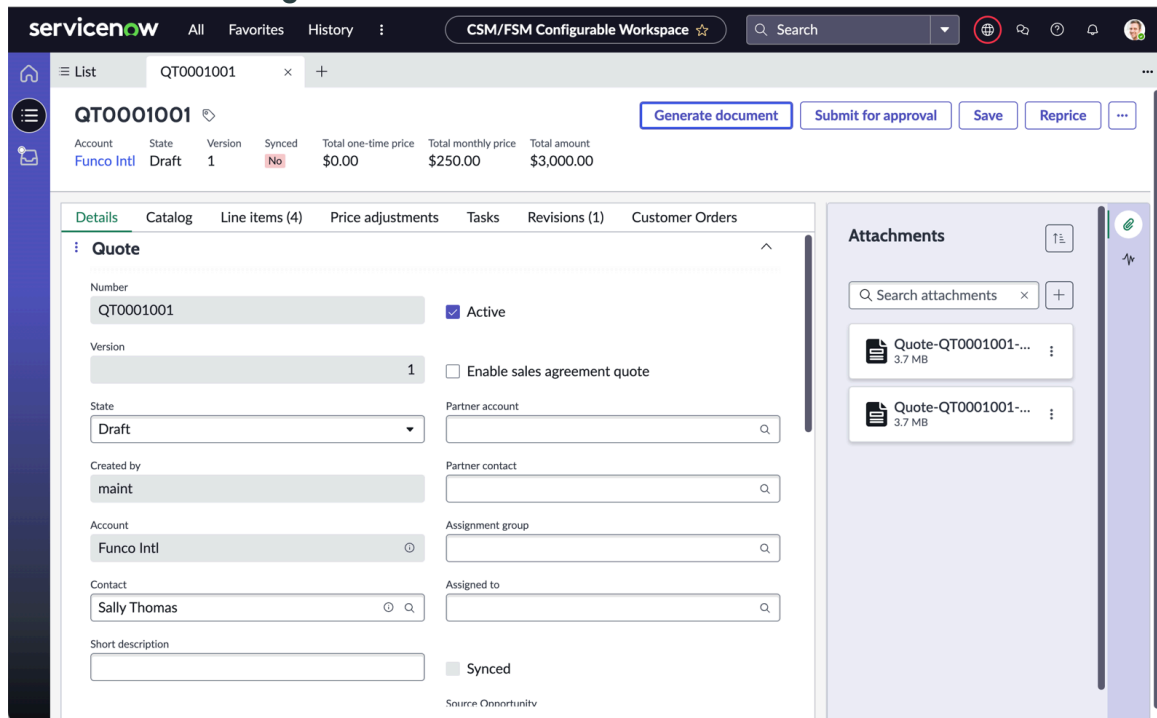
L'application Gestion des devis est intégrée au catalogue d'offres de produits et configurateur de produits permet aux agents commerciaux d'établir des devis facilement et commodément. L'interface Gestion des devis contient les onglets suivants :

#### Onglets de Gestion des devis

Onglets ou options de fenêtre de devis	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour le devis.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des produits à votre devis à l'aide du configurateur de produits. La tarification est également gérée via les catalogues d'offres de produits.
Onglet Éléments de ligne	Ajouter différents éléments de ligne à un devis. Dans chaque élément de ligne de devis, vous pouvez mettre à jour les caractéristiques du produit et ajouter des ajustements de prix.
Onglet Révisions	Créer plusieurs versions d'un devis.
Onglet Commandes de clients	Transformez votre devis en commande client.
Onglet Ajustement des prix	Affichez et mettez à jour les ajustements de prix.
Activer un contrat de vente dans un devis	Lorsque le contrat de vente est activé, le workflow de devis change et permet aux agents d'ajouter des produits et des services en fonction du contrat de vente.
Créer un devis Document PDF	Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF à partir d'un devis à envoyer aux clients pour révision et signatures.

Traduction automatique

## Gestion des devis Onglet Détails



### Intégrer Gestion des devis aux catalogues d'offres de produits

Gestion des devis est intégré au catalogue de produits et à la tarification pour rendre l'ajout de produits à votre devis plus facile et plus pratique. Les agents utilisent le catalogue pour parcourir les offres de produits et le configurateur de produits pour ajouter des options et des prix à vos produits. Ensuite, ils les ajoutent simplement au devis. Les ajustements de tarification récupérés en fonction des règles de matrices de tarification sont automatiquement ajoutés et présentés dans le devis.

### Utiliser le configurateur de produit

Cela permet à configurateur de produits vos agents de configurer les produits des manières suivantes :

- Parcourez et ajoutez des offres de produits configurables à partir du catalogue pour créer des lignes de devis.
- Sélectionnez des options de produits et affichez les relations de produits.

Utilise configurateur de produits Gestion des ventes et des commandes des primitives pour créer et mettre à jour les lignes et les caractéristiques des devis.

### Configurer et créer des éléments de ligne de devis

Dans le catalogue de produits, parcourez et ajoutez des offres de produits pour créer des lignes de devis et des caractéristiques.

Avec le , les options et les configurateur de produits relations des caractéristiques peuvent être modifiées et mises à jour dans l'onglet Catalogue pour Gestion des devis. Le configurateur de produit utilise Gestion des devis des primitives pour créer et mettre à jour des lignes de devis et des caractéristiques.

## Ajouter des ajustements de tarification aux devis

Gestion des devis s'intègre au moteur de tarification pour obtenir le prix catalogue et les ajustements de prix pour les offres de produits dans votre estimation.

Les ajustements de tarification automatique sont récupérés à partir du moteur de tarification. L'agent ajoute les ajustements manuels des prix.

Les ajustements de tarification comprennent les majorations, les démarques et les remplacements de prix. Les ajustements totaux sont appliqués à chaque poste avec le total cumulé de chaque ligne reporté au total.

Gestion des devis Permet aux agents commerciaux d'ajouter les types d'ajustements de prix manuels suivants :

- Montant de majoration : ajoute un montant de majoration à un produit.
- Montant de Markdown : ajoute un montant de Markdown à un produit.
- % de majoration : ajouter un pourcentage de majoration à un produit.
- % de Markdown : ajouter un pourcentage de Markdown à un produit.
- Remplacement de prix : remplace un prix et définit un nouveau prix.

## Ajouter des livres de coûts dans Gestion des devis

Un livre des coûts contient les coûts unitaires des offres de produits. Les barèmes des coûts offrent à vos agents les avantages suivants :

- Calcul de la marge bénéficiaire : possibilité de calculer la marge bénéficiaire en soustrayant le prix de revient du prix de vente indiqué, ce qui aide votre équipe de vente à vérifier que sa stratégie de tarification s'aligne sur les marges bénéficiaires souhaitées.
- Gestion des remises : appliquez des remises aux devis basés sur les prix de revient pour encourager les achats en gros ou les engagements à long terme pour des stratégies de tarification flexibles tout en maintenant la rentabilité et les incitations concurrentielles pour vos clients.
- Aide à la négociation : utilisez les prix de revient comme référence lors des négociations avec vos clients ou fournisseurs. Il fournit une base transparente pour les discussions, vous aide à établir la confiance et facilite des accords équitables et mutuellement bénéfiques.

Pour en savoir plus sur les livres des coûts et leur configuration, reportez-vous aux sections [Pricing Management](#), [Créer et publier un livre des coûts](#)[Créer une ligne de livre des coûts](#), et [Installer et configurer Gestion des devis](#).

## Activer un contrat de vente dans Gestion des devis

L'activation d'un contrat de vente dans Gestion des devis modifie le devis en un workflow de contrat de vente qui définit les produits et services en fonction du contrat de vente. Les agents peuvent ajouter des produits simples ou des produits configurables, y compris des lots de produits, à un contrat de vente.

- Offres groupées configurables avec possibilité de choisir parmi toutes les offres enfants et produits optionnels disponibles.
- Remise au niveau de la catégorie
- Remise de niveau d'offre.

## Ajouter un contrat de vente à un devis dans Gestion des devis

Appliquez un contrat de vente à un devis lorsque vous commencez à établir le devis. Le devis prend toutes les valeurs du contrat de vente, y compris :

- Catalogues spécifiés dans le contrat de vente
- Contrôles des prix stipulés dans les contrats de vente
- Informations sur le client dans le contrat de vente

Pour en savoir plus sur la création de contrats de vente, reportez-vous à la section [Créer un contrat de vente](#).

Pour en savoir plus sur l'ajout d'un contrat de vente à un devis, reportez-vous [Ajouter un contrat de vente à un devis](#) à Gestion des devis.

## Définir un emplacement pour les inventaires de produits

Utilisez la fonctionnalité d'emplacement pour définir un emplacement pour les produits disponibles dans le catalogue de produits.

- Sélectionnez un emplacement pour ajouter des produits et des services à la ligne de devis.
- Copiez tous les produits et services d'un emplacement à un autre.

## Créer des documents PDF pour un devis

Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF pour un devis qui peut être envoyé aux clients pour examen et signatures électroniques.

- Les documents PDF de devis peuvent être liés à des applications de signature électronique qui DocuSign permettent aux clients de signer électroniquement des devis.
- Des modèles de documents PDF de devis peuvent être créés qui reflètent l'image de marque et les logos des clients.
- Estimations : documents PDF qui peuvent être envoyés aux clients pour examen et approbation.

Consultez [Configuration des documents PDF de devis](#) et [Créer un devis Document PDF](#) pour plus d'informations sur la création de documents PDF pour les devis.

## Étapes suivantes

Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des devis, reportez-vous à la section [Installer et configurer Gestion des devis](#).

## Gestion des devis intégration avec Gestion des contrats Pro


L'intégration Gestion des devis avec Gestion des contrats Pro est connue sous le nom de Gestion des contrats pour la gestion des ventes et des commandes (com.sn\_som\_clm).

Gestion des devis s'intègre à pour Gestion des contrats Pro aider les agents commerciaux à créer des contrats de vente juridiques à partir d'un devis. Un contrat de vente légal confirme le contrat de vente et les accords entre votre entreprise et votre client.

Les rôles suivants sont requis pour initier, visualiser et gérer l'exécution du contrat :

- Prestataire de contrats : ce rôle est affecté au rôle **d'agent commercial** et permet aux agents commerciaux de créer des contrats et d'exécuter le workflow du contrat.
- Configurateur de contrat : ce rôle est affecté au rôle **de spécialiste des opérations commerciales** et permet aux spécialistes des opérations commerciales de configurer les données requises pour l'initiation du contrat et ses tâches connexes.

Un processus de génération de contrat comprend les étapes suivantes :

- Un spécialiste des opérations commerciales crée un type de contrat et un modèle de document, définit les règles de signataire et effectue les configurations du processus de génération de contrat. Pour en savoir plus, consultez [Configurer Éléments essentiels pour les contrats](#)  .
- Un agent commercial lance ensuite le processus de création de contrat via l'action d'interface utilisateur Lancer le contrat en renseignant les détails requis, tels que le type de papier, le type de contrat, le type de signature et les dates de début et de fin.
  - **Initier le contrat** L'action d'interface utilisateur n'est visible que lorsqu'un devis est à l'état Terminé.
  - Une fois que vous avez soumis le formulaire de création de contrat, un enregistrement de demande de contrat est créé.
  - La nouvelle demande de contrat déclenche le workflow pour générer le contrat de vente juridique.  
Pour en savoir plus, consultez [Initier une demande de contrat](#).
- Lorsque le workflow de contrat est terminé, l'état de la demande de contrat passe à Fermé terminé.

## Étapes suivantes

Pour en savoir plus, consultez [Intégrer à Gestion des contrats Pro](#).

## Gestion du contrat de vente

Gestion du contrat de vente est une application qui capture le périmètre et les conditions d'un devis pour les transactions de vente futures, sur une période spécifiée entre un acheteur et un vendeur.

Gestion du contrat de vente Il peut s'agir d'une application distincte ou d'une partie de l'application Gestion des ventes et des commandes .

Un devis est une offre formelle de produits et services, proposée à des prix et des conditions de paiement spécifiques, qui est envoyée à un client potentiel. Ce n'est qu'après la conclusion ou la clôture d'un devis qu'un contrat de vente peut être généré.

- Détails sur l'acheteur et le vendeur impliqués dans la transaction
- Période de validité du contrat
- Détails des produits et services à fournir
- Produits et services spécifiques : quantités et prix

## Workflow du contrat de vente : Devis au contrat de vente

Le contrat de vente et les lignes du contrat de vente sont basés sur un devis et des lignes de devis utilisant les mêmes offres de produits.

## Éléments de ligne du contrat de vente

Dans un contrat de vente, un élément de campagne désigne tout produit ou service vendu par le vendeur. Ces offres peuvent aller d'éléments simples à des éléments plus complexes, configurables ou regroupés. Chaque offre peut également avoir des fonctionnalités ou des caractéristiques spécifiques. Un élément de campagne peut être une version particulière d'un produit, une combinaison de différentes configurations de produit ou une catégorie de produits. Un accord unique peut inclure plusieurs éléments de ligne.

## Liste des prix du contrat de vente

Dans un contrat de vente, les prix des produits et services négociés et finalisés sont appelés listes de prix. Ces listes précisent les prix convenus pour les différents articles inclus dans l'accord. Lorsqu'une commande client est passée sur la base d'un contrat de vente, ces listes de prix sont utilisées pour déterminer le prix de la commande. Cela garantit que les conditions négociées dans le contrat de vente sont appliquées de manière cohérente à toutes les transactions de vente dans le cadre de ce contrat.

## Gestion des commandes

En savoir plus sur les fonctionnalités disponibles dans l'application Gestion des commandes afin de créer une expérience de commande transparente pour vos clients d'entreprise.

## Demander des applications dans l'App 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](#).

## Vue d'ensemble d'Order Management

Avec l'application Gestion des commandes, vous obtenez un système de gestion des commandes configurable, extensible et piloté par les données. L'application Gestion des commandes fournit des workflows qui permettent à vos agents de capturer et d'exécuter les commandes de vos clients. Si vous disposez d'un abonnement à la gestion des services de télécommunications (TSM), vous pouvez utiliser des workflows qui vous aident à gérer les produits et services de communication.

## Avantages

- Exécution de commandes basée sur le cloud et générée par le catalogue grâce à un catalogue de produits techniques et de base unifié.
- Workflows de décomposition et d'orchestration faciles à configurer et à modifier en fonction des besoins de votre entreprise.
- Processus intégré d'exécution de commande et d'assurance de service sur une seule et même plateforme cloud.
- Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology, le modèle de données basé sur TM Forum assure l'interopérabilité avec n'importe quelle application externe Configuration, tarification, devis (CPQ) (CPQ) et d'autres systèmes.

## Fonctionnalités

Capture et enrichissement des commandes

Gestion des commandes fournit différentes façons de capturer les commandes de produits et de services.

- Capture de commande directe : vos agents et gestionnaires de commandes peuvent saisir des commandes de produits ou de services à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.
- Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology et que vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser les fonctionnalités suivantes :
  - API ouvertes pour les commandes de produits et de services : utilisez l'implémentation ServiceNow des API ouvertes TMF pour capturer les commandes de produits et de services à partir de systèmes tiers.
  - Pont de services Now Intégrations : utilisez les Pont de services applications pour recevoir et répondre aux demandes de produits ou de services directement entre votre instance et les instances de vos clients, sans configurer ni gérer d'intégrations personnalisées. Pont de services prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client. Bien que l'application Pont de services héritée soit toujours prise en charge, consultez la section [En savoir plus Pont de services](#) pour connaître les avantages détaillés de l'application actuelle Pont de services .

Une fois qu'une commande est capturée, vos agents de commande peuvent ajouter d'autres détails requis, tels que le lieu de livraison ou le prix dans le cadre de l'enrichissement de la commande.

#### Décomposition de l'ordre

Une fois qu'un gestionnaire d'exécution examine et approuve une commande de produit ou de service, Order Management décompose la commande en commandes de produits, de services et de ressources requis pour chaque élément de ligne de commande. Cette répartition est basée sur les relations de spécifications définies dans le catalogue de produits et sur les règles de décomposition que vous avez créées. Si certaines informations ne sont pas disponibles au début de la décomposition des ordres, Gestion des commandes décalage de la décomposition pour créer certains ordres à l'aide des informations actuelles.

#### Exécution de commande

Vos agents et gestionnaires d'exécution effectuent la série de tâches nécessaires au traitement d'une commande, sur la base d'un plan d'orchestration qui définit les tâches de commande à exécuter. Vous pouvez utiliser différents outils pour gérer les problèmes pendant l'exécution :

- Gestion des commandes de changement en cours : gérez les changements de commandes des clients.
- Gestion des erreurs - Identifiez et résolvez les erreurs de traitement des commandes.
- Gestion des menaces : alerte les gestionnaires d'exécution lorsque l'heure affectée pour une tâche de commande est compromise.

#### Portail d'entreprise pour le libre-service client

Les clients business peuvent utiliser le portail d'entreprise pour effectuer les opérations suivantes :

- Parcourez les produits à l'aide du catalogue de produits.
- Configurez les options de produit pour les produits complexes.
- Créer des commandes et afficher les produits dans leurs paniers.
- Examinez le processus d'exécution pour vérifier la progression de leurs commandes.

Pour plus d'informations sur la configuration du Portail d'entreprise, voir [Configurer le Portail d'entreprise](#).

## Modèle de données Order Management

Le modèle de données Order Management fournit un cadre de travail qui vous permet de capturer, gérer, orchestrer et exécuter les commandes des clients et les commandes de services externes pour les produits et services.

## Cycle de vie de la commande

Dans Order Management, une commande client passe par les différentes étapes du cycle de vie d'une commande.

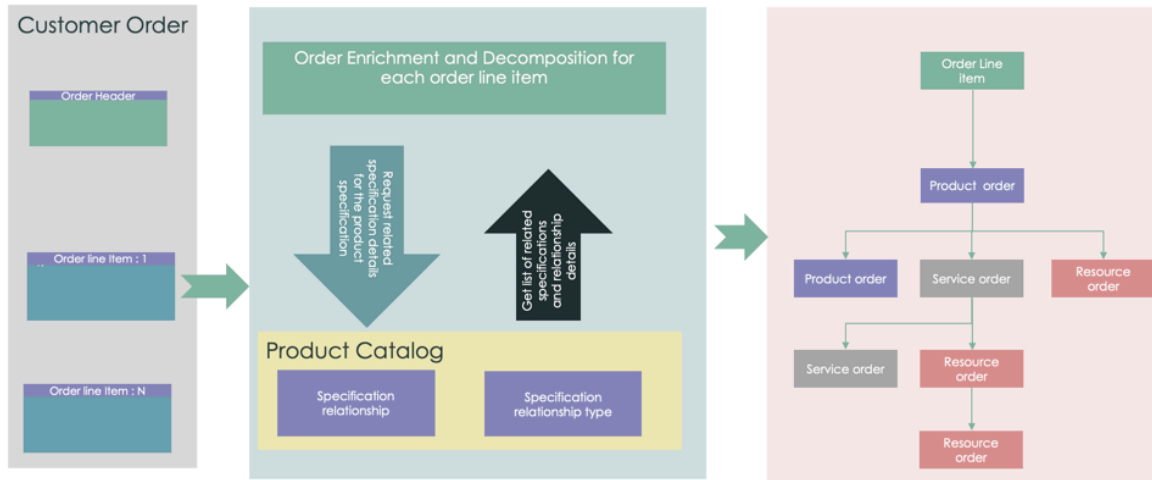
### Cycle de commande life

Étape	Description
Commande de client	Entité de commande principale capturée et créée pour gérer le cycle de vie de bout en bout d'une demande de client de produits ou de services.
Enrichissement	Informations supplémentaires nécessaires pour la décomposition de la commande et pour le processus d'exécution. Les attributs et les éléments peuvent être ajoutés aux commandes qui sont requises pour les applications en aval, telles que la facturation ou l'activation.
Décomposition	Commande divisée en plusieurs prestataires pour l'exécution.
Orchestration	Coordination de l'exécution des commandes qui utilise un flux d'exécution.

## Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes

Une commande de client peut comprendre un ou plusieurs éléments de ligne de commande. Le processus d'enrichissement et de décomposition crée la commande de produit, de service et de ressource requise pour chaque élément de ligne de commande, à l'aide des informations de relation de spécifications du catalogue de produits. Le diagramme suivant est un exemple de la façon dont une commande client peut être enrichie et décomposée.

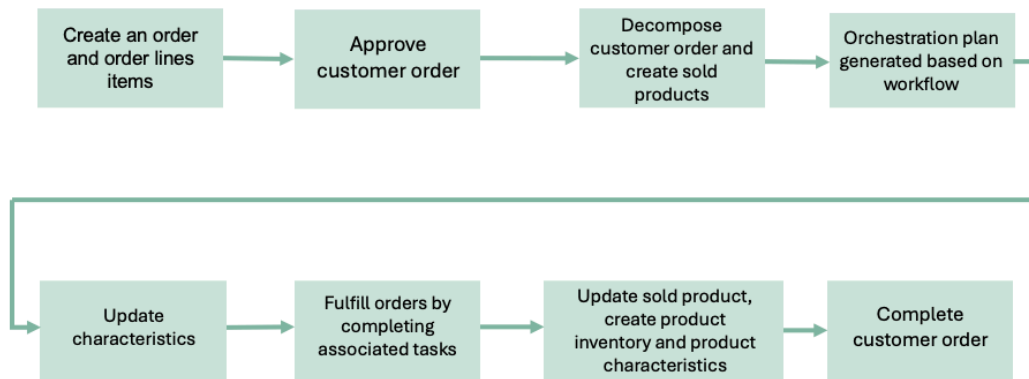
## Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes



Le plan d'exécution utilise des tables de décision pour faire correspondre le flux d'une commande de produit. Le flux affecté déclenche ensuite les tâches d'exécution de commande requises.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le processus d'exécution pour une commande de produits de télécommunications.

### Exemple de workflow d'exécution de commande



Production automatique

## Types d'actions pour les commandes de clients et de services

Découvrez comment effectuer différents types d'actions pour vos commandes client. Les types d'actions incluent déplacer, ajouter, changer, déconnecter, suspendre, reprendre ou aucun changement de services.

À l'aide d'un type d'action de commande, vous pouvez définir le type d'actions que vous souhaitez effectuer avec une commande. La table suivante répertorie les types d'actions de commande.

## Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	<p>Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client. Cette commande de client entraîne de nouvelles activités de gestion et d'exécution des commandes.</p> <p>Par exemple, vous passez une nouvelle commande pour un service Internet à domicile.</p>
Changement	<p>Modifiez une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou traité. Ce type d'action de commande comprend les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajout d'une spécification de produit enfant que le client n'avait pas commandée auparavant.</li> <li>• Suppression d'une spécification de produit enfant facultative que le client possède déjà. Par exemple, vous mettez à niveau la vitesse de téléchargement de votre Internet domestique de 100 Mbps à 1000 Mbps.</li> <li>• Modifier les caractéristiques des produits existants.</li> </ul>
Déconnecter (supprimer pour l'API TMF)	<p>Déconnectez une commande de service clientèle existante. Par exemple, vous pouvez déconnecter votre service Internet domestique.</p> <p><b>i Remarque :</b> Lorsqu'un produit obligatoire est supprimé, tous les produits sont supprimés.</p>
Suspendre	<p>Commande de produit ou de service pour désactiver temporairement l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande.</p> <p><b>i Remarque :</b> Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Utilisation d'actions de suspension et de reprise</a>.</p>
Reprendre	<p>Commande de produit ou de service pour activer l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande précédemment suspendus.</p> <p><b>i Remarque :</b> Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Utilisation d'actions de suspension et de reprise</a>.</p>
Aucun changement	<p>Les éléments de ligne de commande avec aucune action de changement sont inclus dans la commande à des fins d'information uniquement. Par exemple, une commande contient plusieurs éléments, mais un seul de ces éléments doit être modifié (par exemple, la vitesse est passée de 100 Mbits/s à 1000 Mbits/s), ce qui affecte l'élément de ligne parent. Toutefois, tous les autres éléments de ligne de la commande restent inchangés.</p>

## Utilisation d'actions de suspension et de reprise

Vous pouvez utiliser les actions de suspension et de reprise pour suspendre temporairement ou désactiver vos inventaires de produits et services. De cette façon, vous pouvez capturer la demande de suspension d'un client et reprendre les produits et services ultérieurement.

## Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez suspendre ou désactiver temporairement vos inventaires de produits et services. Les demandes de suspension et de reprise sont gérées comme des commandes avec les changements dans l'inventaire des commandes de produits et de services pendant le processus de décomposition et d'exécution de la commande. Une suspension de commande et une action de reprise peuvent avoir lieu immédiatement ou à une date ultérieure.

Avec les actions de suspension et de reprise, un CSP peut effectuer les tâches suivantes :

- Ingérer et exécuter les commandes de produits et de services suspendues.
- Ingérer et exécuter les commandes de produits et de services de reprise pour les stocks suspendus.
- Prenez en charge les ordres suspendus et repris en date ultérieure à l'aide d'un planificateur.
- Gérez l'état de l'inventaire des produits pour les scénarios de suspension et de reprise.

## Fonctionnement des actions de suspension et de reprise

Le processus pour les actions de suspension et de reprise est le suivant :

1. Une commande client de type Suspendre ou Reprendre est reçue dans le système de gestion des commandes. Après avoir examiné les détails de la commande, un gestionnaire d'exécution approuve la commande client.
2. Lorsqu'une commande client est approuvée, une nouvelle table Opérations d'inventaire de produits [sn\_prd\_invnt\_product\_inventory\_operations] est créée en tant que liste connexe dans le formulaire d'éléments de ligne de commande. En cas de scénario planifié, dans le cadre du processus d'exécution, l'état de l'enregistrement des opérations d'inventaire des produits passe à l'état Planifié pour les éléments de ligne de commande.
3. Un planificateur préconfiguré suit la table Opérations d'inventaire de produits pour vérifier toute date planifiée future de la commande client :
  - Si votre commande client contient des éléments de ligne de commande avec une date future (une valeur de date pour le champ `committedDueDate` sur le formulaire des éléments de ligne de commande), l'action de suspension ou de reprise commence à la date planifiée.
  - Si votre commande client n'inclut aucune date pour l'action de suspension ou de reprise, elle commence immédiatement au moment de la fermeture des commandes.
4. Au moment de la fermeture de l'ordre, les changements suivants se produisent :
  - Pour un scénario planifié, le planificateur récupère l'enregistrement avec un état Planifié dans la table Opérations d'inventaire de produits à la date planifiée et marque l'état de l'enregistrement sur Terminé. De plus, l'état d'inventaire de l'élément de ligne de commande est mis à jour sur Suspendu pour l'action de suspension et sur Actif pour l'action de reprise dans la table d'inventaire des produits.
  - Pour un scénario immédiat, l'état de l'enregistrement dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour sur Terminé. De plus, l'état d'inventaire de l'élément de ligne de commande est mis à jour sur Suspendu pour l'action de suspension et sur Actif pour l'action de reprise dans la table d'inventaire des produits.

5. L'état de l'inventaire dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour sur Annulé dans les deux scénarios suivants :
- Pendant les changements en cours ou en raison de l'annulation d'éléments de ligne de commande.
  - Les dates des opérations de suspension et de reprise sont planifiées, mais la date de reprise de l'opération est antérieure à la date de l'opération de suspension.

Pour plus d'informations sur l'examen des détails de la table des opérations d'inventaire des produits, reportez-vous à la section .

## Validations et scénarios supplémentaires

Lorsque les éléments de ligne de commande des actions de suspension ou de reprise sont combinés avec les actions de changement ou de déconnexion dans une seule commande et que l'état d'inventaire d'un élément de ligne de commande est dans un état En attente, l'approbation de la commande échoue. La raison est due à la validation de l'approbation de l'ordre de changement ou de déconnexion.

**i Remarque :** Pendant l'approbation de la commande pour les actions de suspension, de reprise ou d'absence de changement, l'inventaire des produits ne doit pas être dans l'état Installation en attente.

Dans le processus de création de commande pour les actions de suspension ou de reprise, la valeur du champ `committedDueDate` sur le formulaire d'élément de ligne de commande peut être une date passée, présente ou une date ultérieure. S'il s'agit d'une date passée ou présente, l'état d'inventaire doit être défini sur Actif pour l'action de suspension et sur Suspendu pour l'action de reprise.

Si la valeur du champ `committedDueDate` des éléments de ligne de commande client n'est pas valide (la valeur du champ de date dépasse la date du calendrier) pour l'action de suspension ou de reprise, elle est alors considérée comme une action immédiate.

Dans le type Suspendre ou Reprendre des commandes client, la commande parent a priorité sur la commande enfant. Si la commande parent est planifiée pour une action de suspension ou de reprise immédiate, mais que la commande enfant est planifiée pour une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie d'inventaire est prise en compte pour l'action immédiate.

Si l'élément de ligne de commande principal pour l'action de suspension ou de reprise est planifié pour une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie d'inventaire est alors pris en compte pour l'action de suspension ou de reprise. Les éléments de ligne de commande enfants sont pris en compte pour une action de suspension ou de reprise lorsqu'ils sont combinés à une action de changement ou sans changement.

Pour un changement en cours de l'ordre de type suspendre ou reprendre, seule l'annulation est prise en charge. Si un élément de ligne de commande ou la commande entière est annulé, l'enregistrement des opérations d'inventaire des produits est marqué comme Annulé pendant le processus d'exécution de la commande. Le changement d'état ne se produit pas pour l'enregistrement d'inventaire des produits.

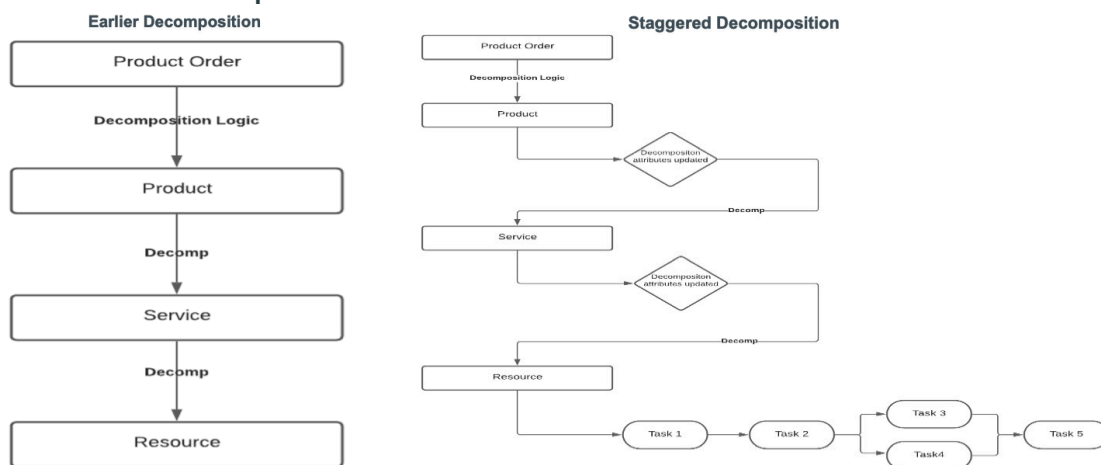
Dans le processus de création de commande pour l'action de suspension ou de reprise, vous pouvez utiliser l'ID d'inventaire externe dans la charge utile au lieu de l'ID généré par le système pour l'inventaire.

## Décomposition échelonnée

Découvrez comment décaler la décomposition pour vos commandes clients. Vous pouvez décomposer vos commandes clients en plusieurs itérations en utilisant les informations disponibles au niveau du domaine, plutôt que de décomposer une commande client entière en une seule fois après son approbation.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le processus de décomposition échelonnée. Vous pouvez lancer le processus de décomposition avec les informations dont vous disposez déjà pour votre commande et vos éléments de ligne de commande. Le processus de décomposition ignore les commandes de domaine (commandes de produits, de services ou de ressources) pour lesquelles vous ne disposez pas des informations requises pour l'instant. Lorsque vous ajoutez ces informations ultérieurement, le processus de décomposition déclenche et termine le traitement des commandes de domaine restantes.

### Traitement de décomposition échelonné



### Contraste avec le traitement de décomposition antérieur

Avant que la décomposition échelonnée ne soit disponible, le traitement de la décomposition de commande commençait immédiatement après l'approbation de l'exécution d'une commande client. La décomposition de la commande était basée sur les relations de spécifications et les règles de décomposition définies dans le catalogue de produits.

Si la règle de décomposition dépendait d'une valeur caractéristique qui n'était pas disponible au moment de la décomposition de commande, le traitement de commande ignorait la décomposition des commandes. Cependant, dans la décomposition échelonnée, avec la décomposition initiale, la décomposition se déclenche automatiquement pour les ordres ignorés lorsque la valeur caractéristique dépendante est disponible. La valeur caractéristique peut être définie par vos utilisateurs d'exécution des commandes ou par les règles de propagation des attributs.

### Fonctionnement de la décomposition échelonnée

Pour prendre en charge la décomposition d'ordre de manière échelonnée, vous pouvez utiliser cette méthode pour redéclencher le processus de décomposition pour les ordres de domaine ignorés lorsque les valeurs caractéristiques sont affectées dans les règles de décomposition correspondantes.

Lorsque vous approuvez une commande, le processus de décomposition de la commande commence. Le processus de décomposition crée des commandes de domaine à l'aide des informations disponibles dans la commande, les éléments de ligne de commande et

la définition du catalogue. Il évalue également les règles de décomposition pour créer les ordres de domaine cibles. Si la fonctionnalité de décomposition ne parvient pas à évaluer les règles de décomposition en raison de l'indisponibilité de valeurs caractéristiques, la décomposition est arrêtée pour ces ordres de domaine.

Lorsque les valeurs caractéristiques sont disponibles soit à partir de l'action d'un utilisateur, soit à partir d'une règle de propagation d'attribut, le processus de décomposition est relancé. Le processus crée ensuite les ordres de domaine requis et termine la décomposition de l'ordre. Si vous mettez à nouveau à jour la valeur caractéristique une fois la décomposition de l'ordre terminée, cela ne déclenche pas la décomposition pour l'ordre de domaine.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur la décomposition échelonnée, reportez-vous à la section .

## Prise en charge de la quantité de commandes

Découvrez comment prendre en charge et exécuter les commandes de vos clients pour plusieurs instances d'un produit ou d'un service. Vous pouvez créer plusieurs commandes de domaine égales à la quantité de commande pour chaque instance du produit ou du service. De cette façon, vous pouvez décomposer et gérer efficacement l'exécution des commandes de vos clients.

## Vue d'ensemble

Une instance d'un produit ou d'un service fait référence à un élément commandé avec un ensemble unique de valeurs de caractéristiques de commande, telles que la vitesse et la taille de la mémoire. Un client peut commander le même produit ou service de niveau supérieur pour différents emplacements, mais chacun peut avoir des caractéristiques de commande différentes. Par exemple, si un client commande un routeur pour l'un de ses emplacements, il peut avoir une sélection de taille de mémoire qui diffère du même modèle de routeur qui a été commandé pour un autre emplacement. Gestion des commandes Prend en charge ce traitement de quantité de commande pour les scénarios suivants :

## Prise en charge de la quantité d'éléments de ligne de commande fournie par le client lors de la commande d'un élément

Si votre client passe une commande avec plusieurs instances, le champ Quantité de l'élément de ligne de commande capture le nombre d'instances de vos éléments de ligne de commande client. Le processus de décomposition de commande crée ensuite le même nombre de commandes de produit ou de service et gère le processus d'exécution pour chaque commande indépendamment.

## Prise en charge de la quantité caractéristique pilotée par le catalogue

Dans ce scénario, le processus de décomposition décompose une commande de produit ou de service en nombre requis de commandes de domaine. Ces commandes de domaine sont basées sur le mappage de quantité que vous définissez dans le catalogue de produits entre les spécifications source et cible utilisées dans une offre de produit. Le mappage de quantité dans la relation de spécification déclenche le processus de décomposition pour créer le nombre requis de commandes de domaine pour le processus d'exécution.

## Prise en charge de la quantité basée sur les caractéristiques

Dans ce scénario, vous acceptez et prenez en charge votre commande client qui contient des informations sur la valeur des caractéristiques de la commande, ce qui a un impact sur la quantité des commandes de domaines. Ainsi, le processus de décomposition d'ordre

fait référence aux informations suivantes pour créer le nombre requis de commandes de domaine.

- Relation de spécification avec la caractéristique de quantité
- Mappage des caractéristiques

## Processus de capture de commandes dans Gestion des commandes

Vous pouvez capturer, gérer et exécuter les commandes de vos clients à l'aide d'API Pont de services ou de la capture directe des commandes avec l'application Gestion des commandes.

Les scénarios suivants représentent des situations typiques dans lesquelles vous capturez des commandes à traiter dans le Now Platform.

### Scénario 1 : utilisation des API pour la capture et le chargement des commandes

Vos systèmes de capture de commandes actuels peuvent être intégrés à ServiceNow des instances à l'aide d'API basées sur TMF622. Grâce à cette intégration, votre système de capture de commandes peut soumettre des demandes de produits ou de services, qui peuvent ensuite être exécutées dans votre ServiceNow instance.

**Remarque :** Pour en savoir plus sur l'API ServiceNow fournie basée sur la spécification REST de l'API de commande de produits TMF622, consultez [OpenAPI de commande de produit standardisée](#).

Ce diagramme montre comment l'API basée sur TMF622 fonctionne dans le cadre du processus de capture et de téléchargement des commandes de télécommunications.

#### Scénario de workflow basé sur l'API pour Gestion des commandes



#### Scénario de workflow de capture de commande de l'API TMF622

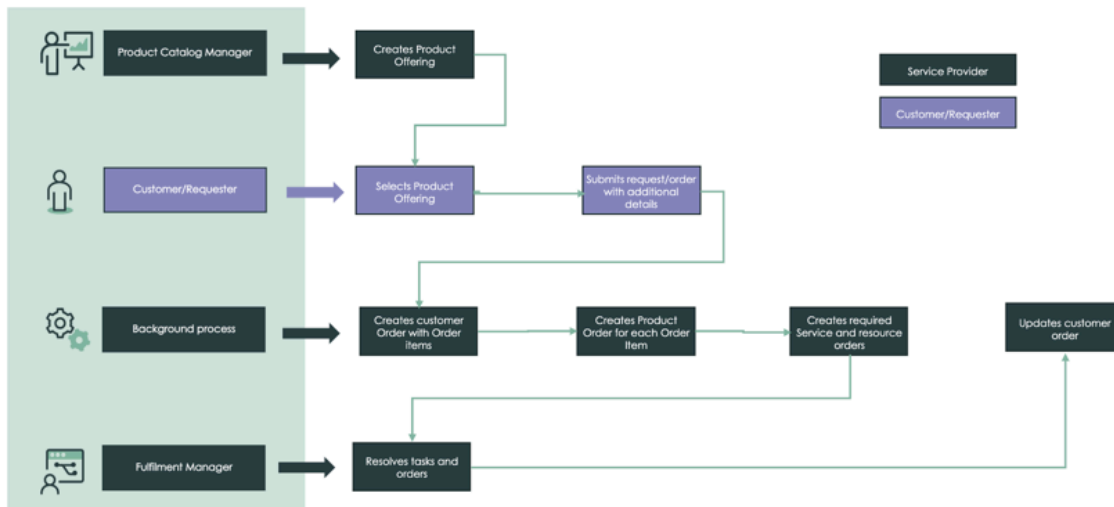
### Scénario 2 : utilisation pour la Pont de services capture et le chargement des commandes

Vos ServiceNow instances peuvent être intégrées aux instances de vos clients à l'aide du Pont de services. Grâce à cette intégration, vous pouvez créer et publier des offres de produits sur les instances de votre client. Les clients Enterprise peuvent ensuite soumettre des demandes de produits ou de services, que vous pouvez ensuite remplir.

**Remarque :** Bien que l'application héritée soit toujours prise en charge, consultez la Pont de services section [En savoir plus Pont de services](#) pour connaître les avantages détaillés de l'utilisation de l'application actuelle Pont de services .

Ce diagramme montre comment Pont de services fonctionne le processus de saisie et de téléchargement des commandes de télécommunications.

### Scénario de workflow Pont de services pour Gestion des commandes



Traduction automatique

### Enrichir une commande dans Gestion des commandes

En tant qu'agent de commande, capturez toutes les informations requises pour une commande avant l'étape d'approbation de la commande afin qu'il n'y ait aucun retard ou conséquence dans l'exécution de la commande en raison d'informations manquantes ou incorrectes.

### Vue d'ensemble

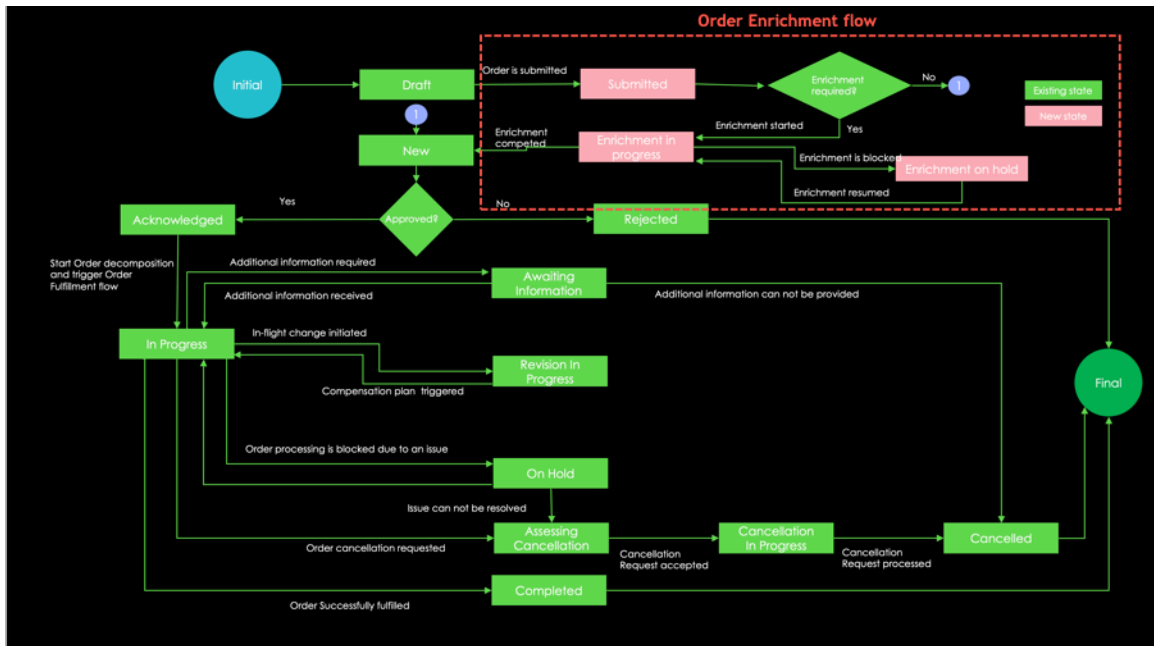
Un processus d'enrichissement de commande est un ensemble de tâches permettant de capturer des détails de commande supplémentaires par l'agent de commande de votre client.

Dans le processus actuel de capture de commande amélioré, l'agent capture d'abord les détails de base de la commande pour effectuer la saisie de la commande dans le Gestion des commandes système. Avant d'approuver la commande, l'agent de commande se connecte avec le client pour obtenir tous les détails de la commande requis en fonction des besoins professionnels du client.

### Fonctionnement du processus d'enrichissement des commandes

Il n'est pas nécessaire d'enrichir toutes les commandes. S'il s'agit d'une commande de produit ou de service complexe, l'agent décide d'enrichir la commande.

## Flux d'enrichissement de commande



Traduction automatique

Un agent de commande crée une commande en Gestion des commandes capturant les détails de base de la commande et le champ **État** de la commande est défini sur Brouillon. Lorsque l'agent de commande envoie la commande, le système vérifie pour chaque élément de ligne de commande s'il nécessite un enrichissement ou non conformément à la politique de flux d'enrichissement de commande définie dans la table de décision.

### Table de décision pour le processus d'enrichissement de commande

Label	Type	Reference	Mandatory
Order line item	Reference	Order Line Item [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	<input type="checkbox"/>

Conditions	Results									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Offering</th> <th>Flow</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SD-WAN Service Package</td> <td>Premium SD-WAN Offering v3</td> <td>SD-WAN Service Package Enrichment</td> </tr> <tr> <td>Managed Firewall</td> <td></td> <td>Managed Firewall Service Enrichment</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Offering	Flow	SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3	SD-WAN Service Package Enrichment	Managed Firewall		Managed Firewall Service Enrichment	<p><b>Default result</b></p>
Category	Offering	Flow								
SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3	SD-WAN Service Package Enrichment								
Managed Firewall		Managed Firewall Service Enrichment								

Si un élément de ligne de commande est applicable pour le processus d'enrichissement, l'état de la commande, y compris ses éléments de ligne, devient Enrichissement en cours et la politique de flux d'enrichissement de la commande est déclenchée. Le flux crée des tâches d'enrichissement de commande pour ces éléments de ligne de commande. Si l'élément de ligne n'est pas éligible à l'enrichissement, son état bascule sur Nouveau. Pour en savoir plus, consultez .

L'agent de commande examine et ferme chaque tâche après avoir fourni les détails supplémentaires requis pour la décomposition de la commande. Lorsque l'enrichissement de commande est terminé, l'état des éléments de ligne de commande passe de Enrichissement en cours à Nouveau et l'état de la commande bascule également sur Nouveau.

L'agent de commande peut maintenant approuver ou rejeter la commande.

## Gestion des commandes de services

Utilisez les commandes de service pour l'activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente des services qui ont été activés et livrés aux clients à des dates antérieures.

Les commandes de service contiennent les détails d'une opération d'ajout, de changement ou de déconnexion que votre entreprise effectue pour un service que vous rendez à un client. Les fournisseurs de services les capturent à partir d'un système de gestion des commandes client tiers externe via l'API Service Order Open, ou vous les saisissez directement dans .Now Platform<sup>®</sup>

## Modèle de données de gestion des erreurs


Gérez et résolvez les problèmes de traitement qui se produisent lors de l'exécution d'une commande client ou de service. Gestion des erreurs vous permet d'identifier les exceptions de traitement des commandes et de créer un enregistrement de conséquence pour examiner et résoudre le problème de traitement sous-jacent. Gestion des erreurs permet à un client ou à une commande de service de se poursuivre jusqu'à ce qu'il soit terminé.

Le modèle de données Gestion des erreurs étend la table Tâche . La table suivante répertorie les attributs qui s'appliquent au traitement des erreurs de commande.

### Trier les attributs de table de conséquence

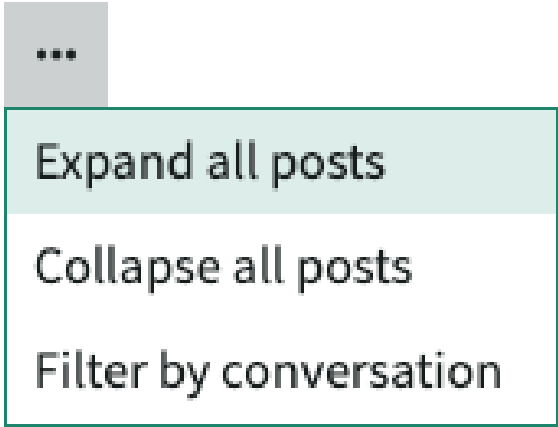
Champ	Description
Numéro	Numéro de notification unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO, contenant jusqu'à sept chiffres.
Affecté à	Identificateur de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement de l'erreur.
Créé par	Identificateur de l'administrateur d'erreur qui a créé l'enregistrement de l'erreur.
Créé le	Horodatage qui inclut la date et l'heure de création de l'enregistrement d'erreur.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreurs affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement de l'erreur, en fonction de l'endroit où il se trouve actuellement dans le cycle de traitement.  Ouvert  Enregistrement de conséquence nouveau et non actuellement affecté à une personne pour travailler.  En cours

Trier les attributs de table de conséquence (suite)

Champ	Description
	<p>Enregistrement d'erreur qui est affecté et en cours de traitement.</p> <p>En suspens</p> <p>Enregistrement des conséquences en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension.</p> <p>En attente d'informations</p> <p>L'enregistrement de conséquence qui est en suspens et en attente de plus d'informations avant le traitement peut se poursuivre.</p> <p>Résolu</p> <p>Problème de retombées qui a une résolution mais que vous n'avez pas officiellement fermé.</p> <p>Fermé terminé</p> <p>Enregistrement de conséquence terminé et fermé.</p> <p>Annulé</p> <p>Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.</p>
Provenance	Identificateur de l'enregistrement de tâche de commande d'origine auquel l'enregistrement d'erreur est associé.
Activité	<p>Liste des activités de traitement et des changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'erreur. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité (  ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires.</li> </ul>

Traduction automatique

Trier les attributs de table de conséquence (suite)

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur l'icône Autres (...), puis sélectionnez celle qui convient :</li> </ul> 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement de l'erreur. Cliquez sur <b>Parcourir</b> pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

[Créer des enregistrements d'erreurs automatisés et manuels](#)

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

Gestion des ordres de changement en cours dans Gestion des commandes

En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez déterminer comment gérer les changements pour les commandes client qui sont toujours en cours d'exécution. En gérant les changements en cours, votre organisation peut réduire les coûts opérationnels et offrir une meilleure expérience client.

Vous pouvez utiliser un changement en cours pour modifier une commande client qui est toujours en cours d'exécution. Vous définissez un point de non retour (PONR) au-delà duquel l'ordre ne peut accepter aucun changement. Une fois qu'un changement en cours est reçu et approuvé, Order Management évalue dynamiquement l'impact du changement demandé et génère automatiquement un plan pour orchestrer correctement la commande. Grâce à la Gestion des commandes, votre entreprise peut gérer plus facilement les changements en cours, réduire les coûts opérationnels et offrir une meilleure expérience client.

Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation d'une demande de commande en cours, reportez-vous à la section [Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation](#).

## Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes

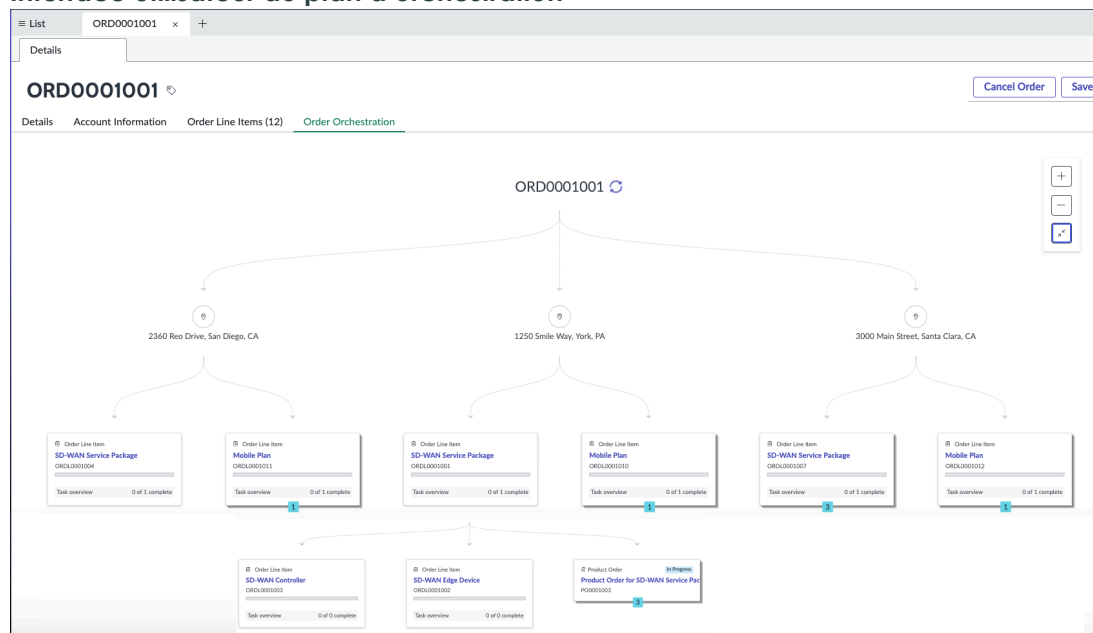
En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez vous assurer d'effectuer toutes les tâches nécessaires pour répondre aux commandes de vos clients (produits). Vous pouvez également afficher la hiérarchie complète des commandes, l'état des commandes décomposées associées, les éléments de ligne de commande et les tâches de commande.

### Utilisation de l'interface utilisateur du plan d'orchestration

En tant que gestionnaire ou agent d'exécution des commandes, vous utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour suivre toutes les commandes de domaine et les tâches de commande connexes pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine. Vous pouvez également utiliser l'interface utilisateur pour examiner et résoudre tous les problèmes liés aux tâches de commande et aux commandes de domaine connexes.

L'exemple suivant montre l'interface utilisateur du plan d'orchestration :

#### Interface utilisateur du plan d'orchestration



Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour afficher :

- Représentation illustrée qui affiche la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les ordres de domaine et les tâches de commande.
- État actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés au sein de la hiérarchie.

À l'aide de l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

1. Affichez une représentation visuelle hiérarchique de tous les éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande pour la commande sélectionnée.
2. Ouvrez un nœud dans la hiérarchie et affichez les détails supplémentaires.

3. Déterminez l'état actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés.
4. Identifiez les retards ou les erreurs de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

## Exécution des commandes multi-sites

L'interface utilisateur du plan d'orchestration est particulièrement utile lorsque vous traitez des commandes client impliquant plusieurs produits expédiés à plusieurs emplacements. Par exemple, un client commande le package de services SD-WAN pour ses sites de San Jose, San Diego, Denver et Dallas. Cela signifie qu'il y a un minimum de trois éléments de ligne de commande pour chacun des quatre emplacements :

- Un élément de ligne pour le package de services SD-WAN
- Un élément de ligne pour le produit contrôleur SD-WAN
- Un élément de ligne pour le produit SD-WAN Edge

Si le même client commande également un produit de sécurité SD-WAN en option pour chaque emplacement, il y aura quatre éléments de ligne de commande supplémentaires. C'est-à-dire qu'il y a un élément de ligne de commande pour chacun des quatre emplacements (San Jose, San Diego, Denver et Dallas).

Pour lancer le processus d'exécution d'une commande multisite, l'application Gestion des commandes décompose la commande en plusieurs commandes de domaine pour l'exécution. Les ordres de domaine sont les ordres de produit, de service et de ressource générés lors de la décomposition. Chaque commande décomposée a un flux d'exécution correspondant avec plusieurs tâches de commande. Pour traiter une commande avant les dates de livraison promises à votre client, vous devez terminer toutes les commandes de domaine connexes et résoudre toutes les tâches de commande connexes à temps.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur le modèle de données et la décomposition de l'ordre Gestion des commandes, consultez :

- [Modèle de données Order Management](#)
- 

Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

## Jeopardy Management

Jeopardy Management est un outil d'évaluation des risques qui surveille les tâches d'exécution, évalue le niveau de risque et alerte les gestionnaires d'exécution lorsque le temps de la tâche affectée est compromis.

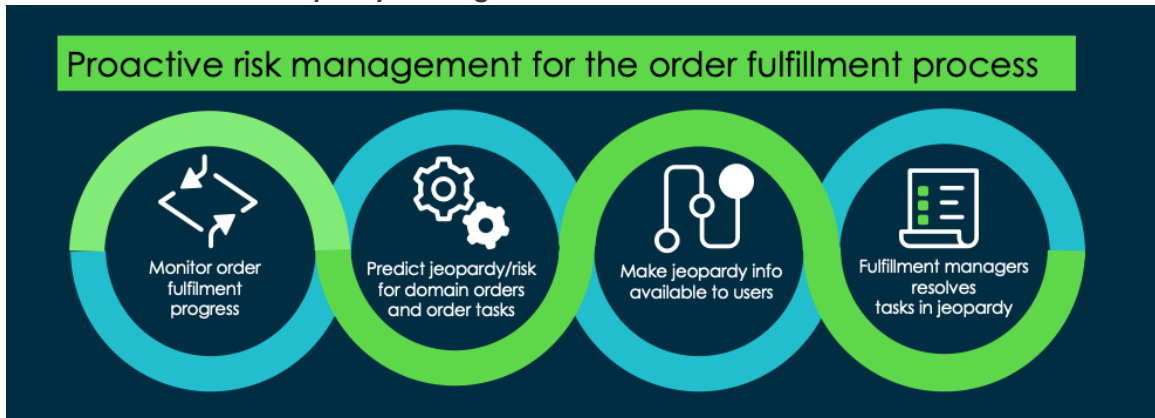
Jeopardy Management se compose de plusieurs composants de l'application Gestion des commandes qui fonctionnent ensemble pour surveiller et rendre compte du délai d'exécution des tâches dans un plan d'exécution.

Si une tâche prend plus de temps que prévu, le système évalue le pourcentage de retard et attribue un niveau de risque.

En Gestion des commandes, certaines commandes clients doivent être exécutées dans un délai déterminé. L'engagement de temps peut faire partie d'un contrat signé par le client et le fournisseur de service client (CSP) pour assurer la livraison et l'assurance des produits et services. Pour exécuter une commande dans les délais prévus, un CSP dépend des

systèmes de gestion des commandes pour surveiller la progression de l'exécution. Jeopardy Management identifie de manière proactive les retards et partage les alertes, qui peuvent être traitées par les gestionnaires d'exécution.

### Vue d'ensemble de Jeopardy Management



### Mode de fonctionnement de Jeopardy Management

Jeopardy Management Fonctionne en suivant les tâches dans un processus d'exécution de commande. Les relations des tâches de commande sont créées et les durées des tâches sont définies. Les tâches planifiées sont définies à l'état de brouillon et ont une heure de début et une heure de fin. Lorsqu'une tâche de commande est en cours d'exécution, tout retard dans la durée affectée de la tâche déclenche une alerte de dangerosité.

### Composants Jeopardy Management

Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
<ul style="list-style-type: none"> <li>Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships</li> <li>Configure jeopardy policy decision tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define and launch SLA for order tasks</li> <li>Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression</li> <li>Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information</li> <li>Rollup jeopardy date changes for all order entities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy</li> </ul>

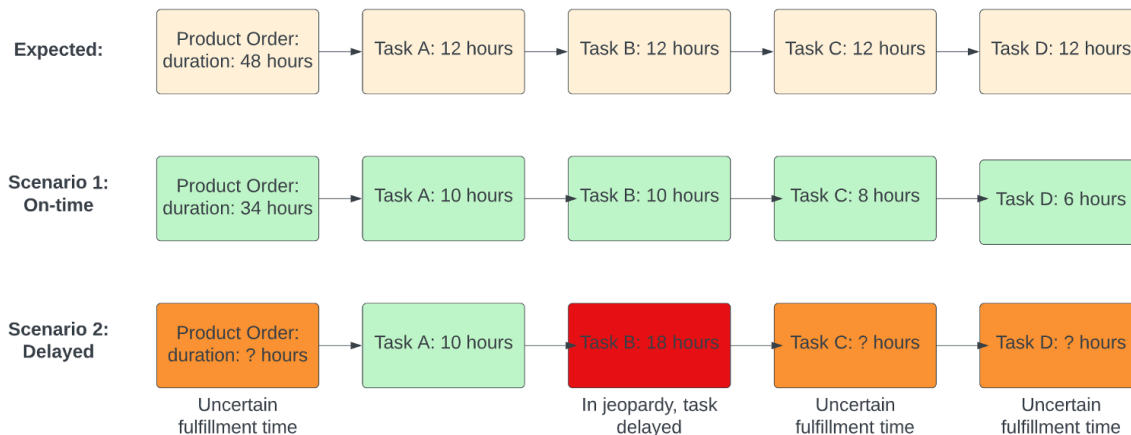
### Jeopardy Management Niveaux d'alerte

Dans Jeopardy Management, le gestionnaire d'exécution peut définir différents niveaux d'alertes pour chaque tâche. Comme le système surveille la durée des tâches, tout retard déclenche des ajustements du niveau de menace des tâches prédécesseurs et successeurs dans le plan d'exécution.

L'image suivante montre plusieurs Jeopardy Management exemples de configuration.

Traduction automatique

## Jeopardy Management Scénarios



L'image Jeopardy Management des scénarios compare certains scénarios pour des tâches à certains niveaux de risque : attendu, à temps et retardé. Jeopardy Management évalue toutes les tâches d'un workflow et ajuste le niveau de risque pour les tâches qui se produisent ultérieurement dans le workflow.

### Étapes suivantes

Utilisez les liens suivants pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Jeopardy Management de .

- 
- [Surveillance Jeopardy Management](#)

### Vue d'ensemble de la configuration de Gestion des menaces

En savoir plus sur l'installation et la configuration Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

Au moment de la conception, les gestionnaires d'exécution doivent effectuer les étapes de configuration et de configuration suivantes Jeopardy Management :

- Définir des flux secondaires d'exécution : crée un plan d'orchestration pour chaque spécification. Les gestionnaires d'exécution peuvent utiliser des actions de flux de données de démonstration pour s'assurer que les relations entre les tâches de commande sont créées.
- Définir les accords sur les niveaux de service (SLA) Définitions : Les définitions de SLA suivent la durée d'exécution de chaque tâche de commande.
- Créer des tables de décision : créez des tables de décision qui contiennent des informations telles que la durée des tâches de commande, l'affectation du niveau de menace et l'activation de la menace.

### Définir les flux secondaires d'exécution

Pour utiliser Jeopardy Management, les gestionnaires d'exécution doivent soit reconfigurer les flux secondaires d'exécution existants, soit créer des flux secondaires pour chaque spécification. Pour plus d'informations, consultez .

- Les tâches de commande sont créées en amont : les flux secondaires configurés pour la gestion des menaces créent des tâches de commande à l'avance et dans un état brouillon.
- Utiliser l'action de flux Créer une tâche de commande planifiée : dans Générateur de décision, utilisez les tâches Créer une nouvelle commande.
- Créer des relations de tâches : une fois toutes les tâches de commande créées, les gestionnaires d'exécution créent des relations de tâches de commande.
- Définir la progression de l'exécution : une fois que toutes les tâches de commande et relations de tâches ont été créées, définissez la progression de l'exécution.

## Créer des définitions de SLA

Les définitions de SLA et les flux de traitement des SLA sont liés aux tâches d'un plan d'exécution et suivent et rendent compte du temps nécessaire pour accomplir les tâches compatibles avec les menaces. Consultez [pour plus d'informations](#).

- Définitions de SLA : définissez la condition de démarrage, la condition de pause, la condition d'annulation et les conditions de réinitialisation selon le cas d'utilisation.
- Durées des SLA : les durées sont spécifiées afin que le suivi puisse être réalisé lorsque le SLA de tâche est créé.
- Le flux de traitement des SLA doit être défini : le client peut utiliser des flux de données de démonstration, qui déclenchent le calcul du niveau de menace pour les tâches de commande à 50 %, 75 %, 100 % de progression du SLA de tâche.

## Lien Jeopardy Management vers les spécifications de produits et services à l'aide de Générateur de décision

Les tables de décision sont utilisées pour lier et configurer Jeopardy Management des spécifications de produits et de services dans Order Management for Telecommunications. Pour plus d'informations, consultez [.](#)

- Calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande : renvoie le niveau de menace pour l'élément de ligne de commande en fonction du pourcentage de tâches retardées.
- Calcul du niveau de menace de la tâche de commande : définit le niveau de menace d'une tâche en fonction du pourcentage d'achèvement des tâches.
- Politique d'affectation de durée de la tâche de commande : définit la durée de la commande et la définition du SLA de tâche.
- Politique d'activation de la menace de commande : définit si la menace est activée pour une spécification.

## Cas d'utilisation de la gestion des menaces

Jeopardy Management Les cas d'utilisation vous aident à explorer et à comprendre le fonctionnement de Jeopardy Management dans différents scénarios dans Order Management for Telecommunications.

## Cas d'utilisation au moment de la conception

Les cas d'utilisation au moment de la conception expliquent certains des scénarios concernant la configuration et l'installation Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

## Cas d'utilisation : configurer la logique métier et les workflows

Les administrateurs système veulent configurer et définir les flux secondaires d'exécution avec Jeopardy Management des actions et une logique.

Définissez la logique de menace à l'aide Concepteur de flux de liens entre les spécifications des produits et un workflow d'exécution.

- Créez des tâches de commande planifiées ayant l'état Brouillon.
- Définissez les relations des tâches.
- Créez un espace réservé pour les commandes de domaines.
- Créez des relations pour les tâches de commande d'une commande de domaine.
- Définissez l'état de la tâche de commande.
- Configurez les tables de décision de menace.

## Cas d'utilisation au moment de l'exécution

Les cas d'utilisation d'exécution expliquent certains des scénarios liés à l'exécution et à la surveillance Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

### Cas d'utilisation : prendre en charge la menace prédictive qui surveille les commandes des clients

Les agents et les gestionnaires d'exécution utilisent des workflows de gestion des menaces pour surveiller le risque potentiel qu'une commande ne respecte pas la date d'échéance du client.

- Calculez les dates d'achèvement planifiées des tâches et les dates estimées.
- Surveillez les tâches de commande par rapport aux accords sur les niveaux de service (SLA).
- Déclenchez les seuils SLA pour la tâche de commande et les éléments de ligne de commande.
- Mettez à jour les niveaux de menace selon les besoins dans les formulaires de saisie de commande.
- Reporter les dates planifiées pour les tâches de commande qui se terminent.

### Cas d'utilisation : prendre en charge la décomposition d'ordre échelonnée et *Jeopardy Management*

Les gestionnaires d'exécution et les agents s'attendent à ce que, lorsqu'une décomposition de commande échelonnée se produit, chaque occurrence d'un élément de ligne de commande échelonné entraîne le redémarrage de la Jeopardy Management logique du workflow.

- Éléments de ligne de commande décomposés terminés, le Jeopardy Management workflow redémarre lorsque des tâches planifiées supplémentaires sont ajoutées.
- Les nouvelles tâches planifiées obtiennent un SLA de tâche affecté, qui est référencé pour toutes les tâches répétées et inclut les déploiements de dates.

### Cas d'utilisation : prendre en charge les commandes en cours et *Jeopardy Management*

Les gestionnaires d'exécution et l'agent veulent Jeopardy Management mettre en pause les commandes. Lorsque la révision de l'ordre est approuvée, la surveillance des menaces redémarre.

- Révision en cours et toutes les tâches sont en suspens : la surveillance des menaces s'arrête.
- Révisions des commandes approuvées : l'état des tâches passe de l'état En suspens à l'état précédent et les tâches à venir passent à un état planifié.
- La logique de la menace recalcule les dates : dates planifiées et dates estimées ou prévues.
- Les dates sont étalonnées.
- Déploiement de la logique de date qui s'exécute et reflète les nouvelles dates de début et de fin des dates planifiées et estimées.

### Jeopardy Management Rôles et profils

Pour en savoir plus sur la façon dont les rôles et les personas peuvent changer, adoptez Gestion des commandes Jeopardy Management.

### Rôles dans Jeopardy Management

Le tableau suivant répertorie les rôles et profils dans Gestion des commandes quand Jeopardy Management est activé.

#### Profils et rôles dans Jeopardy Management

Profil	Responsabilités	Rôle
Administrateur système	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configure les flux d'exécution pour Jeopardy Management.</li> <li>• Configure tous les ensembles de règles de table de décision liés au danger qui définissent les politiques d'exécution des menaces.</li> <li>• Configure les définitions d'accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches.</li> <li>• Examine et met à jour les workflows existants et ajoute des actions de menace lorsque des mises à jour sont nécessaires.</li> <li>• Examine et met à jour les tables de décision des menaces.</li> </ul>	administrateur
Gestionnaire d'exécution des commandes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examine les données de péril de commande pour connaître les impacts sur les commandes.</li> <li>• Affecte les priorités de la menace des tâches à l'agent qualifié approprié pour la résolution.</li> <li>• Suit et surveille l'exécution en temps opportun de la commande client à l'aide des informations sur les risques.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager

**Profils et rôles dans Jeopardy Management (suite)**

Profil	Responsabilités	Rôle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atténue de manière proactive les risques de danger.</li> <li>• Escalade les problèmes liés à la menace de commande selon les besoins.</li> </ul>	
Agent d'exécution des commandes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suit, surveille et examine les progressions des tâches de commande pour les données en péril et agit de manière proactive sur les problèmes potentiels liés au danger.</li> <li>• Escalade les problèmes de péril le cas échéant vers les gestionnaires d'exécution.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.agent_exécutant_commande
Gestionnaire des commandes de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examine les données sur la menace des commandes de service pour détecter d'éventuels impacts sur les commandes de services.</li> <li>• Affecte les priorités de la menace des tâches à l'agent qualifié approprié pour la résolution.</li> <li>• Suit et surveille l'exécution en temps opportun des commandes des clients en exploitant les informations sur les risques.</li> <li>• Atténue de manière proactive les risques de danger.</li> <li>• Escalade les problèmes liés au danger selon les besoins.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Agent de commande de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suit, surveille et examine les progressions des tâches de commande pour les données compromises.</li> <li>• Escalade les impacts de la menace de la commande vers le gestionnaire d'exécution.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Traduction automatique

**Définition d'une relation horizontale**

À l'aide d'une règle de compatibilité, vous pouvez définir les relations horizontales entre vos spécifications de produit, de service et de ressource.

## Vue d'ensemble

Lorsque vous créez un catalogue de produits, vous pouvez créer une relation verticale, qui est la relation entre vos entités parent et enfant. Notre gestionnaire de catalogue de produits peut également activer une relation horizontale, qui est une relation entre un produit à un produit, un produit à un service ou un produit à une ressource, en définissant des règles de compatibilité dans le catalogue de produits.

## Utilisation d'une relation horizontale

Les règles de compatibilité incluent les relations horizontales entre vos spécifications de produit, de service et de ressource. Vos clients peuvent désormais passer des commandes de produits d'entreprise lorsqu'un produit peut dépendre d'un autre produit de la même offre de produits ou d'offres différentes, comme un frère, une sœur ou un pair.

Prenons un exemple de relation horizontale. La relation entre le protocole VoIP (Voice over Internet Protocol) et un service Internet en est un bon exemple. La VoIP nécessite une connexion Internet active, mais la VoIP et un service Internet sont définis dans une hiérarchie de produits différente. Une relation horizontale vous permet de définir une relation entre la VoIP et un service Internet dans le catalogue de produits afin de prendre en charge le processus de création de commande pour la VoIP et d'exécuter la commande.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur la création d'une règle de compatibilité dans le catalogue de produits, reportez-vous à la section .

## Traitement asynchrone des commandes clients et consommateurs volumineuses

Si vous êtes administrateur d'un fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez prendre en charge un volume élevé de commandes clients d'entreprise, multisites et de consommateurs en utilisant le traitement asynchrone des commandes dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes .

## Vue d'ensemble

Les fournisseurs de services de configuration prennent en charge à la fois les entreprises clientes et les consommateurs. Habituellement, les commandes des entreprises clientes sont des commandes multisites importantes et les commandes des consommateurs sont un volume élevé.

Si vous disposez d'un abonnement à la gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser l'API Product Order Open pour recevoir une commande dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes. Le traitement des commandes passe par trois étapes :

- Validation de commande
- Ingestion de commande
- Création de commande

## Fonctionnement du traitement synchrone des commandes

Avec le traitement synchrone des commandes, une commande est reçue dans l'application Gestion des commandes via l'API. Ensuite, les enregistrements de commande sont créés simultanément dans une table de commande client après la validation de la commande.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ou désactiver la validation de commande pour le traitement synchrone des commandes en définissant

les `create_product_order_validation_sync` propriétés système et `create_service_order_validation_sync` sur Vrai (par défaut) ou Faux dans le Now Platform. Le traitement synchrone des commandes prend plus de temps que le traitement asynchrone des commandes lorsqu'il s'agit de créer un grand nombre d'enregistrements de commandes clients.

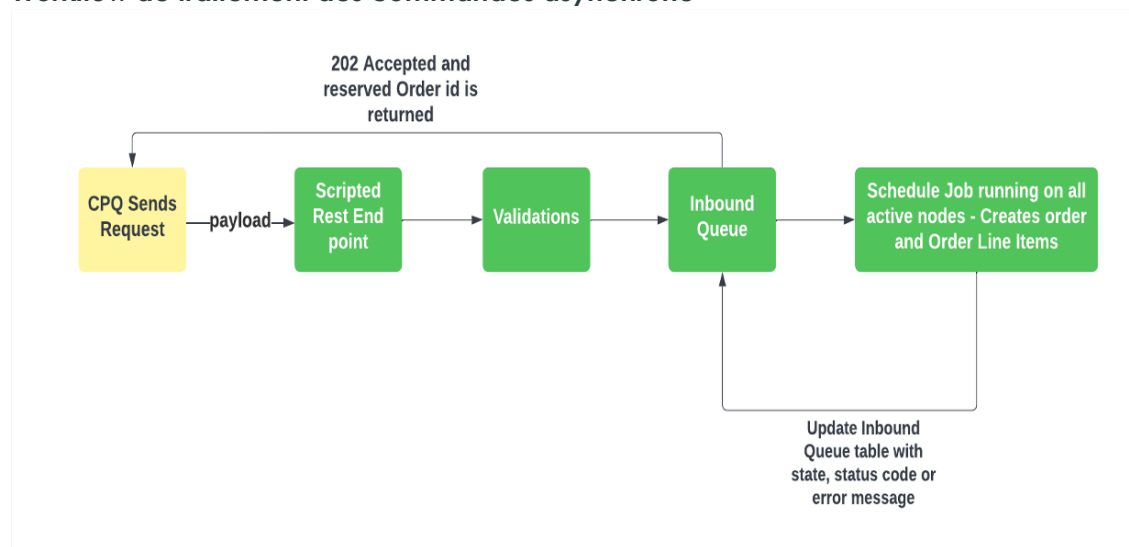
## Fonctionnement du traitement asynchrone des commandes

Dans le traitement asynchrone des commandes, un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes sont reçus via l'API Product Open (Scripted Rest End Point) dans l'application Gestion des commandes à partir des systèmes CPQ (Configure, Price, and Quote). Les détails de la commande sont d'abord validés et insérés dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue]. En cas d'erreurs de validation, un message d'erreur est renvoyé dans la réponse.

Cette validation est gérée par la propriété système pour les `create_product_order_validation_async` commandes de produits et la propriété système pour les `create_service_order_validation_async` commandes de services. Ces propriétés contrôlent la validation dans le traitement asynchrone des commandes avant que les commandes ne soient insérées dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue]. La valeur par défaut est définie sur Vrai.

Lorsque les détails de la commande sont validés, une tâche planifiée s'exécute pour récupérer les enregistrements de la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue], puis crée des entrées dans la table des commandes client, comme illustré dans le diagramme suivant.

### Workflow de traitement des commandes asynchrone



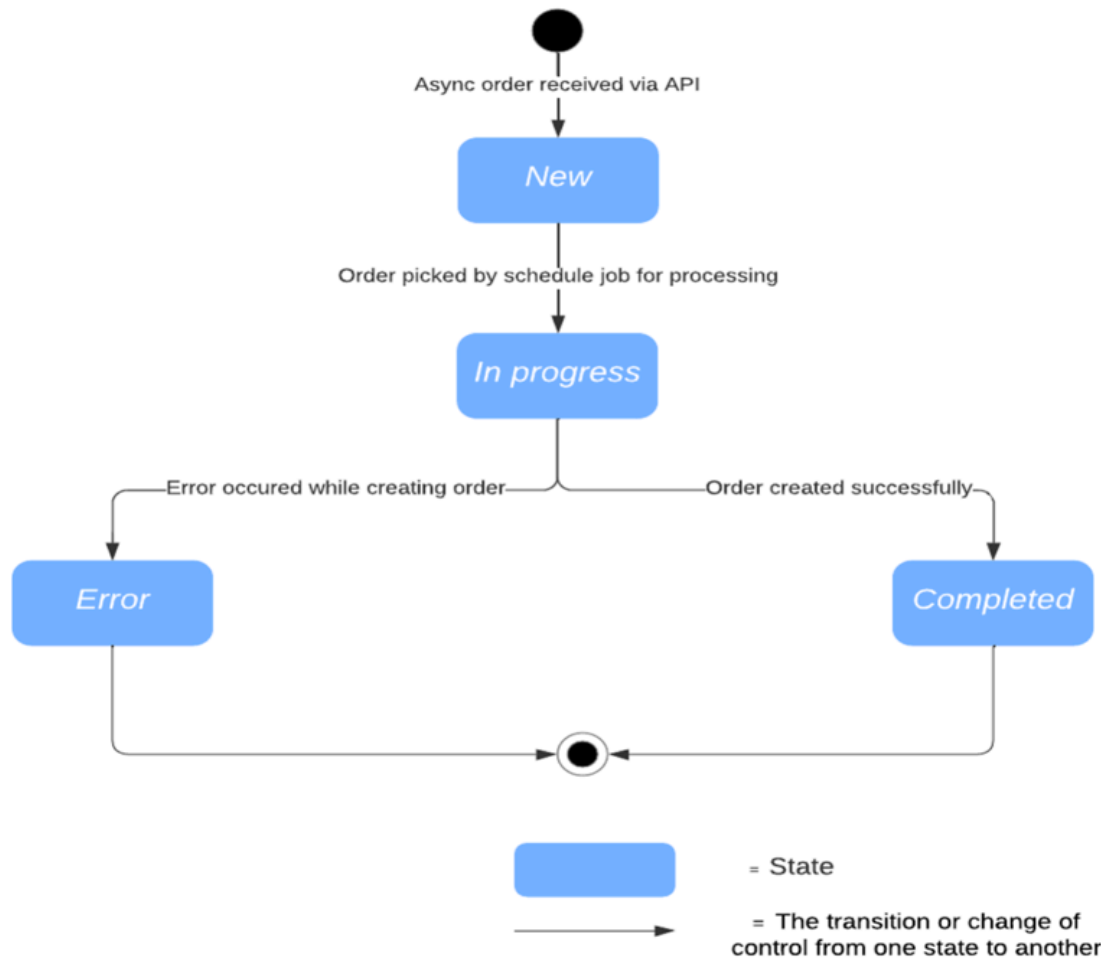
Le traitement asynchrone des commandes suit les étapes suivantes :

1. Vous devez activer l'API Order Open du produit. Le nouveau mode de paramètre permet à l'API de traiter les commandes de manière synchrone ou asynchrone. Pour plus d'informations sur l'API, consultez [API ouverte de commande de produit](#) .
2. Une fois que vous avez reçu un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commande via l'API Product Open en mode asynchrone, les détails de la commande sont d'abord validés. Les détails de la commande incluent l'offre de produits, les éléments de ligne de commande, les spécifications de commande, les caractéristiques des éléments de ligne de commande et la relation de spécification des éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la validation, reportez-vous à la section .

3. Une fois la validation des détails de la commande terminée, une entrée pour chaque commande avec un ID d'enregistrement unique est créée dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue]. Le diagramme suivant montre comment fonctionne le modèle d'état de la file d'attente entrante. Pour en savoir plus sur la création des entrées de commande, reportez-vous à la section .

**Modèle d'état de file d'attente entrante**

**Inbound Queue State Model**



Traduction automatique

4. Lorsque toutes les commandes sont capturées dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue], un travail planifié s'exécute pour créer les commandes client pour les enregistrements dans l'état Nouveau. Pour en savoir plus sur la façon dont une tâche planifiée crée des commandes, reportez-vous à la section .

**Gestion des commandes pour un réseau 5G tranché**

En utilisant l'application Gestion des commandes , un fournisseur de services de communication (CSP) peut définir les services 5G dans le catalogue et gérer la création et l'exécution de ces commandes pour un réseau découpé.

## Vue d'ensemble

Le découpage du réseau fait référence à une méthode de partitionnement d'un réseau physique en plusieurs réseaux distincts. Ces réseaux distincts sont appelés tranches.

En découplant un réseau 5G, un CSP peut effectuer les tâches suivantes :

- Créer et gérer les modèles de tranches avec les attributs de tranches requis dans leur catalogue de produits.
- Prenez en charge les spécifications de tranches à l'aide des modèles de tranches pour définir les services de tranche.
- Prenez en charge l'ingestion des commandes de tranches à partir de systèmes externes via l'API de commande de produit existante.
- Décomposez les commandes de tranches et déclenchez les workflows d'exécution pour les commandes décomposées.
- Déclenchez les ordres de tranches vers le sud avec des attributs vers le sud vers les systèmes vers le sud, tels que la fonction de gestion des tranches réseau (NSMF), à l'aide de l'API ouverte d'ordre de service.

## Comment un ordre de tranchage est géré

Un administrateur de catalogue de produits crée des modèles dans le catalogue de produits en définissant les caractéristiques du modèle et les options de caractéristique du modèle. Lorsque l'administrateur du catalogue de produits a terminé de créer les modèles, il les publie dans le catalogue de produits. Grâce à ce processus, l'administrateur du catalogue de produits peut créer des modèles pour les différents types de tranches avec les attributs de tranche et les valeurs d'attribut pour les services du réseau 5G. Pour en savoir plus, consultez .

Ensuite, l'administrateur du catalogue de produits mappe les modèles de tranches aux différentes catégories de spécifications. L'administrateur du catalogue de produits effectue le mappage à l'aide de la table de décision Politique de sélection de modèle dans le générateur de décision. Les modèles mappés sont automatiquement remplis dans le formulaire de spécification de service lorsqu'un utilisateur sélectionne une catégorie de spécification. Pour obtenir une description des champs du formulaire Spécifications de service, consultez [Formulaires du catalogue de produits dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

### **i** Remarque :

- Si une catégorie de spécification est mappée avec plusieurs modèles, le dernier modèle publié est considéré comme faisant partie de la spécification de service.
- Si une catégorie de spécification n'est mappée à aucun modèle, le mappage catégorie-modèle par défaut est considéré comme faisant partie de la spécification de service.

Le gestionnaire du catalogue de produits utilise ensuite les modèles pour définir les nouvelles spécifications des services 5G. Pour en savoir plus, consultez .

Une fois les spécifications du service 5G créées, elles peuvent être utilisées dans le processus de création et d'exécution de la commande de tranches. Le processus de commande de tranches 5G suit le processus d'approbation, de décomposition et d'exécution des commandes existant dans l'application Gestion des commandes .

## ID d'inventaire des produits externes

Vous pouvez utiliser un ID d'inventaire de produits provenant de systèmes CPQ (Configure, Price, and Quote) externes dans l'application Gestion des commandes pour compléter le flux d'exécution des commandes pour diverses actions sur les commandes de produits et de services.

### Vue d'ensemble de l'ID d'inventaire des produits externes

Si vous utilisez l'application Gestion des commandes, vous pouvez utiliser les API ouvertes du TM Forum amélioré pour créer, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre des commandes de produits et de services. Après le processus de capture et d'exécution de la commande, les ID générés par le système sont créés par rapport aux enregistrements de l'inventaire des produits afin de gérer toute demande future sur l'inventaire pour différents types d'actions de commande.

### Utilisation d'un ID externe

À l'aide d'un ID d'inventaire externe, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Capturez l'ID d'inventaire des produits externes dans le Gestion des commandes système via les API du produit et du service.
- Stockez l'ID d'inventaire externe dans une nouvelle table pour les nouvelles commandes et associez-les aux enregistrements d'inventaire des produits qui ont été créés après l'exécution de la commande. Mettez également à jour l'ID dans la table d'inventaire des produits externes pour toutes les révisions en cours pendant le processus d'exécution de la commande.
- Autorisez les systèmes CPQ externes ou vers le sud à utiliser l'ID d'inventaire externe pour soumettre, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre des commandes sur l'inventaire des produits dans le système de gestion des commandes.

Pour en savoir plus, consultez .

- **Remarque :** Vous pouvez également mapper l'ID d'inventaire de produits externe à l'enregistrement d'inventaire de produits à l'aide de l'API ouverte Inventaire des produits. Pour plus d'informations, consultez [Inventaire des produits : ouvrir l'API](#) .

## Configuration des Gestion des ventes et des commandes applications

Configurez les Gestion des ventes et des commandes applications (SOM) afin que vos agents puissent travailler sur différentes étapes du cycle de vie des ventes de produits, telles que les opportunités de vente, les estimations, la capture et l'exécution des commandes, les contrats et les droits, ainsi que le catalogue de produits de base et les fonctionnalités de tarification utilisées par chaque application.

La configuration des Gestion des ventes et des commandes applications comprend plusieurs tâches de base :

- Installation des SOM applications que vous souhaitez utiliser à partir du ServiceNow® Store.
- Affectation de rôles à vos utilisateurs des applications SOM que vous installez

### Installation et configuration SOM d'applications

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

## Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l'application 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	<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><b>i Remarque :</b> 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>
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et des commandes	Examinez et affectez des rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.

## Installer et configurer Gestion des pistes

Installez l'application Gestion des pistes , qui permet aux agents commerciaux et aux représentants du développement des ventes de créer des prospects et de fournir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins et la vue Kanban utilisée dans Gestion des pistes.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant différents rôles, tels que les administrateurs d'application et les spécialistes des opérations commerciales, effectuent les tâches de configuration suivantes à configurer Gestion des pistes.

## Tâches de configuration pour Gestion des pistes

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des pistes	Installez Gestion des pistes à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des pistes la gestion du catalogue de produits et la gestion des prix.	Administrateur
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de l'analyse des besoins	Créez les modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour les prospects.	Administrateur du catalogue de produits

### Installer Gestion des pistes

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des pistes. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes.

#### 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](#) .

En fonction de vos droits, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

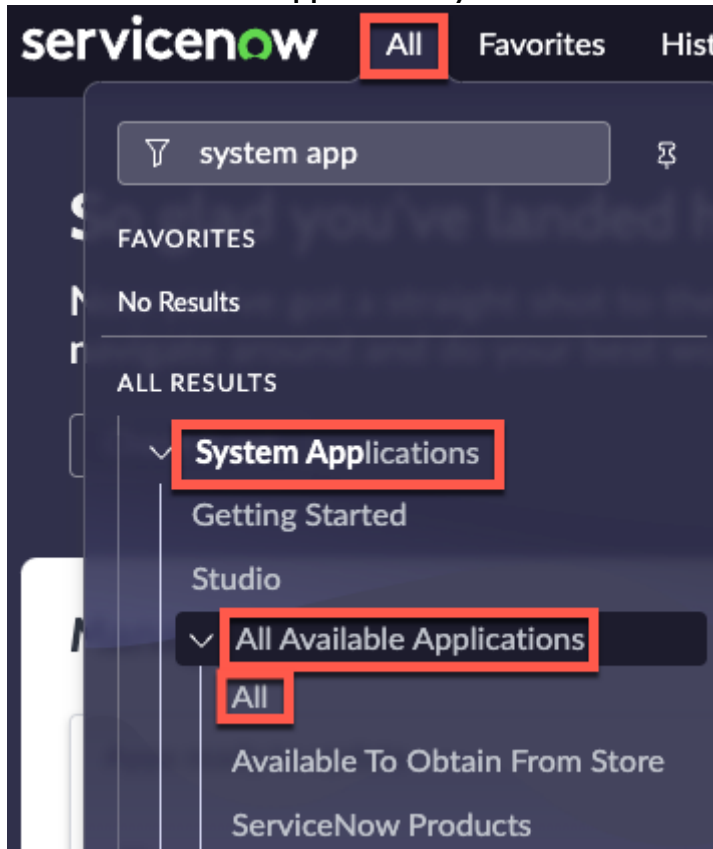
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des devis :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, voir [Recherche des composants installés avec une application](#) .

## Procédure

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



2. Recherchez l'application Gestion des pistes (sn\_quote\_mgmt) 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, demandez-la auprès du 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.

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, ou sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des pistes.

4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des opérations suivantes en fonction de vos autorisations.

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<p>a. Sélectionnez l'option <b>Charger les données de démonstration</b> .</p> <p>b. Sélectionnez <b>Installer</b>.</p> <div style="background-color: #e1f5fe; padding: 5px; border: 1px solid #cfe2f3;"> <p><b>i Important :</b> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> </div>
Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible mais que vous souhaitez des données de démonstration	<p>Chargez les données de démonstration après l'installation de <a href="#">Gestion des opportunités</a>.</p> <p>a. Installez Gestion des pistes.</p> <p>b. Accédez à <b>Tout</b> et, dans le filtre, tapez <code>v_plugin.list</code>.</p> <p>c. Dans la liste <b>des modules d'extension système</b> , recherchez Gestion des pistes le module d'extension du modèle de données (sn_l2c_lead_mgmt_data_model).</p> <p>d. Dans la fenêtre Modèle <b>de données de gestion des pistes</b> du module d'extension système, sous Liens connexes, sélectionnez <b>Installer uniquement les données de démonstration</b>.</p>

## Installer et configurer Gestion des opportunités

Installez l'application Gestion des opportunités , qui permet aux agents commerciaux et aux chargés de compte d'obtenir des recommandations de produits avant la vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins, utilisées dans .Gestion des opportunités

Les administrateurs et les utilisateurs ayant différents rôles, tels que les administrateurs d'application et les spécialistes des opérations commerciales, effectuent les tâches de configuration suivantes à configurer Gestion des opportunités.

### Tâches de configuration pour Gestion des opportunités

Tâche	Description	Rôle
#unique_86	Installez Gestion des opportunités à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
<a href="#">Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications</a>	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des opportunités la gestion du catalogue de produits et la gestion des prix.	Administrateur

## Tâches de configuration pour Gestion des opportunités (suite)

Tâche	Description	Rôle
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification des produits	Définissez les <a href="#">listes de prix</a> , les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable.	Administrateur de tarification
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour des opportunités commerciales.	Administrateur du catalogue de produits
Configurer les transactions basées sur l'emplacement Configurer les transactions basées sur l'emplacement	Activez la propriété système pour les transactions basées sur l'emplacement et configurez l'entité de règle et les règles de décision d'admissibilité du produit.	Administrateur et administrateur du catalogue de produits
#unique_90	Créer des étapes de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
#unique_91	Créer un type de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
#unique_92	Liez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.	Spécialiste des opérations commerciales

## Installer et configurer Gestion des devis

Découvrez comment configurer Gestion des devis afin que vos agents commerciaux puissent créer et gérer les devis clients.

Les administrateurs effectuent Gestion des devis les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des devis.

### Tâches de configuration pour Gestion des devis

Tâche	Description	Rôle
#unique_93	Installez Gestion des devis à partir de la ServiceNow® Store boutique. Il fournit les	Administrateur

Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

Tâche	Description	Rôle
	<p>fonctionnalités suivantes à vos agents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créez des devis avec les produits et les prix, puis présentez-les aux clients.</li> <li>• Utilisez les pour sélectionner des configurateur de produits offres de produits simples et configurables.</li> <li>• Ajouter des ajustements de prix aux produits.</li> <li>• Convertissez les devis en commandes de produits une fois que les clients ont approuvé.</li> </ul>	
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Définissez les rôles des Gestion des devis utilisateurs et de votre catalogue de produits et administrateurs de tarification.	Administrateur
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification des produits	<p>Définissez les listes de prix, les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définissez les <b>listes de prix</b> et les stratégies de tarification qui contrôlent la façon dont la tarification est appliquée aux devis.</li> <li>• Si vous utilisez des livres de coûts, créez les <b>livres des coûts</b> qui définissent les coûts unitaires des offres de produits.</li> </ul>	Administrateur de tarification
Activer les livres de coûts et les marges de coûts	Utilisez la propriété système <code>sn_quote_mgmt_core.enable_administrator_calculation</code> pour activer les fonctionnalités livre des coûts et marge	Gestion des devis administrateur

## Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

Tâche	Description	Rôle
	des coûts dans Gestion des devis. Ces fonctionnalités permettent aux agents commerciaux de consulter les coûts unitaires des produits et les marges de coûts lors de la création de devis de vente.	
<a href="#">Activer les transactions basées sur l'emplacement</a>	Utilisez la propriété système pour activer les transactions basées sur l'emplacement <code>sn_sales_common.enable_location_based_transactions</code> dans .Gestion des devis	Administrateur
<a href="#">Configuration des documents PDF de devis</a>	Configurer le modèle PDF, les signataires et DocuSign. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Créer des modèles PDF</a></li> <li>• <a href="#">Configurer DocuSign</a></li> <li>• <a href="#">Configurer les signataires de documents PDF</a></li> </ul>	sales_operations_specialists

### Configuration des documents PDF de devis

En tant que spécialiste des opérations commerciales, vous pouvez générer des modèles PDF d'aspect professionnel qui présentent des devis dans un format standardisé qui reflète l'image de marque et les logos de l'entreprise. Vous pouvez également configurer DocuSign pour permettre aux signataires de signer des devis électroniquement et de les envoyer par e-mail.

#### Créer des modèles de documents PDF de devis

Ajoutez des modèles personnalisés pour citer des documents PDF à l'aide de la fonction de modèle de ServiceNow document.

Un modèle standard est inclus avec l'installation de base de Gestion des devis.

Consultez la rubrique [Configurer des modèles de documents PDF](#) pour en savoir plus sur les modèles de documents PDF et leur fonctionnement.

#### Lier des documents PDF de devis à DocuSign

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent lier des documents PDF de DocuSign devis afin que les signataires puissent signer électroniquement des documents PDF.

Pour en savoir plus sur la configuration DocuSign, reportez-vous [Configurer DocuSign pour les documents PDF](#) à la section .

#### Configurer les signataires de documents PDF de devis

Le spécialiste des opérations commerciales peut configurer des signataires de documents PDF dans Gestion des devis. Les signataires peuvent recevoir des documents PDF par e-mail

pour révision et signatures électroniques. Il existe deux types de signataires, les signataires externes et les signataires internes.

- Les contacts répertoriés dans un compte lié au devis peuvent être des signataires externes.
- Les signataires internes sont tous les utilisateurs qui ont des rôles sales\_agent ou sales\_ops\_specialist dans Gestion des devis.

Consultez [Configurer les signataires de documents PDF](#) pour plus d'informations.

### Configurer les signataires de documents PDF

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent configurer des signataires afin Gestion des devis que les devis PDF puissent être envoyés aux signataires internes et externes pour examen et signatures.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_operations\_specialists

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contacts répertoriés dans le compte pour un devis peuvent être des signataires externes. L'e-mail répertorié avec le contact est utilisé pour envoyer le PDF.

Les signataires internes sont tous les utilisateurs qui ont des rôles sales\_agent ou sales\_ops\_specialist.

Pour affecter des rôles aux utilisateurs internes, reportez-vous à la section [Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications](#).

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service clientèle > Comptes** et sélectionnez **Nouveau** pour créer un compte ou sélectionnez un compte existant pour ajouter des contacts.
2. Pour un nouveau compte, renseignez les informations du compte et sélectionnez **Enregistrer**.
3. Ajoutez un contact à un compte existant en sélectionnant le compte et en ouvrant l'onglet **Contact**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les informations pour le nouveau contact.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Lorsque le devis est créé et le compte sélectionné, les contacts du compte sont disponibles en tant que signataires pour les documents PDF. L'e-mail associé au contact est utilisé pour envoyer le document PDF.

### Configurer des modèles de documents PDF

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent configurer des modèles pour les documents PDF dans Gestion des devis.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_operation\_specialist

#### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Tout > Estimation > Modèles de devis**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Choisissez un **modèle HTML**.
4. Utilisez les liens suivants pour créer des modèles PDF client :

#### Liens pour créer des modèles PDF

un lien	Description
<a href="#">Modèles de documents</a>	Explication des modèles de documents et du fonctionnement dans ServiceNow.
<a href="#">Configurer Modèles de documents</a>	Étapes de configuration des modèles de documents.
<a href="#">Référence pour Modèles de documents</a>	Informations supplémentaires sur les modèles de documents.
<a href="#">Utiliser Modèles de documents</a>	Comment utiliser les modèles de documents.

#### Configurer DocuSign pour les documents PDF

Les spécialistes des opérations de devis peuvent configurer des documents PDF avec DocuSign lesquels travailler pour permettre aux clients de signer électroniquement des documents PDF.

Rôle requis : quote\_operations\_specialist

#### Lier des documents PDF de devis à DocuSign

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent lier des documents PDF de DocuSign devis afin que les signataires puissent signer des documents électroniquement. Les liens suivants expliquent comment lier des documents PDF à DocuSign:

- [Spoke DocuSign eSignature](#)
- [Configurer le spoke DocuSign eSignature à l'aide de l'attribution du code d'autorisation](#)
- [Configurer le spoke DocuSign eSignature à l'aide de l'octroi JWT](#)
- [Créer des alias enfants pour d'autres comptes DocuSign](#)
- [Configurer un webhook bidirectionnel pour le spoke DocuSign eSignature](#)
- [Synchroniser DocuSign avec ServiceNow](#)
- [Activer les éléments de catalogue](#)
- [Modifier la version de l'API DocuSign](#)
- [Comment automatiser les demandes de signature à l'aide de modèles](#)
- [Comment automatiser les demandes de signature à l'aide de modèles](#)
- [Comment séparer les données du compte DocuSign](#)

#### Configurer Gestion du contrat de vente

Utilisez l'application Gestion du contrat de vente pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

## Activer Gestion du contrat de vente

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des contrats de vente. Pour plus d'informations, consultez [Activer un module d'extension](#) .

### Modules d'extension de Gestion du contrat de vente

Module d'extension	Description	Dépendance
Modèle de données du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_core]	Ce module d'extension fournit des objets de base pour gérer les contrats de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du catalogue de produits principale[com.sn_prd_pm]</li> <li>Gestion des prix [com.sn_csm_pricing]</li> </ul>
Gestion du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_wf]	Ce module d'extension fournit un workflow pour créer et gérer les contrats de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modèle de données du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_core]</li> <li>Prospect vers trésorerie de base [com.sn_l2c_core]</li> <li>Application Gestion des devis [com.sn_l2c_quote_mgmt]</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Vous devez installer le module d'extension de l'application Gestion des devis séparément.</p>

Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section [Composants installés avec Gestion du contrat de vente](#). Pour afficher les contrats de vente à partir d'un compte, vous devez configurer manuellement la liste connexe du contrat de vente sur le formulaire Compte.

### Demander des applications à partir 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 le [ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication](#) .

### Composants installés avec Gestion du contrat de vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation des modules d'extension, y compris les tables et les Gestion du contrat de vente rôles d'utilisateur.

## Rôles installés

### Contrats de vente Détails des rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_accords_de_vente	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations de lecture sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_prd_pm.product_catalog_</li> <li>sn_prd_pm.characteristics_vie</li> <li>sn_quote_mgmt_core.quote_</li> <li>sn_csm_pricing.pricelist_view</li> </ul>
sn_sales_agmt_core.auteur_contrat_de_vente	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer, de créer, de lire et de mettre à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.	sn_sales_agmt_core.visionneuse

Traduction automatique

## Tables installées

### Tables Gestion du contrat de vente

Table	Description
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	Stocke tous les contrats de vente.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	Stocke les lignes d'un contrat de vente indiquant les produits et services convenus pour la vente.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	Stocke les attributs des produits et services à vendre.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	Stocke les ajustements appliqués lors de la négociation.

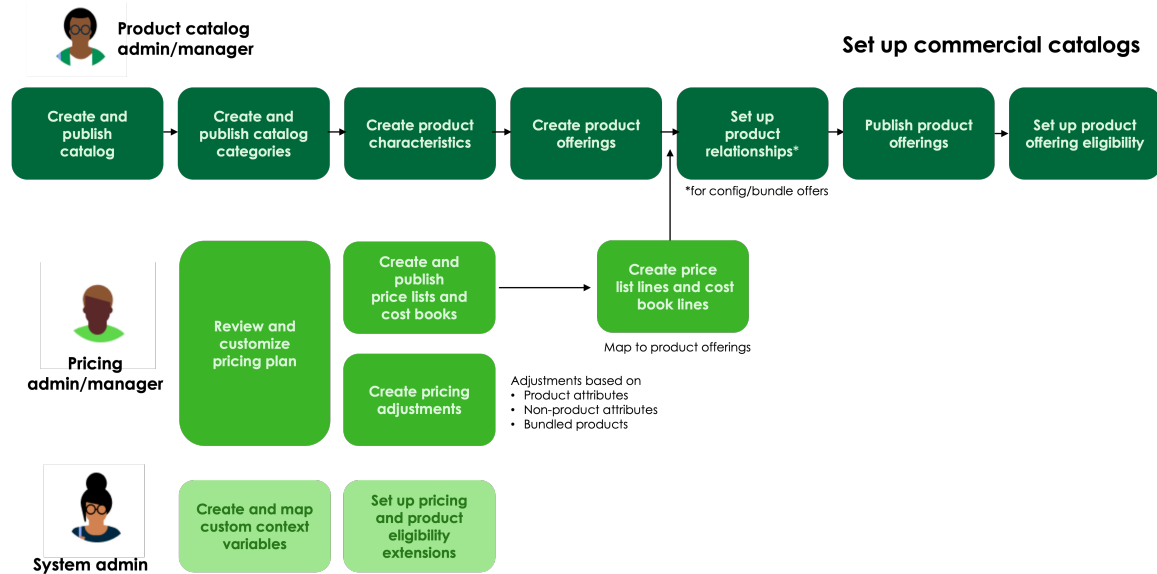
## Configuration des offres et catalogues de produits

Créez des offres de produits et les catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par les Gestion des ventes et des commandes agents pour les activités d'avant-vente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.

En tant qu'administrateur de catalogue de produits ou gestionnaire de catalogue, vous effectuez diverses tâches de configuration pour créer les catalogues de produits et les offres pour les produits et services vendus par votre organisation. Vous travaillez également avec votre administrateur de tarification, qui fixe la tarification de vos offres de produits. Pour plus d'informations sur la tarification, reportez-vous à [Configuration de la tarification des produits](#).

L'exemple de workflow suivant montre une série typique d'étapes de configuration des catalogues et des offres de produits, y compris les tâches de configuration de la tarification effectuées par votre administrateur de tarification. Certaines étapes peuvent être facultatives dans votre organisation, tandis que d'autres, telles que la configuration des relations produit entre les entités de catalogue, peuvent se dérouler dans un ordre légèrement différent.

### Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification



Production automatique

**Remarque :** Passez en revue vos droits pour voir les options d'offres de produits qui s'offrent à vous.

### Vue d'ensemble de la configuration de l'offre de produits et du catalogue

À partir de la version de mai 2024 des applications, vous pouvez utiliser pour Espace de travail configurable de CSM configurer les catalogues d'offres de produits, les offres de produits et les relations entre les offres de Gestion des ventes et des commandes produits.

Le tableau suivant répertorie les tâches de configuration pour la configuration des différentes fonctions disponibles dans Gestion du catalogue de produits.

#### Tâches de configuration de l'offre de produits et de la gestion du catalogue

Tâche de configuration	Description
<a href="#">Créer un catalogue d'offres de produits</a>	Créez un catalogue, qui est l'entité de niveau supérieur dans la hiérarchie du catalogue. Les catalogues peuvent

## Tâches de configuration de l'offre de produits et de la gestion du catalogue (suite)

Tâche de configuration	Description
	comporter des catégories, et les catégories peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.
Créer une catégorie d'offre de produits	Définissez une catégorie d'offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de catalogue facilitent la navigation des agents dans les offres de produits lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.
Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit	Définissez les attributs, propriétés et options spécifiques qui distinguent une offre de produits et influencent sa configuration et sa tarification.
Créer des offres de produits	Configurez et ajoutez des offres de produits aux catalogues et aux catégories. Une fois publiées, les offres de produits sont disponibles pour les agents lorsqu'ils Gestion des ventes et des commandes créent des opportunités, des devis et des commandes.
Ajouter des visuels de produits	Ajoutez des images et des miniatures à vos offres de produits pour aider les agents à créer des opportunités, des devis et des commandes.
Créer des relations d'offre de produits	Créez des relations de produit pour regrouper les produits et services afin de rationaliser le processus de commande. Les relations d'offre de produits améliorent l'expérience de capture de commande en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en groupes. Les forfaits vous permettent également d'offrir des prix spéciaux pour les forfaits.
Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants	Contrôlez la façon dont les quantités des éléments de ligne enfants dans une offre de produit pour un devis ou une commande sont calculées à l'aide de la <code>sn_prd_pm.enable_cascade_quantity</code> propriété système.
Ajouter des contrats connexes aux offres de produits	Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l'application Gestion des ventes et des commandes .
Ajouter une unité de mesure à une offre de produits	Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes.
Créer une version de l'offre de produits	Créez une version du produit pour ajouter des mises à jour à une offre de produit publiée.
Créer des groupes de relations d'offre de produits	Combinez des lots d'offres de produits en groupes connexes dans Gestion des ventes et des commandes.
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins, qui sont des questionnaires tirés de guides de sélection de produits que vos agents utilisent pour déterminer quelles offres de produits peuvent être ajoutées aux opportunités.
Configurer les recommandations d'offres de produits pour les estimations	Créez des recommandations d'offres que les agents commerciaux peuvent utiliser pour compléter ou compléter les éléments de leurs devis.

## Tâches de configuration de l'offre de produits et de la gestion du catalogue (suite)

Tâche de configuration	Description
<a href="#">Exporter et importer des entités de catalogue de produits</a>	Exportez et importez des entités de catalogue de produits entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production.
<a href="#">Afficher la hiérarchie de l'offre de produits et la hiérarchie des spécifications associée</a>	Affichez la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées (produit, service et ressource). Utilisez ces vues pour vérifier que toutes les entités ont été définies et associées correctement.
<a href="#">Configurer l'éligibilité de l'offre de produits</a>	Filtrez dynamiquement le catalogue de produits, les catégories de produits et les offres de produits pour afficher uniquement les offres de produits éligibles pour un client dans le catalogue de produits.


### Créer un catalogue d'offres de produits

Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie du catalogue. Les catalogues comportent des catégories, et elles peuvent comporter des sous-catégories ou des offres de produits.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Catalogues d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Catalogue d'offres de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système qui identifie le catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue.
Miniature de l'image	Image miniature de votre catalogue. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour charger votre image.
Image	Image de votre catalogue. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour mettre à jour votre image.
Par défaut	Option qui indique que ce catalogue est le catalogue par défaut affiché à vos agents. Les agents peuvent passer d'un catalogue par défaut à un autre.
Description	Une brève description de votre catalogue de produits, par exemple.

Champ	Description
État	État du catalogue. Les états de cycle de vie pris en charge sont Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé.
Date de début	Date et heure auxquelles le catalogue est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles le catalogue n'est plus disponible pour une utilisation dans Gestion des ventes et des commandes. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Code	Code produit pour le catalogue.  Le système génère automatiquement un code basé sur le <b>nom</b> de catalogue saisi, mais vous pouvez modifier la valeur en chaîne alphanumérique de votre choix.

#### 4. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

Le catalogue d'offres de produits est à l'état Brouillon.

#### 5. Sélectionnez **Publier**.

L'état du catalogue devient Publié. L'onglet Catégories s'ouvre pour créer une catégorie d'offre de produits.

### Que faire ensuite

Créez des catégories d'offres de produits.


## Créer une catégorie d'offre de produits

Définissez une catégorie d'offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de produits facilitent la navigation entre les agents dans les offres de produits lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Catégories d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catégorie d'offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro unique défini par le système qui identifie la catégorie de produit.
Nom	Nom de la catégorie.
Terminal	Option indiquant qu'il n'existe aucune sous-catégorie pour cette catégorie. La sélection <b>de Leaf</b> signifie que la catégorie peut avoir des offres de produits mais pas des sous-catégories. Si <b>Leaf</b> n'est pas sélectionné, la catégorie ne peut avoir que des sous-catégories, mais pas d'offres de produits.
Miniature de l'image	Miniature de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour charger votre image.
Image	Image de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour charger votre image.
Description	Brève description de la catégorie.
État	État de la catégorie : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état initial de la catégorie, avant sa publication.</li> <li>◦ Publié : la catégorie de produit a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une catégorie est publiée, vous pouvez la mettre à jour. Vous pouvez le supprimer, le mettre hors service ou l'archiver s'il n'y a pas d'offres de produits associées.</li> <li>◦ Mis hors service : la catégorie a été mise hors service et n'est plus active. La catégorie ne peut pas être mise à jour.</li> <li>◦ Archivé : la catégorie a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation.</li> <li>◦ Copié dans le catalogue : la catégorie de produit a été copiée.</li> </ul>
Date de début	Date et heure auxquelles la catégorie est disponible dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles la catégorie n'est plus utilisée dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Code	Code produit de la catégorie.

Traduction automatique

Champ	Description
	Le système génère automatiquement un code basé sur le <b>nom</b> de catégorie entré, mais vous pouvez modifier la valeur en n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Associez la catégorie à un catalogue.
  - a. Dans l'onglet Catalogues, sélectionnez **Nouveau**.
  - b. Dans le formulaire Catégorie de catalogue, sélectionnez le catalogue publié auquel appartient cette catégorie, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans l'onglet Détails de la catégorie, sélectionnez **Publier**.  
L'état de la catégorie devient Publié et est ajouté au catalogue sélectionné.
8. Si nécessaire, définissez la catégorie parente et les sous-catégories de la catégorie à l'aide des onglets Catégories parentes et Catégories enfants.

### Que faire ensuite

[Créer des offres de produits.](#)

## Activer l'affichage des visuels du catalogue de produits

Activez l'affichage des images de produits affichées dans les vignettes de produits des catalogues de produits à l'aide de la `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système contrôle les images affichées dans les catalogues de produits commerciaux. Cette propriété ne s'applique pas aux catalogues de services ni aux catalogues d'inventaire de produits.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété système `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui`.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai` pour activer l'affichage des images d'offres de produits dans le catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
Les visuels d'offres de produits sont chargés dans le catalogue. Si une offre de produits n'a pas de visuel, le texte **Image non disponible** est présenté dans la vignette de l'offre de produits à la place.

## Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants

Contrôlez la façon dont les quantités des éléments de ligne enfants dans une offre de produit pour un devis ou une commande sont calculées à l'aide de la `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity` propriété système.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity` propriété système, si elle est activée, transmet automatiquement la valeur de quantité d'une offre de niveau supérieur aux lignes enfants lorsque la quantité de l'offre de niveau supérieur est supérieure à 1. Par exemple, lorsqu'un agent crée un devis ou une commande pour une offre configurable et met à jour la quantité de sorte qu'elle soit supérieure à 1, la quantité des éléments de ligne enfants est multipliée par la quantité de l'offre de niveau supérieur. La tarification des lignes enfants est basée sur la quantité en cascade. Si vous utilisez la quantité des offres enfants comme quantité totale commandée, l'utilisation des quantités en cascade tient également compte de la quantité de l'offre parente.

Toutefois, si vous considérez la quantité de l'offre enfant comme la quantité de l'offre enfant pour une quantité de l'offre parente, vous ne voudrez peut-être pas de valeurs de quantité en cascade.

- i Remarque :** Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la version de novembre 2024, cette propriété est activée par défaut. Si vous ne souhaitez pas que les valeurs de quantité soient répercutées en cascade sur les lignes enfants, supprimez cette fonctionnalité en définissant la propriété sur `false`.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété système `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity`.
3. Définissez la valeur de propriété pour la fonctionnalité de quantité en cascade dans le champ **Valeur** .
  - Entrez `vrai` pour activer cette propriété.
  - Entrez `faux` pour supprimer cette propriété si elle est actuellement activée.

#### 4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Si vous avez activé cette propriété, les valeurs de quantité sont répercutées en cascade sur les lignes enfants des offres de produits. Si vous avez supprimé cette propriété, les valeurs de quantité ne sont pas répercutées sur les lignes enfants des offres de produits.

## Créer des offres de produits

Créez et publiez une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes. Les offres de produits représentent des entités qui peuvent être commandées auprès du fournisseur du catalogue et incluent des informations de tarification. Une fois publiées, les offres de produits deviennent disponibles pour les agents de commande lors de la création de prospects, d'opportunités, de devis et de commandes.

## Avant de commencer

Rôle requis : `sn_prd_pm_product_catalog_admin` et `sn_prd_pm_product_catalog_manager`

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez **Nouveau**.

- i Remarque :** Vous pouvez également créer une offre de produits à partir des spécifications du produit.

## 3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

## Formulaire d'offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'offre de produits.
Nom	Nom alternatif pour l'offre de produits afin de faciliter sa différenciation des noms de produits similaires.
Nom d'affichage	Nom de l'offre de produits ajoutée.
Type d'offre	Type d'offre de produits. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à l'aide du Espace de travail configurable de CSMfichier .</li> <li>◦ Droit : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.</li> </ul>
Sous-type d'offre	Type de droit : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Garantie</li> <li>◦ Garantie étendue</li> <li>◦ Licence</li> <li>◦ Abonnement</li> </ul>
Spécification de produit	Vue fonctionnelle d'une offre de produits qui stimule l'exécution des commandes.
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Créer un contrat	Option indiquant aux agents que les contrats de droit peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisée lorsque les autorisations sont gérées sous forme de contrats.
Vendable	Option indiquant que l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si cette option est sélectionnée, l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Unique : Frais uniques pour le produit.</li> <li>◦ Récurrent : frais qui se produisent à des intervalles planifiés. Vous pouvez définir la périodicité moyennant des frais récurrents.</li> </ul>
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produit a une spécification de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques

Champ	Description
	<p>sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.</p> <p>S'affiche lorsqu'une spécification de produit pour un produit composite est saisie et que l'offre de produit est enregistrée.</p>
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lorsqu'il passe une commande.
Catalogue des offres	Catalogue contenant l'offre de produits.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produits est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produits est supprimée des Gestion des ventes et des commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
État	État de l'offre de produit. Les états comprennent Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	<p>Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux.</p> <p>Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, saisissez Pont de services.</p>
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se reproduisent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais appliqués une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
Version initiale	Nom de la version initiale de l'offre de produits.
Version précédente	Il peut exister plusieurs versions d'une offre de produits. Ce champ vous permet d'afficher les versions précédentes.
Modalité du contrat	Durée du contrat :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12 mois</li> <li>◦ 24 mois</li> <li>◦ 36 mois</li> <li>◦ 48 mois</li> <li>◦ 60 mois</li> </ul>

4. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version de l'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

### Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit

Ajoutez des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous pourrez ajouter ultérieurement à votre offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure permet de créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous ajoutez aux offres de produits. Par exemple, si l'offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo, et les options de caractéristique sont les choix d'options, tels que les différentes tailles et couleurs de vélo disponibles. Les options s'affichent au fur et à mesure que le configurateur de produits crée des commandes ou établit des devis.

### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Caractéristiques > Caractéristiques**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer une nouvelle caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique du produit.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de caractéristique du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code

Champ	Description
	pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Description	Brève description de la caractéristique, par exemple la vitesse DSL.
Type d'entrée	Liste des options d'entrée qui identifient la fonctionnalité de la caractéristique. Selon le type d'entrée, d'autres options sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Adresse</b> : entrée pour la saisie d'une adresse</li> <li>◦ <b>Pièce jointe</b> : entrée pour la pièce jointe d'un document externe.</li> <li>◦ <b>Case à cocher</b> : option que vous sélectionnez ou décochez.</li> <li>◦ <b>Choix</b> : options que vous choisissez pour la caractéristique. Si vous sélectionnez <b>Choix</b>, vous pouvez définir des options pour la caractéristique dans l'onglet Options de la caractéristique.</li> <li>◦ <b>Date/heure</b> : entrée pour la saisie d'une date et d'une heure de la journée.</li> <li>◦ <b>Durée</b> : entrée pour la saisie d'une durée de temps.</li> <li>◦ <b>E-mail</b> : entrée pour la saisie d'une adresse e-mail.</li> <li>◦ <b>Étiquette</b> : entrée pour la sélection qui active la production d'une étiquette.</li> <li>◦ <b>Texte sur ligne unique</b> : entrée pour la saisie de forme libre d'une seule ligne de texte.</li> <li>◦ <b>Oui/Non</b> : entrée qui nécessite la sélection d'une réponse Oui/Non.</li> </ul>

##### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Selon le **type d'entrée** que vous avez sélectionné, vous devrez peut-être effectuer des étapes supplémentaires si la nouvelle caractéristique dispose de plus d'options.

##### 6. Si la nouvelle caractéristique a plus d'options, procédez comme suit :

**a.** Dans l'onglet Options de la caractéristique, sélectionnez **Nouveau**.

**b.** Entrez l'option pour la caractéristique et sélectionnez **Enregistrer**.

L'option est ajoutée à la caractéristique. Répétez cette étape pour ajouter autant d'options que nécessaire. Plus tard, lorsque vous configurez les offres de produits, vous pouvez ajouter les caractéristiques et les options.

### Que faire ensuite

- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)

- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits
- Si vous créez des produits de télécommunications, créez les catégories de spécification de produit, de service et de ressource, puis associez-les à des catégories de modèle.

### Ajouter des caractéristiques et des options caractéristiques à une offre de produit

Ajoutez des caractéristiques et des options de caractéristiques à une offre de produits existante à l'aide de l'onglet **Caractéristique de l'offre de produits** dans .Gestion des ventes et des commandes


#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs façons de créer des caractéristiques et des options de caractéristique. La procédure suivante vous permet d'ajouter des caractéristiques à des offres de produits qui existent déjà mais qui n'ont pas encore été publiées.

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Caractéristiques des offres de produits

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique de l'offre de produits. Sélectionnez une caractéristique existante. Sélectionnez <b>Nouveau</b> pour créer une caractéristique.
Option de la caractéristique	Option caractéristique de l'offre de produit. Sélectionnez une option de caractéristique existante ou sélectionnez <b>Nouveau</b> pour créer des options.
Type de caractéristique	Option qui vous permet de sélectionner un type de caractéristique.
Offre de produits	Nom de l'offre de produits.
Commande	Ordre numérique des options. Les options désignées par le chiffre 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Obligatoire	Option indiquant que l'option caractéristique est requise pour compléter la commande.
Par défaut	Option indiquant cette option de caractéristique est le choix par défaut.
Entrée personnalisée obligatoire	Option indiquant que les commentaires du consommateur sont requis pour l'option relative au produit.

## 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La caractéristique d'offre de produit est ajoutée à l'offre de produit. Sélectionnez la caractéristique dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** pour apporter d'autres modifications.

### Ajouter des visuels de produits

Ajoutez des visuels à votre offre de produits pour Gestion des ventes et des commandes permettre aux agents de voir facilement à quoi ressemble le produit.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des images à vos offres de produits afin que les agents de commande voient les produits qu'ils placent dans les commandes et les devis.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Visuels du produit**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Visuels des produits

Champ	Description
Nom	Nom du visuel.
Offre de produits	Nom du produit.
Actif	Option indiquant qu'une image miniature est utilisée pour représenter le produit.
Miniature de l'image	Miniature visuelle de votre offre de produits. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour charger l'image miniature.
Primaire	Option indiquant que le visuel miniature est le visuel primaire.
Image	Visuel de votre offre de produits. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour charger l'image.

## 6. Sélectionnez **Enregistrer**.

- i Remarque :** Vous devez activer l'affichage des visuels de produits dans les catalogues de produits. Pour plus d'informations, consultez [Activer l'affichage des visuels du catalogue de produits](#).

### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)

- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version de l'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

### Ajouter des catégories de catalogue de produits

Utilisez l'onglet Catégories d'offres de produits pour organiser vos produits en groupes dans Gestion des ventes et des commandes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager


#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de catalogue de produits permettent d'organiser les produits en groupes, ce qui permet aux agents de commande de trouver plus facilement des produits lors de la création de commandes ou de l'établissement de devis. Les catégories de catalogue sont associées à un catalogue. Pour plus d'informations sur les catalogues, reportez-vous à la section [Créer un catalogue d'offres de produits](#).

Les catégories de catalogue d'offres de produits doivent être publiées avant que les produits puissent être ajoutés.

Cette procédure explique l'onglet Catégorie d'offre de produits. Pour configurer des catégories avant d'ajouter des produits, reportez-vous à la section [Créer une catégorie d'offre de produits](#).

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Catégories d'offres de produits**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie publiée existante.
Offre de produits	Nom de l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Examinez les informations de la catégorie et sélectionnez **Publier**.  
La catégorie est publiée et disponible pour ajouter des offres de produits ou créer des catégories enfants.

#### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)

- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

### Créer des relations d'offre de produits

Créez des relations de produits pour regrouper les produits et services afin de faciliter la commande. Les relations d'offre de produits améliorent l'expérience de capture de commande en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en groupes. Des lots peuvent également être ajoutés à d'autres lots dans des groupes de relations.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des relations d'offre de produits qui regroupent les produits. Une offre de produits groupés peut être commandée en groupe et ne peut pas être modifiée.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Relations des offres de produits**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Relation d'offre de produits

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de la relation de produits affichée dans l'interface.
Offre de produits de la source	Référence générée par le système à l'offre de produits source.
Offre de produits de la cible	L'offre qui est regroupée avec l'offre de produit source.
Type de relation	Option qui identifie la façon dont les produits sont liés : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aucun : indique que les produits groupés n'ont aucune relation.</li> <li>◦ Implicite : indique que les produits regroupés dans un lot ont une relation implicite.</li> </ul>
Groupe de relations d'offre de produits	Référence à des groupes de relations d'offres utilisés pour regrouper logiquement des offres de produits similaires.
Unité de mesure	Unité de mesure des produits groupés. Sélectionnez une unité de mesure, par exemple Boîte ou Caisse.
Par défaut	Option indiquant que la relation d'offre de produits est la relation par défaut.
Obligatoire	Option indiquant que la relation d'offre de produits est obligatoire.

Champ	Description
Quantité par défaut	Option indiquant la quantité par défaut de relations de produits.
Quantité max.	Option indiquant la quantité maximale de produits dans le lot.
Quantité min.	Option indiquant la quantité minimale de produits dans le lot. Ces marqueurs ont une signification différente selon que chaque relation fait partie ou non d'un groupe de relations.

**6. Sélectionnez Enregistrer.**

La relation est créée. Sélectionnez la relation dans l'onglet **Relations d'offre de produits** pour apporter d'autres modifications.

**Que faire ensuite**

- [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version de l'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)


**Ajouter des contrats connexes aux offres de produits**

Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l'application Gestion des ventes et des commandes .

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

**Procédure**

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrats connexes** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Offre de produits sous contrat**

Champ	Description
Contrats	Contrat à ajouter à l'offre de produits. Sélectionnez le contrat dans la liste des contrats.
Offre de produits	Entrée générée par le système reflétant l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.

## 6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le contrat apparaît dans l'offre de produits sous l'onglet **Contrats connexes**. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement du contrat pour apporter d'autres modifications aux détails du contrat.

### Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits


### Ajouter une unité de mesure à une offre de produits

Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Unités de mesure**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Unité de mesure

Champ	Description
Offre de produits	Nom de l'offre de produits sélectionnée.
Unité de mesure	Option permettant de sélectionner une unité de mesure existante ou sélectionnez <b>Nouveau</b> pour ajouter une nouvelle unité de mesure.
Par défaut	Option indiquant que l'UdM sélectionnée est l'unité par défaut.
Actif	L'option indique que l'UdM sélectionnée est active.

## 6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits

- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Créer une version de l'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

### Créer une version de l'offre de produits

Créez une version d'une offre de produits lorsque des mises à jour d'une offre publiée dans Gestion des ventes et des commandes.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une offre de produit est publiée, aucune modification ne peut être apportée. Pour ajouter des modifications à une offre de produits publiée, créez une nouvelle version.

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Dans l'onglet **Versions** , sélectionnez **Créer une version**.  
La prochaine version de l'offre de produits s'affiche.
4. Dans l'onglet **Détails** , apportez et enregistrez les modifications, puis publiez l'offre.  
  
L'historique des versions est conservé. Chaque version a son propre statut de cycle de vie.

#### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

### Créer des groupes de relations d'offre de produits

Utilisez des groupes de relations pour organiser les options d'offre enfants ou les relations en groupes logiques et définissez des règles de cardinalité au niveau du groupe dans Gestion des ventes et des commandes. Les groupes d'offres de produits apparaissent alors sur le .configurateur de produits

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

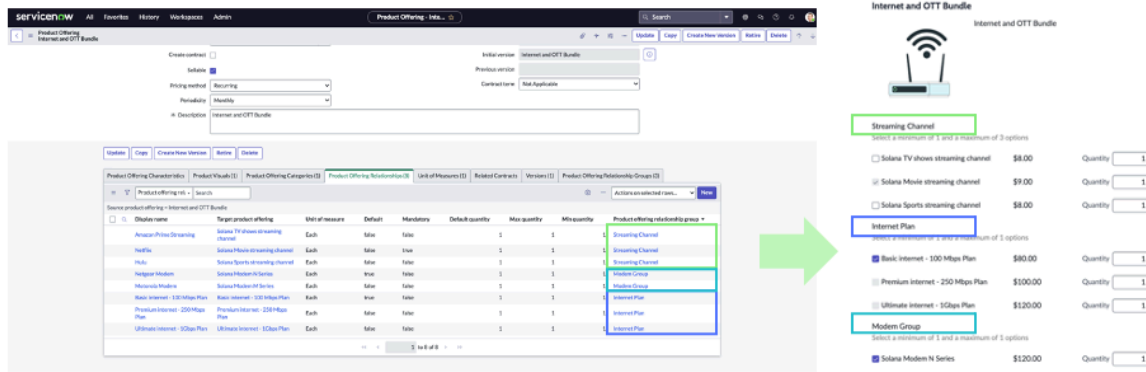
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des groupes de relations d'offre de produits pour organiser les lots de produits en groupes dans le configurateur de produits.


Par exemple, une offre de produit groupée Internet et OTT est configurée pour avoir trois groupes de relations d'offre de produits : le groupe de modem, le groupe Internet et le groupe de canaux de diffusion en continu.

Les offres de produits groupés peuvent être d'autres lots ou des offres de produits individuelles.

Affectez les offres de produits enfants d'un groupe au groupe de relations d'offre de produits, qui présente les options en groupes logiques sur le pour l'agent configurateur de produits . L'exemple suivant montre comment les groupes d'offres de produits apparaissent dans le configurateur de produitsfichier .



**Procédure**

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Groupes de relations d'offre de produits** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de groupe de relations d'offre de produits**

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de relations.
Description	Description du groupe de relations.
Offre de produits	Référence à l'offre de produits actuelle dans son contexte.
Commande	Ordre dans lequel le groupe de relations est affiché dans le configurateur de produit.
Nombre maximal d'options	Nombre maximal d'options qui peuvent être sélectionnées au sein du groupe de relations lors de la configuration.
Nombre minimal d'options	Nombre minimal d'options qui doivent être sélectionnées au sein du groupe de relations.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Le groupe de relations est créé dans le cadre de l'offre de produits.

## Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version de l'offre de produits

## Offre groupée de produits avec spécifications de produits

Gestion du catalogue de produits Prend en charge le regroupement d'offres de produits qui ont des spécifications de produit associées ou des hiérarchies de spécifications à n'importe quel niveau du lot.

## Offres groupées de produits prises en charge

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer une offre groupée pour les combinaisons d'offres de produits suivantes :

- Une offre de haut niveau avec plusieurs offres à plusieurs niveaux, mais aucune référence de spécification de produit à aucun niveau.
- Une offre de haut niveau avec plusieurs offres à plusieurs niveaux qui peuvent avoir une référence de spécification de produit à n'importe quel niveau.
- Offre de niveau supérieur avec deux ou trois niveaux d'imbrication, où l'offre de produit au niveau terminal fait référence à une hiérarchie de spécifications.

Lorsque des offres groupées ayant une référence de spécification à différents niveaux sont ajoutées à un devis ou à une commande, les lignes de transaction appropriées sont générées avec des références de spécification et des références d'offre de produit. Si l'exécution est effectuée dans ServiceNow Gestion des commandes, les commandes de domaine applicables sont générées et les enregistrements des produits vendus et de l'inventaire des produits sont créés ou mis à jour.

## Caractéristiques héritées des spécifications du produit

Lorsque vous créez une offre de produit et référencez une hiérarchie de spécifications de produit, vous pouvez sélectionner une option appelée **Copier les caractéristiques de spécification enfant**. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'offre de produit hérite de toutes les caractéristiques de la spécification ou de la hiérarchie des spécifications. Par exemple, si une offre de produit a une spécification de produit associée, les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente. Les attributs de la spécification parente sont toujours hérités par l'offre de produit.

Vous pouvez également procéder comme suit lorsque vous créez une offre de produits groupés :

- Ajoutez d'autres caractéristiques à l'offre, telles que des attributs d'enrichissement de commande, en plus des caractéristiques héritées de la spécification.
- Supprimez les caractéristiques d'offre de produits héritées de la spécification.

Pour en savoir plus sur les offres de produits, reportez-vous à la section [Créer des offres de produits](#).

## Visualisation de la hiérarchie du catalogue de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez afficher la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées (produit, service et ressource). Utilisez ces vues pour vérifier que toutes les entités ont été définies et associées correctement.

Pour les offres de produits qui ont des spécifications associées, vous pouvez activer/désactiver la vue hiérarchique de l'offre de produit pour afficher sa hiérarchie des spécifications. La vue de spécification hiérarchique affiche les services qui permettent de réaliser le produit et les ressources nécessaires pour fournir ces services. Cette vue vous aide à visualiser différents aspects d'une offre de produits, à valider le produit et à déterminer si les services et ressources de support sont conçus en fonction des besoins. La hiérarchie met également en évidence les relations entre les spécifications.

### Vues de la hiérarchie du catalogue de produits

Traduction automatique

Pour afficher la hiérarchie du catalogue de produits dans l'Espace de travail configurable de CSM dans la vue de liste, accédez à **Offres > Offres de produits**. Sélectionnez une offre de produits, puis l'onglet Hiérarchie du catalogue. Utilisez l'option **Afficher la spécification** pour basculer entre les vues hiérarchiques de l'offre de produit et des spécifications.

La légende de basculement identifie les icônes d'offre de produit et de spécification affichées dans la visualisation. À l'instar de la sélection des nœuds de spécification, lorsque vous sélectionnez un nœud d'offre de produit, le panneau latéral affiche les détails de haut niveau de l'offre de produit. Vous pouvez utiliser le filtre pour sélectionner un nœud et afficher la hiérarchie sous le nœud plutôt que sous l'arborescence entière.

## Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits

Vous pouvez filtrer dynamiquement le catalogue de produits, les catégories d'offres et les offres de produits pour afficher uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriés auxquels un client est éligible. Vos agents voient ces informations filtrées sur les produits lorsqu'ils créent des opportunités, des devis et des commandes.

## Vue d'ensemble de l'éligibilité de l'offre

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous créez les règles métier qui filtrent les catalogues de produits, les catégories d'offres et les offres de produits afin d'afficher uniquement les produits éligibles pour les clients lorsque les agents créent des devis ou des commandes. Le filtrage des produits aide les agents à vendre les bons produits aux clients. Les filtres sont basés sur les règles de décision que vous définissez dans les matrices d'éligibilité des produits suivantes :

- **Éligibilité du catalogue de l'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catalogues d'offres de produits. Par exemple, vous pouvez utiliser cette matrice pour filtrer les catalogues de ventes en fonction de l'emplacement du client en fonction de l'emplacement du client, tel que le pays, l'état ou la ville.
- **Éligibilité à la catégorie d'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catégories d'offres de produits.
- **Éligibilité de l'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux offres de produits.

Ces matrices sont des cadres de travail permettant de définir les conditions et les variables de contexte qui contrôlent les catalogues, les catégories de produits et les offres de produits affichées. Vous pouvez utiliser des variables de contexte définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits et Pricing Management, ou vous pouvez travailler avec votre administrateur pour développer vos propres variables de contexte personnalisées, telles qu'un segment marketing ou un canal de vente, à utiliser dans les matrices d'éligibilité.

### Tâches de configuration

Effectuez les tâches suivantes pour configurer les matrices d'admissibilité du produit.

#### Tâches de configuration de l'admissibilité du produit

Tâche	Description	Rôle
Créer une variable de contexte personnalisée (si nécessaire)	Examinez les variables de contexte personnalisées et définies par le système. Si nécessaire, ajoutez une nouvelle variable de contexte, puis <a href="#">mappez la variable client à une entité de transaction</a> .	Administrateur
Créer un filtre d'entité de règle	Définissez les filtres d'éligibilité pour une entité de produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Définir des règles d'éligibilité de produit dans une matrice d'éligibilité de produit	Définissez les règles d'éligibilité dans la table de décision d'une matrice d'éligibilité du produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

#### Créer un filtre d'entité de règle


Créez un filtre de règle pour l'entité du produit à utiliser dans une matrice d'éligibilité du produit. Le filtre de règle définit la façon dont la règle est appliquée, par exemple, à un catalogue de produits, à une catégorie ou à une offre.

### Avant de commencer

Déterminez l'entité à laquelle le filtre s'applique, par exemple un catalogue de produits, une catégorie ou une offre de produits particulière.

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Filtre d'entité de règle**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Filtre d'entité de règle

Champ	Description
Nom du filtre	Nom du filtre, par exemple <b>Offres non éligibles pour CA</b> .
Entité	Entité de produit pour la règle : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Catalogue de produits</li> <li>◦ Catégorie d'offre de produits</li> <li>◦ Offre de produits</li> </ul>
Type de filtre	Type de filtre à appliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Statique : utilisez une liste particulière pour filtrer l'entité du produit.</li> <li>◦ Dynamique : définissez les conditions pour filtrer l'entité.</li> </ul>
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du filtre.
Produits <catalogues, catégories ou offres>	Catalogue de produits, catégorie ou offre à filtrer, en fonction de l' <b>entité</b> sélectionnée. Ce champ n'apparaît que lorsque Statique est sélectionné comme <b>type de filtre</b> .
Condition	Condition à utiliser pour filtrer l'entité. Utilisez le générateur <b>Définir les conditions</b> pour spécifier les conditions. Ce champ apparaît uniquement lorsque Dynamique est sélectionné comme <b>type de filtre</b> .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le filtre de règle peut désormais être utilisé dans une matrice d'éligibilité de produit.

#### Définir des règles d'éligibilité de produit dans une matrice d'éligibilité de produit

Définissez les règles d'éligibilité du produit à l'aide de la matrice Éligibilité du catalogue de l'offre de produits, Éligibilité de la catégorie de l'offre de produits ou Matrice d'éligibilité de l'offre de produits.

## Avant de commencer

Créez les [filtres d'entité de règle](#) et définissez toutes les nouvelles [variables de contexte personnalisées](#) nécessaires pour définir les règles d'éligibilité.

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Lorsque vous définissez des règles d'éligibilité, tenez compte des deux modes de détermination de l'éligibilité :

- Non éligible : déterminez tous les catalogues, catégories et offres de produits considérés comme non éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'éligibilité selon vos besoins.
- Éligible : déterminez tous les catalogues, catégories et offres de produits considérés comme éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'inéligibilité selon vos besoins.

Utilisez le champ **Résultat par défaut** dans la table de décision pour la matrice d'éligibilité du produit afin de contrôler le mode par défaut.

La version de novembre 2024 fournit la version 2 des matrices d'éligibilité du produit, qui prennent désormais en charge les règles d'éligibilité basées sur les attributs de ligne de transaction. Vous pouvez également utiliser les variables de contexte de l'emplacement de service pour définir les règles d'éligibilité du produit pour les emplacements de service : ville de service, état du service, pays du service et code postal du service.

## Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice d'éligibilité du produit pour la règle à définir.
  - Pour définir les règles d'éligibilité pour un catalogue de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité du catalogue de produits.
  - Pour définir les règles d'éligibilité d'une catégorie de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de la catégorie de produits.
  - Pour définir les règles d'éligibilité d'une offre de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de l'offre de produits.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice d'éligibilité sélectionnée s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions qui contrôlent l'éligibilité.
5. Dans la table de décision, définissez la règle pour contrôler l'éligibilité.
  - a. Dans le champ **Résultat par défaut** de la section Condition, examinez le mode d'éligibilité utilisé et mettez-le à jour si nécessaire.
  - b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée (variable de contexte) à appliquer, telle que l'état de facturation ou le compte.
  - d. Dans la colonne **Actif**, définissez la valeur sur vrai.
  - e. Dans la section Résultats, sous la colonne **Règles d'éligibilité**, sélectionnez l'état d'éligibilité à appliquer, par exemple Non éligible ou Éligible.
  - f. Dans la colonne **Filtre d'entité de règle**, sélectionnez le filtre à appliquer.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Examinez les colonnes **État de validation** et **Messages de validation** pour voir s'il vous manque des entrées, sorties ou d'autres informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.

L'entité du produit filtré (catalogue de produits, catégorie ou offre) est affichée ou masquée pour les agents de vente et de commande, en fonction du filtre.

### Utiliser des points d'extension dans l'éligibilité du produit

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique d'éligibilité du produit utilisée dans les Gestion des ventes et des commandes applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tout > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

### Points d'extension de l'admissibilité du produit

Point d'extension	Description
<i>sn_prd_pm. EligibilityRulesExtensionPoint</i>	Point d'extension pour la définition des méthodes d'éligibilité pour les catalogues de produits, les catégories et les offres.

### Exportation et importation d'entités de catalogue de produits

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez exporter et importer des entités de catalogue de produits entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production. Chaque processus comporte un ensemble distinct d'étapes.

### Vue d'ensemble

Vous choisissez les entités du catalogue de produits à exporter. Toutefois, après avoir exporté vos entités de catalogue de produits, certaines entités de base doivent d'abord être importées vers votre instance cible, telles que les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UOM), car elles sont référencées par les offres de produits, les spécifications de produit et les spécifications de service. Pour cette raison, importez certaines entités de catalogue de produits dans votre instance cible dans l'ordre suivant :

1. Importez les entités de base exportées.
2. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
3. Importez les offres et spécifications de produits.

### Processus d'exportation et d'importation

Suivez ces étapes pour exporter et importer des entités de catalogue de produits.

#### Exporter et importer les étapes du catalogue de produits

Étape	Description
Exporter des entités de catalogue de produits	Exporter des entités de catalogue de produits d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et

## Exporter et importer les étapes du catalogue de produits (suite)

Étape	Description
	téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
Afficher l'état de la tâche d'exportation	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
Importer des entités de catalogue de produits	Importez des entités de produits exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
Afficher l'état de la tâche d'importation	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

**i Remarque :** Votre administrateur système doit [ajouter les valeurs du champ Code à vos entités de catalogue de produits principales](#) sur vos instances source et cible si elles n'ont pas été ajoutées après la mise à niveau vers la Washington DC version.

### Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue après la mise à niveau

Ajoutez les valeurs du champ **Code** pour les entités principales du catalogue de produits. Le système utilise ce champ pour déterminer si les valeurs du champ **Code** d'une entité de catalogue d'exportation doivent être insérées ou mises à jour dans l'instance cible.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la Washington DC version, le champ **Code** a été ajouté pour les principales entités du catalogue de produits. Si les valeurs du champ **Code** de ces entités de catalogue sont vides après la mise à niveau vers la Washington DC version, exécutez à la fois un script correctif et une tâche planifiée à la demande pour ajouter les valeurs du champ **Code** pour les entités principales du catalogue de produits.

Le script correctif ajoute des valeurs de champ **Code** pour les options de caractéristique. La tâche planifiée ajoute des valeurs de champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits et les spécifications de produits, de services et de ressources.

### Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Tout > Définition du système > Scripts correctifs**.
2. Sélectionnez le **champ Remplir le code**, puis **Exécuter le script correctif**.  
Le système exécute le script, qui ajoute la valeur du champ **Code** aux options de caractéristique.
3. Accédez à la **Tout > Définition du système > Travaux planifiés**.
4. Sélectionnez la tâche *Schedule job to populate code field on master entities*.
5. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande, puis sélectionnez **Exécuter maintenant**.  
Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits, les catégories d'offres de produits et les spécifications de produits, de services et de ressources.
6. Sélectionnez la tâche *Schedule Job with upgrade script to populate code*.
7. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande, puis sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** à Gestion du catalogue de produits Core.

8. Répétez les étapes 1 à 7 sur l'instance cible.

## Résultats

Votre administrateur de catalogue de produits peut exporter des entités de catalogue de produits à partir de l'instance source et les importer vers l'instance cible.

### Exporter des entités de catalogue de produits

Exportez des entités de catalogue de produits sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin qu'il puisse être importé vers une autre ServiceNow instance.

### Avant de commencer


Après la mise à niveau vers la Yokohama version, vérifiez auprès de votre administrateur que les valeurs du champ **Code** sont disponibles pour les principales entités du catalogue de produits dans vos instances source et cible. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue après la mise à niveau](#).

Rôle requis : product\_catalog\_admin

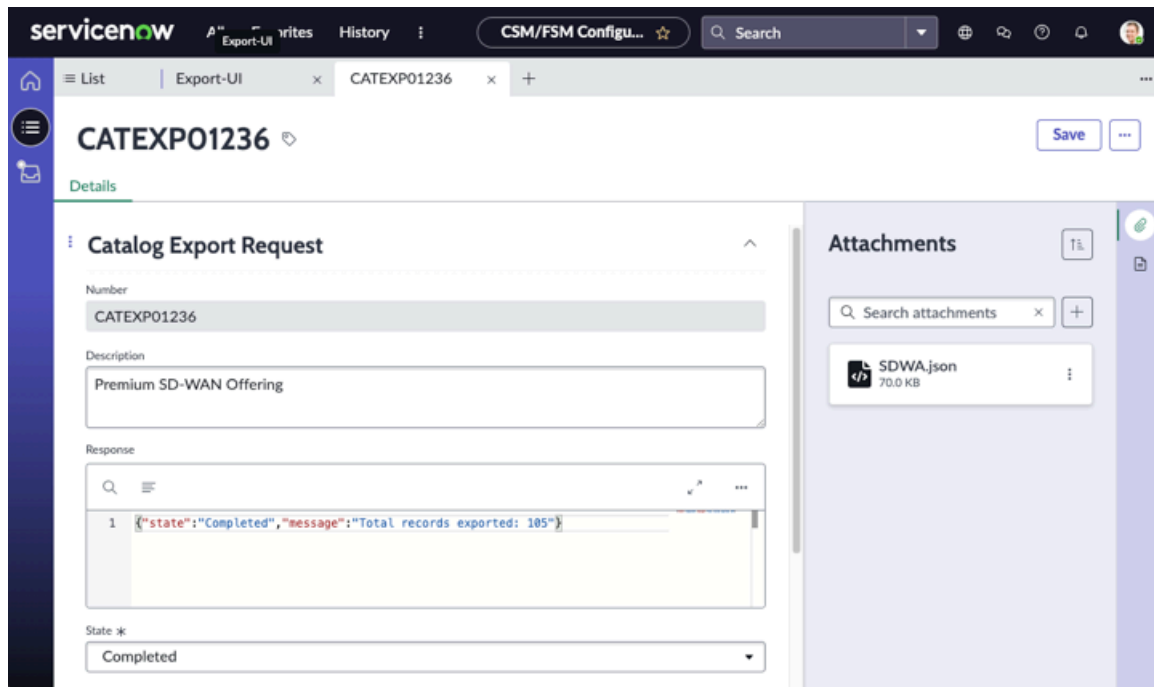
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des entités de catalogue dans n'importe quelle séquence, mais elles doivent être importées vers une instance cible dans un certain ordre. Vous importez d'abord les entités de base (caractéristiques et options de caractéristique, modèle et unité de mesure), puis le catalogue de produits, les offres de produits et les spécifications du produit.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter > Exporter les entités**.  
La liste Entités d'exportation affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.  
Le formulaire **Exportation de catalogue** s'ouvre dans l'onglet **Exporter-IU**.
4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité du catalogue de produits à exporter à partir de votre instance source.  
Les entités du catalogue de produits sont les suivantes : Offre de produit, Spécification de produit, Spécification de service, Catalogue d'offres de produits, Caractéristique, Unité de mesure et Modèle.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.
6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.  
Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.
7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter les entités** et en sélectionnant la tâche d'exportation.

Le fichier exporté s'affiche dans le volet **Pièces jointes**.



8. Sélectionnez la pièce jointe pour télécharger le fichier exporté.  
Le fichier est téléchargé sous forme de fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

### Que faire ensuite

- [Importer des entités de catalogue de produits](#)
- [Afficher l'état de la tâche d'exportation](#)


### Afficher l'état de la tâche d'exportation

Vérifiez l'état d'une tâche d'exportation pour le catalogue de produits ou les entités de tarification pour voir si elle est en cours ou terminée.

### Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin` pour les entités de catalogue  
`sn_csm_pricing_pricelist_administrator` pour les entités de tarification

### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable CSM**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter > Exporter le catalogue**.  
La liste **Exporter le catalogue** affiche l'état des tâches d'exportation.
3. Dans la colonne **État** de la tâche d'exportation, affichez l'état.

### Que faire ensuite

Si la tâche d'exportation est terminée, [importez les entités du catalogue de produits](#) ou [importez les entités de tarification](#) dans votre instance cible.

### Importer des entités de catalogue de produits

Importez des entités de catalogue de produits à l'aide de la fonction d'importation de plateforme ServiceNow .

### Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin`

## Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données.
  2. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue > Importer**.  
La fenêtre Source de données d'importation du catalogue s'ouvre.
  3. Si le message suivant s'affiche, sélectionnez le lien pour changer le périmètre de l'application en Gestion du catalogue de produits.
- 
4. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** (📎).
  5. Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.
    - ❗ **Remarque** : Lorsque vous importez des fichiers vers une instance cible, importez-les dans un certain ordre, en fonction du type d'entité :
      - a. Importez d'abord les entités de base exportées, par exemple les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UDM).
      - b. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
      - c. Importez des offres de produits, des spécifications de produit et des spécifications de service.
  6. Lorsque le fichier est téléchargé, fermez la fenêtre Pièces jointes.
  7. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.  
Les données du fichier importé se chargent et une fenêtre de progression s'ouvre affichant la tâche importée.
  8. Sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez le bouton **Transformer**.
  9. Dans la fenêtre Progression de la section Étapes suivantes, sélectionnez le nom du fichier importé pour afficher les résultats.  
Les données importées sont chargées dans les tables appropriées.
  10. Accédez à la vue de liste Entité de l'entité que vous avez importée pour vérifier les données importées.

## Que faire ensuite

- [Afficher l'état de la tâche d'exportation](#)
- [Afficher l'état de la tâche d'importation](#)

## Afficher l'état de la tâche d'importation

Vérifiez l'état d'une tâche d'importation pour le catalogue de produits ou les entités de tarification.

## Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin` pour les entités de catalogue et `sn_csm_pricing_pricelist_administrator` pour les entités de tarification

## Procédure

1. Accédez au catalogue de produits ou au module de tarification.
  - Pour vérifier les entités du catalogue de produits, accédez à **Tout > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue**.
  - Pour vérifier les entités de tarification, accédez à **Tout > Tarification > Importer**.

2. Sélectionnez les liens sous **Liens connexes** pour afficher l'état de la tâche d'importation :

- Jeux d'importation : affichez les ensembles d'importation pour cet ensemble de données.
- Données chargées : affichez les données nouvellement importées pour les entités de catalogue dans la table Source de données d'importation de catalogue [sn\_prd\_pm\_catalog\_import\_data\_source] ou pour les entités de tarification dans la source de données d'importation de tarification [ sn\_csm\_pricing\_import\_data\_source] ou sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_import\_data\_source tables intermédiaires.
- Exécuter la transformation robuste : transforme un jeu d'importation chargé à l'aide d'une transformation robuste.
- Journal d'importation : ouvre le journal d'importation.

## Mise en cache dans Gestion du catalogue de produits

L'application Gestion du catalogue de produits utilise la mise en cache pour améliorer les performances de l'interface utilisateur lorsque les agents accèdent aux catalogues de produits et aux offres de produits via le configurateur de produits.

### Vue d'ensemble

Le catalogue d'offres de produits et les offres de produits configurables ont des structures hiérarchiques qui nécessitent une récupération fréquente de la base de données lorsqu'ils sont utilisés. Pour améliorer les performances, ces structures hiérarchiques sont mises en cache lorsque vous publiez ces fonctionnalités.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, lorsque vous apportez les changements suivants à une offre de produits ou à un catalogue d'offres de produits publié, vous devez mettre à jour le cache associé afin de pouvoir voir immédiatement les changements qui viennent d'être apportés :

- **Unité de mesure (UDM)** dans les offres de produits : bien que les offres de produits ne puissent pas être modifiées après leur publication, vous pouvez modifier l'**unité de mesure** par défaut. Après la mise à jour de l'UdM, vous devez mettre à jour le cache de l'offre de produit.
- **Modifications du catalogue d'offres de produits** : si vous modifiez les hiérarchies du catalogue en catégorie ou de la catégorie en sous-catégorie, vous devez mettre à jour le cache du catalogue d'offres de produits.

Pour plus d'informations sur la régénération de ces caches, reportez-vous à la section [Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits](#).

### Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits

Régénérez le cache associé aux offres de produits ou aux catalogues **d'offres de produits après avoir modifié l'unité de mesure** dans une offre de produits ou les hiérarchies liées aux catégories dans un catalogue d'offre de produits.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin, sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager ou admin

## Procédure

1. Accédez à l'enregistrement que vous avez mis à jour.

Changement de fonctionnalité	Accédez à la
Unité de mesure (UdM) d'une offre de produits	<p><b>a.</b> Accédez à la <b>Tout &gt; Gestion de catalogue de produits &gt; Offre de produits.</b></p> <p><b>b.</b> Sélectionnez l'enregistrement d'offre de produits que vous venez de mettre à jour.</p>
Changements du catalogue d'offres de produits <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Du catalogue à la catégorie</li> <li>◦ De catégorie à sous-catégorie</li> </ul>	<p><b>a.</b> Accédez à la <b>Tout &gt; Gestion de catalogue de produits &gt; Catalogues d'offres de produits.</b></p> <p><b>b.</b> Sélectionnez l'enregistrement de catalogue d'offres de produits que vous venez de mettre à jour.</p>

2. Cliquez avec le bouton droit sur le menu **Actions supplémentaires** dans l'en-tête de l'enregistrement, puis sélectionnez **Régénérer le JSON de configuration**.  
 Le système met immédiatement à jour le cache associé pour l'offre de produits ou le catalogue d'offres de produits. Vous pouvez ensuite afficher les changements que vous avez apportés à l'**unité de mesure** dans une offre de produits ou le catalogue d'offres de produits.

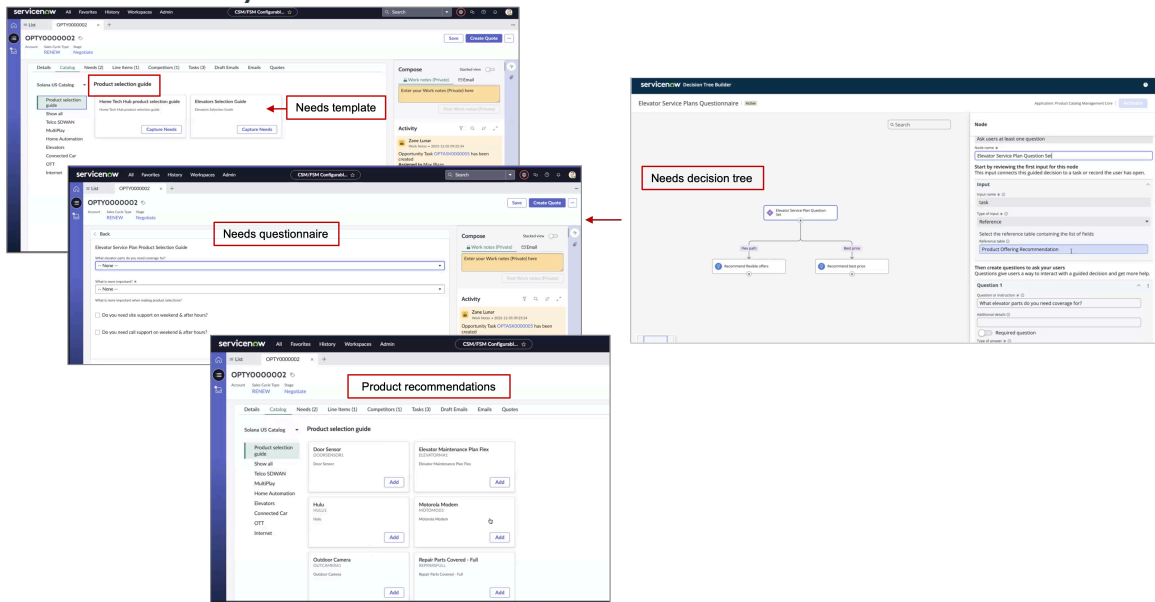
## Configuration de l'analyse des besoins

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez créer des modèles de besoins, qui sont des questionnaires que les agents utilisent pour trouver des offres de produits à ajouter à une piste ou à une opportunité. Les questionnaires servent de guides de sélection de produits. Lorsque les agents terminent un questionnaire basé sur les entrées du client, ils obtiennent des recommandations de produits qu'ils peuvent ajouter à une piste ou à une opportunité.

## Vue d'ensemble de l'analyse des besoins

Lorsque les agents créent une piste dans l'application Gestion des pistes ou une opportunité dans l'application Gestion des opportunités, un guide de sélection de produits s'affiche dans le catalogue de produits. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins que les agents peuvent choisir pour obtenir des recommandations d'offres de produits.

## Éléments de l'analyse des besoins



### Modèle nécessaire

Les guides de sélection de produits associés au catalogue de produits affichent un ou plusieurs modèles de besoins. Chaque modèle de besoins est un questionnaire composé d'un ensemble de questions guidées auxquelles les agents répondent pour obtenir des recommandations de produits pour un client. Chaque modèle est associé à une arborescence des besoins.

### Requiert une arborescence de décision

Un processus de décision guidé en plusieurs étapes qui présente une série de questions à l'agent. Vous utilisez le générateur d'arborescence de décision pour créer et développer l'arborescence de décision. L'arbre de décision définit les nœuds de question, les réponses attendues, les points de connexion, la logique de décision et les conseils pour les chemins de décision dans le questionnaire.

### Recommandations de produits

Les offres de produits suggérées pour une opportunité ou une piste, en fonction des résultats du questionnaire sur les besoins.

## Utilisation des arborescences de décision

Vous configurez les arborescences de décision en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en attachant des conseils dans Générateur d'arbre de décision. Cet outil est un canevas permettant de schématiser les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les nœuds de question et les chemins de décision. L'analyse des besoins fournit un conseil par défaut, le guide de recommandation d'offre de produits, qui fait référence aux informations de la table Recommandation d'offre basée sur les besoins [sn\_prd\_pm\_product\_offering\_recommendation] lorsque vous créez les nœuds de questions et les conseils dans l'arbre de décision.

Avant de créer des arborescences de décision pour les modèles de besoins, examinez le fonctionnement des arborescences de décision :

- [Arborescences de décision dans la décision guidée](#) - Apprenez les éléments de base d'un arbre de décision, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès de l'arbre de décision.
- [Exemple de configuration d'une arborescence de décision](#) - Passez en revue un exemple d'arbre de décision, y compris les préparations pour la création d'un arbre de décision, pour comprendre la configuration de bout en bout d'un arbre de décision.
- [Types de réponses aux questions](#) - Découvrez les différents types de réponses aux questions, telles que le choix, la date ou les entiers.

## Configuration de l'analyse des besoins

Procédez comme suit pour configurer l'analyse des besoins :

1. [Créer une recommandation d'offre de produits basée sur les besoins.](#)
2. [Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.](#)
3. [Créer une arborescence des besoins de décision.](#)
4. [Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.](#)

### Créer une recommandation d'offre de produits basée sur les besoins


Définissez l'offre de produit à utiliser comme recommandation de produit pour un modèle de besoins.

#### Avant de commencer

Les offres de produits doivent être définies et publiées avant de pouvoir être définies en tant que recommandation de produit.

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product\_catalog\_admin, admin

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Besoins > Recommandation d'offre basée sur les besoins** et sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs suivants du formulaire :

#### Créer un formulaire de recommandation d'offre basée sur les besoins

Champ	Description
Nom	Nom de l'offre recommandée affichée à l'agent. Par exemple : recommandez un forfait de services Flex ou Quad Play.
Description	Brève description de la recommandation. Par exemple : Recommander des offres flexibles en fonction des besoins des clients.
Offre de produits	Offre de produits à recommander.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'offre de produit sélectionnée est disponible en tant que recommandation d'offre de produit et peut être sélectionnée en tant que nœud de conseil dans une arborescence de décision des besoins.

## Que faire ensuite

Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.

### Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins

Créez une arborescence de décision qui définit les questions auxquelles les agents répondent pour déterminer les besoins des clients et obtenir des recommandations de produits.


### Avant de commencer

Avant de créer des arborescences de décision, examinez les informations suivantes :

- [Arborescences de décision dans la décision guidée](#) - Familiarisez-vous avec les éléments de base d'un arbre de décision et leur fonctionnement, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès de l'arbre de décision.
- [Exemple de configuration d'une arborescence de décision](#) - Parcourez un exemple d'arbre de décision, y compris les préparations pour la création d'un arbre de décision, pour comprendre la configuration de bout en bout d'un arbre de décision.
- [Types de réponses aux questions](#) - Découvrez les différents types de réponses, telles que le choix, la date ou les entiers.

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product\_catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product\_catalog\_admin

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Besoins > Arbre de décision** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer un formulaire d'arborescence de décision

Champ	Description
Nom	Nom de l'arbre de décision.
Étiquette de l'action	Étiquette de l'arborescence de décision affichée sur la carte de modèle des besoins dans le guide de sélection de produit.
Description	Brève description de l'arbre de décision. La description est affichée sur la carte de modèle des besoins dans le guide de sélection de produit.
Titre	Nom de l'arborescence de décision sur la carte de modèle des besoins dans le guide de sélection de produit.
Afficher un bouton Abandonner	Option qui affiche ou masque le bouton <b>Ignorer</b> qui annule le flux d'une arborescence de décision pendant la création d'une opportunité ou d'une piste. Ce champ est activé par défaut.

#### 4. Sélectionnez **Enregistrer**

Une arborescence de décision est créée avec le nom spécifié dans le champ **Nom** .

## Que faire ensuite

Créer une arborescence des besoins de décision à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

### Créer une arborescence des besoins de décision

Définissez les nœuds de questions de l'arbre de décision, les chemins de décision et les conseils pour chaque chemin de décision à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product\_catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product\_catalog\_admin



### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez votre arborescence de décision, par exemple après avoir ajouté un nœud de décision ou un chemin d'accès, vous enregistrez et fermez l'enregistrement de l'arborescence de décision. Pour continuer à travailler sur l'arborescence, accédez à la liste Arborescences de décision, sélectionnez l'enregistrement de l'arborescence de décision et ouvrez-le dans le générateur d'arborescence de décision, comme décrit aux étapes 1 à 3 de cette procédure.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arborescence de décision, définissez le nœud de début :
  - a. Sélectionner **un nouveau nœud**
  - b. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez un nom pour le nœud de début.
  - c. Dans le champ **Table de référence** , sélectionnez la table Recommandation d'offre de produits.
  - d. Saisissez la question à laquelle l'agent doit répondre.  
Vous pouvez rendre la question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** et saisir plus de détails dans le champ **Détails supplémentaires** .
  - e. Sélectionnez le type de réponse à votre question.  
Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à la section [Types de réponses aux questions](#) .
  - f. Facultatif : Ajoutez d'autres questions.
  - g. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
5. Continuez à créer votre arbre de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Option	Étapes
<a href="#">Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision</a>	Configurez un parcours pour définir les conditions d'affichage de la question suivante dans une arborescence de décision.

Option	Étapes
<p>Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision </p>	<p>Configurez un nœud de questions pour ajouter des questions ou des instructions de suivi. Une réponse à ces questions conduit soit à un guide, soit à une autre série de questions.</p>
<p>Ajouter un nœud de conseil pour le questionnaire de recommandation de produits</p>	<p>Configurez un nœud de conseil, qui identifie la recommandation de produit affichée après que les agents ont répondu aux questions. Le nœud de guidage est le nœud terminal d'un arbre.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez l'icône Ajouter un chemin d'accès sur un nœud.</li> <li>Sélectionnez <b>Ajouter un nœud</b>.</li> <li>Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez <b>Proposer un conseil comme résultat</b>, puis sélectionnez <b>Continuer</b>.</li> <li>Entrez un nom pour le nœud.</li> <li>Dans le champ <b>Conseils</b>, sélectionnez <b>Recommandation d'offre de produits</b>.</li> <li>Dans la section <b>Définir les entrées de champ pour transmettre des données dans cette</b> section de conseil, sélectionnez la recommandation de produit à afficher.</li> <li>Sélectionnez <b>Enregistrer et fermer</b>.</li> </ol>
<p>Activer une arborescence de décision </p>	<p>Lorsque votre arborescence de décision est terminée, sélectionnez <b>Activer</b> dans le générateur d'arborescence de décision, ce qui valide votre arborescence. S'il n'y a pas d'erreur, sélectionnez <b>Activer maintenant</b> dans la boîte de dialogue du message de confirmation.</p> <p>L'état de l'arbre de décision passe à actif.</p>

### Que faire ensuite

[Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.](#)


### Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue

Définissez un modèle de besoins pour une arborescence de décision et associez-le au catalogue de produits auquel il appartient.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product\_catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product\_catalog\_admin

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Besoins > Modèle nécessaire** et sélectionnez **Nouveau**.

Renseignez les champs du formulaire.

### Créer un nouveau modèle de besoins

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le modèle des besoins.
Nom	Nom du modèle des besoins, par exemple Guide de sélection des produits technologiques domestiques.
Arbre de décision	Nom de l'arborescence de décision qui contient le questionnaire permettant de déterminer les besoins du client en matière de produits.
Description	Modèle de description brève des besoins.
Date de début	Date et heure auxquelles le modèle de besoins entre en vigueur et est répertorié dans le catalogue de sélection de produits.
Date de fin	Date et heure auxquelles le modèle de besoins n'est plus effectif et ne sont plus répertoriés dans le catalogue de sélection de produits.
État	Étape du modèle des besoins : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état initial du modèle nécessaire. Le modèle n'a pas encore été publié.</li> <li>◦ Publié : le modèle a été publié. Une fois qu'un modèle est publié, vous pouvez le mettre à jour ou le supprimer.</li> </ul>

### 3. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'onglet Relation de modèle nécessaire s'ouvre. Le modèle de besoins est également répertorié dans la liste des modèles de besoins.

### 4. Dans l'onglet Relation de modèle nécessaire, définissez la relation de catalogue.

**a.** Sélectionnez **Nouveau**, ce qui ouvre le formulaire Créer un nouveau modèle de besoins.

**b.** Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez le catalogue d'offres de produits publié auquel ce modèle de besoin appartient.

### **c.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Le nom du catalogue sélectionné est répertorié sous le champ **Catalogue** dans la section Relations de modèle requises.

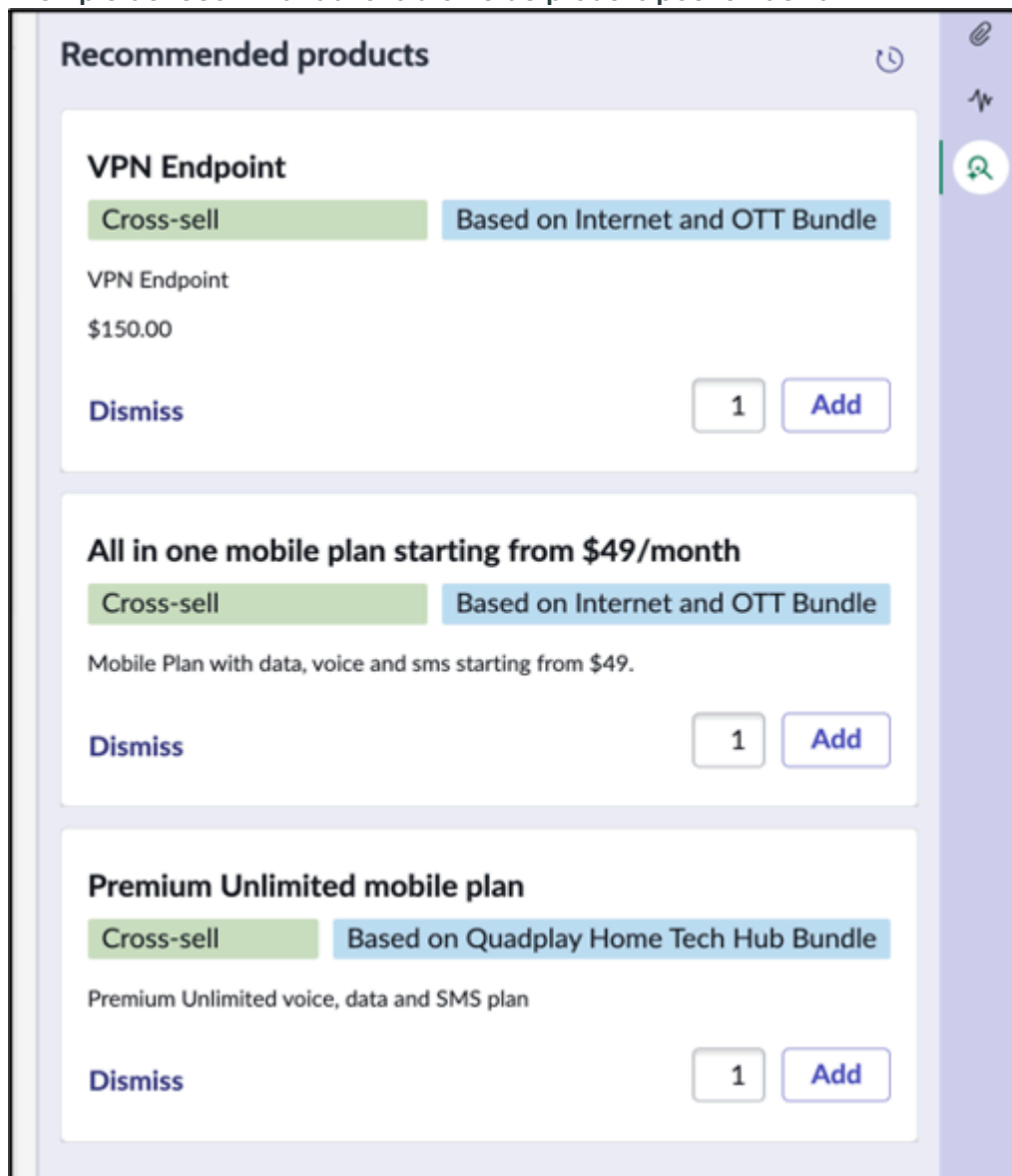
### 5. Sélectionnez **Publier** pour rendre le catalogue spécifié disponible dans le guide de sélection de produit.

## Configuration des recommandations d'offre de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer des recommandations d'offres de produits que les agents peuvent utiliser pour vendre des produits supplémentaires dans des devis.

Les recommandations d'offres de produits fournissent à vos agents commerciaux des produits pertinents pour compléter ou compléter les éléments existants dans les devis. Les recommandations s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel lorsque vos agents mettent à jour un projet de Espace de travail configurable de CSM devis. Les recommandations d'offres de produits permettent à vos agents de trouver et d'ajouter rapidement des éléments pertinents à leurs estimations.

### Exemple de recommandations d'offre de produits pour un devis



Traduction automatique

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue, vous configurez les recommandations de produits en identifiant les offres de produits sources, le type de recommandation et le produit recommandé associé. Il existe deux types de recommandations de produits :

- Vente incitative : version mise à niveau ou améliorée d'un produit dans le devis.
- Vente croisée : Un produit connexe qui complète un produit dans le devis.

Pour plus d'informations sur la configuration des recommandations de produits, reportez-vous à la section [Créer une recommandation d'offre de produits](#).

### Créer une recommandation d'offre de produits

Créez des recommandations d'offres de produits qui peuvent être utilisées par vos agents commerciaux pour vendre des produits supplémentaires dans des devis.

#### Avant de commencer

Examinez les offres de produits que vos agents commerciaux peuvent ajouter aux devis, puis déterminez les produits complémentaires et supplémentaires qui peuvent être recommandés pour la vente incitative ou la vente croisée de produits supplémentaires pour ces produits. Les offres de produits sources ainsi que les offres de produits recommandées doivent être publiées dans le catalogue de produits.

Rôle requis : Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product\_catalog\_admin, admin

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Recommandations > Recommandations d'offre de produits** et sélectionnez **Nouveau**.  
Remplissez le formulaire.

#### Créer une nouvelle recommandation d'offre de produits

Champ	Description
Offre de produits de la source	Produit pour lequel une offre de produits recommandée doit être définie. Le produit source peut être un produit simple ou complexe. Sélectionnez dans la liste des offres de produits publiées.
Offre de produits recommandée	Produit recommandé pour l'offre de produit source. Sélectionnez dans la liste des offres de produits publiées.
Type	Option qui indique le type de recommandation : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vente incitative : recommandation pour mettre à niveau ou améliorer le produit source, par exemple une version meilleure ou plus grande d'un produit.</li> <li>◦ Vente croisée : recommandation pour l'achat d'un produit lié au produit source, mais différent de celui-ci.</li> </ul>
Actif	Option qui indique que la recommandation est active et affichée aux agents lorsqu'ils ajoutent ou mettent à jour des devis et des éléments de ligne de devis.  Pour désactiver la recommandation d'offre de produits, désélectionnez cette option.

Champ	Description
Commande	Numéro qui détermine l'ordre dans lequel la recommandation est affichée dans le panneau latéral contextuel de l'Espace de travail configurable de CSM.
Description	Brève description de la recommandation d'offre.

### 3. Sélectionnez **Enregistrer**.

La carte de recommandation de produit s'affiche à vos agents lorsqu'ils mettent à jour un devis qui contient l'offre de produit source pour cette recommandation. Pour plus d'informations sur la façon dont les agents commerciaux utilisent les recommandations d'offres de produits, reportez-vous à la section [Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis](#).

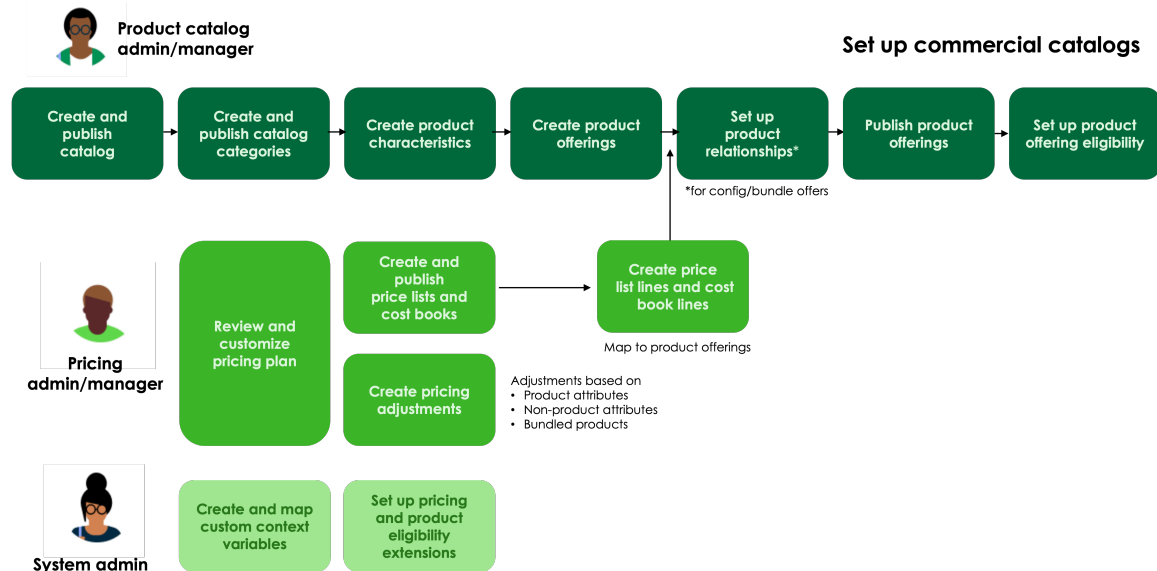
## Configuration de la tarification des produits

Utilisez l'application Pricing Management pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de tarification et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification de produit est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

### Vue d'ensemble de la configuration de la tarification

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de tarification, vous effectuez diverses tâches de configuration et collaborez avec votre administrateur de catalogue de produits pour configurer la tarification des produits et services vendus par votre organisation. L'exemple de workflow suivant montre les tâches de configuration de tarification et la façon dont elles s'intègrent dans le [catalogue de produits et la configuration des offres de produits](#). Vous pouvez également travailler avec votre administrateur pour étendre certaines fonctionnalités de tarification, telles que la configuration de points d'extension de tarification pour accéder aux informations de tarification à partir de sources externes.

#### Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification



À partir de la version des applications de mai 2024, vous pouvez utiliser l'Espace de travail configurable de CSM pour configurer la tarification des Gestion des ventes et des commandes produits.

**i Remarque :** Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

### Tâches de configuration pour Pricing Management

Tâche de configuration	Description
Plans tarifaires configurables	Personnalisez le plan de tarification par défaut fourni avec Pricing Management. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer la séquence des étapes dans lesquelles les calculs et ajustements de tarification sont exécutés pour déterminer les prix des offres de produits.
Créer et publier une liste de prix	Définissez une liste de prix qui identifie les fonctionnalités de tarification de base, telles que la devise utilisée ou le compte client auquel la liste de prix s'applique.
Créer une ligne de liste de prix	Ajoutez des éléments de ligne à une liste de prix. Une ligne de liste de prix identifie le prix catalogue d'une offre de produits.
Copier une liste de prix	Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ses ajustements d'attribut et ses tables de décision associés.
Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête	Spécifiez les conditions qui contrôlent quand une liste de prix par défaut est utilisée pour une opportunité, un devis ou une commande à l'aide de la matrice par défaut de la liste de prix.
Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit	Définissez les ajustements de tarification en fonction de certaines caractéristiques du produit.
Créer et publier un livre des coûts	Créez un livre des coûts qui identifie la devise des coûts unitaires définis pour un ensemble d'offres de produits.
Créer une ligne de livre des coûts	Ajoutez des éléments de ligne à un livre des coûts. Une ligne du livre des coûts définit le coût unitaire d'une offre de produit. Cette fonctionnalité est utilisée dans Gestion des devis, qui utilise les coûts unitaires pour fournir des marges de coûts pour les produits dans les devis de vente.
Copier un livre des coûts	Dupliquer un livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.
Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête	Définissez le livre des coûts par défaut affiché à vos agents commerciaux sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête d'une Gestion des ventes et des commandes application à

Traduction automatique

## Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

Tâche de configuration	Description
	l'aide de la matrice par défaut du livre des coûts.
Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit	Définissez les ajustements de tarification pour les produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que le code postal d'expédition, l'emplacement, le canal de vente ou le segment de compte à l'aide de la matrice d'ajustement de prix standard.
Créer des ajustements de prix pour les produits groupés	Définissez les ajustements de tarification pour les offres de produits enfants d'un produit groupé à l'aide de la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration.
Créer une version matricielle	Créez une version d'une matrice de prix publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.
Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification	Gérez le traitement des fonctionnalités de tarification, comme la façon dont certains calculs de tarification sont effectués.
Créer une variable de contexte personnalisée	Créez une variable personnalisée qui représente un attribut qui peut être utilisé dans une matrice de tarification, par exemple pour créer un ajustement d'attribut n'étant pas un produit.
Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction	Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et des commandes.
Utiliser des points d'extension dans Pricing Management	Appliquez des points d'extension de tarification pour utiliser les informations de tarification provenant de sources externes ou étendez la logique du moteur de tarification sur la façon dont les prix catalogue ou les ajustements sont calculés.
Exporter et importer des entités de tarification	Exportez et importez des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production à une instance de production.

## Plans tarifaires configurables

Pricing Management fournit un plan de tarification par défaut qui définit la séquence des étapes dans lesquelles les calculs et les ajustements de tarification sont appliqués pour déterminer les prix du produit final.

## Fonctionnement du plan tarifaire

Le plan de tarification par défaut est un plan actif publié qui est automatiquement implémenté avec la version de novembre 2024. Vous pouvez utiliser le plan par défaut ou copier le plan par défaut et le personnaliser en ajoutant ou en modifiant les étapes de tarification pour l'adapter à votre organisation. Vous ne pouvez avoir qu'un seul plan tarifaire actif par domaine.

**i Remarque :** Si vous avez effectué une mise à niveau vers la version de novembre 2024, il n'y a aucun changement dans les calculs de tarification ou la logique de tarification avec le plan de tarification. Si vous ne modifiez rien au plan tarifaire, les calculs de tarification se déroulent exactement comme avant la mise à niveau.

### Étapes du plan de tarification par défaut

Number	Name	Sequence	Action	Price point	Calculation type	Rule matrix	Extension point	Description	Code
PP50000001	Initialize Pricing Context	10	Initialize Pricing Engine context			(empty)	(empty)	This step initializes the pricing engine context object and sets the necessary parameters	PRRCONTEXT
PP50000002	Fetch Cost	20	Fetch Cost			(empty)	CostExtensionPoint	Fetches the Cost defined in the Cost Book or defined via the Extension Point	FETCHCOST
PP50000003	Fetch Price List Price	30	Fetch List Price	List Price		(empty)	ListPriceExtensionPoint	Fetches the List Price defined in the Price List or defined via the Extension Point	FETCHLISTPRICE
PP50000004	Apply Attribute Adjustments	40	Apply Attribute Adjustments	List Price		(empty)	AttributeAdjustmentExtensionPoint	Applies attribute adjustment	ATTRADJ
PP50000005	Apply configuration component adjustments	50	Apply Matrix Adjustments	Net Price	Previous Price Point	Configuration Component Price Adjustment Matrix v1	(empty)	Apply configuration component adjustments	CONFIGCOMP
PP50000006	Apply contextual adjustments	60	Apply Matrix Adjustments	Net Price	Previous Price Point	Standard Price Adjustment Matrix v1	(empty)	Applies contextual adjustment	STDADJ
PP50000007	Custom adjustments	70	Apply Custom Adjustments	Net Price	Previous Price Point	(empty)	PricingAdjustmentExtensionPoint	Other Adjustments	CUSTOMADJ

Le plan par défaut se compose d'étapes de tarification de base au cours desquelles certaines actions sont exécutées pour calculer les prix des offres de produits.

### Étapes de tarification

Étape	Action
Initialiser le contexte de tarification	Démarre le contexte du moteur de tarification. Le système rassemble les données de base nécessaires aux étapes de calcul suivantes. Par exemple, le système résout les valeurs des variables de contexte, initialise le cache de tarification et effectue la validation de base des charges utiles des demandes.
Extraire le coût	Obtenir les coûts à partir d'un <a href="#">livre des coûts</a> , si votre entreprise utilise des livres des coûts dans Gestion des devis.
Extraire le prix catalogue	Obtenez le prix catalogue de tous les produits demandés en fonction de la <a href="#">liste de prix</a> , de l'unité de mesure et des données fournies à l'API de tarification.
Appliquer les ajustements d'attribut	Appliquer les ajustements d'attribut en fonction des caractéristiques du produit sélectionné.
Appliquer l'ajustement du composant de configuration	Appliquez les ajustements définis dans la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration pour les offres de produits

## Étapes de tarification (suite)

Étape	Action
	enfants regroupées sous une offre de produit parente.
Appliquer les ajustements contextuels	Appliquer les ajustements définis dans la matrice d'ajustement de prix standard aux offres de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition.
Ajustements personnalisés	Appliquez des ajustements personnalisés s'ils sont implémentés à l'aide de PricingAdjustmentExtensionPoint pour récupérer des ajustements d'un autre système ou pour des ajustements qui ne peuvent pas être pris en charge via une matrice de tarification.

Pour les ajustements des composants de configuration, les ajustements contextuels et les ajustements personnalisés, les valeurs de **niveau de prix** et de **type de calcul** d'une étape déterminent le mode de calcul des ajustements de prix multiples :

- **Niveau de prix** : prix d'un produit ou d'un service calculé après l'exécution de l'étape, soit le prix catalogue, soit le prix net.
- **Type de calcul** : méthode d'évaluation de l'impact de l'ajustement à chaque étape. L'ajustement est appliqué soit au niveau de prix précédent, soit au prix mobile.
  - Lorsque le type de calcul est Niveau de prix précédent et que le niveau de prix est Prix net, le niveau de prix précédent est Prix catalogue. L'ajustement est appliqué au prix catalogue.
  - Lorsque le type de calcul est Roulant, l'ajustement calculé est basé sur la sortie de l'étape précédente.

## Exemple de calculs de plan de tarification

L'exemple suivant montre comment plusieurs ajustements de prix dans un plan de tarification sont calculés et appliqués à un produit de capteur de porte. Le capteur de porte fait partie du produit groupé Domotique, qui est vendu à Boxeo, un client en Californie. Le prix du capteur de porte est basé sur la liste de prix de Boxeo.

## Calculs du plan de tarification d'un produit

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	\$18 (Boxeo Price List)	\$18	-	-
Apply attribute adjustments	\$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	\$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	\$16	\$4 (Applied on list price)	\$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	\$14/\$14.40	\$2 (Applied on list price)	\$1.60 (Applied on output of previous step)
<b>Final price after discount</b>			<b>\$14</b>	<b>\$14.40</b>

\* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

## Personnalisation d'un plan de tarification

Le plan de tarification par défaut est fixe, afin de préserver la logique de tarification par défaut. Vous pouvez copier le plan par défaut et ajouter ou modifier des étapes en fonction des besoins de votre organisation. Lorsque vous avez terminé vos modifications, vous publiez la copie afin qu'elle devienne le plan actif. Si nécessaire, vous pouvez revenir au plan par défaut à tout moment en publiant le plan par défaut.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de tarification, procédez comme suit pour définir un plan de tarification personnalisé :

- [Créer un plan de tarification configurable](#) (copiez le plan par défaut).
- [Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification](#). Dans votre plan de tarification configurable, vous pouvez ajouter une ou plusieurs étapes de tarification pour les ajustements de prix, y compris les conditions d'exécution de l'étape. Vous pouvez également modifier l'ordre des étapes d'ajustement, si nécessaire.
- [Supprimer une étape de plan de tarification](#), si nécessaire.

Lorsque vous ajoutez ou modifiez des étapes de tarification, le système valide vos entrées, telles que le numéro de séquence, le niveau de prix et le type de calcul. Lorsque vous avez terminé d'ajouter ou de modifier des étapes, publiez le plan de tarification configurable pour l'activer. L'ancien régime actif est mis hors service.


### Créer un plan de tarification configurable

Créez un plan de tarification configurable en copiant le plan de tarification par défaut fourni dans .Pricing Management

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan de tarification par défaut, puis sélectionnez **Copier**.  
La copie du plan de tarification par défaut s'ouvre dans un nouvel onglet à l'état Brouillon.

#### 4. Fournissez les détails du plan de tarification :

- a. Saisissez le **nom** du plan de tarification.
- b. Si vous souhaitez appliquer les ajustements de prix après les remplacements de prix, sélectionnez l'option **Appliquer les ajustements après le remplacement des prix** .  
Si vous sélectionnez cette option, une fois que le système a appliqué un remplacement de prix, toutes les étapes de tarification restantes sont exécutées. Si vous ne sélectionnez pas cette option, les étapes de tarification planifiées après l'application du remplacement des prix ne sont pas exécutées.
- c. Saisissez une nouvelle **description** pour le plan tarifaire personnalisé.

#### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le plan de tarification configurable est créé avec le **nom** que vous avez fourni.

### Que faire ensuite

[Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification.](#)

#### Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification

Ajoutez une étape de plan de tarification à un plan de tarification configurable qui applique soit une matrice de tarification, soit un ajustement personnalisé à l'aide du point d'extension de tarification. Vous pouvez également modifier certains éléments d'une étape existante, tels que la séquence ou le type de matrice utilisée, et spécifier les conditions d'exécution de l'étape.

### Avant de commencer

[Créer un plan de tarification configurable.](#)

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou modifier une étape de plan de tarification uniquement lorsque le plan de tarification configurable est à l'état Brouillon.

**i Remarque :** Les étapes suivantes de tous les plans tarifaires sont fixes et ne peuvent pas être modifiées :

- Initialiser le contexte de tarification
- Extraire le coût
- Extraire le prix catalogue
- Appliquer les ajustements d'attribut

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan de tarification configurable auquel les étapes sont ajoutées ou modifiées.
4. Dans le plan de tarification, sélectionnez l'onglet **Étapes du plan de tarification**.

- Pour ajouter une étape, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier une étape, sélectionnez le numéro d'étape à mettre à jour. Si vous devez supprimer une étape d'ajustement des prix, reportez-vous à la section [Supprimer une étape de plan de tarification](#).

5. Remplissez ou modifiez certains champs du formulaire.

**Étape du plan de tarification**

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'étape de plan de tarification.
Nom	Nom de l'étape à ajouter.
Description	Brève description de l'étape.
Niveau de prix	Prix de vente d'un produit ou d'un service. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Prix catalogue : prix de vente standard à appliquer avant tout ajustement de prix.</li> <li>◦ Prix net : prix final au client après soustraction des ajustements prédéfinis ou négociés.</li> </ul>
Type de calcul	Option permettant d'évaluer le résultat de l'ajustement à chaque étape. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Niveau de prix précédent : lorsque le niveau de prix est le prix net, le niveau de prix précédent est le prix catalogue. L'ajustement est appliqué au prix catalogue.</li> <li>◦ Roulement : Lorsqu'il existe plusieurs ajustements, appliquer l'ajustement subséquent au prix résultant de l'ajustement précédent pour calculer le prix net final.</li> </ul>
Séquence	Valeur numérique indiquant l'ordre dans lequel l'étape doit être appliquée.  Par exemple, si vous ajoutez une étape entre deux étapes existantes avec des numéros de séquence 40 et 50 respectivement, vous pouvez saisir le numéro de séquence 45 pour l'étape.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de l'étape du plan de tarification.
Action	Option indiquant le type d'ajustement de prix à exécuter dans l'étape. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Appliquer des ajustements de matrice : exécutez une matrice de tarification.</li> <li>◦ Appliquer des ajustements personnalisés : exécutez un ajustement de prix personnalisé à l'aide de PricingAdjustmentsExtensionPoint.</li> </ul>
Matrice de règle	<p>Option qui s'affiche si vous avez sélectionné l'action Appliquer les ajustements de la matrice. Sélectionnez la matrice de tarification à appliquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Ajustement du prix du composant de configuration Matrix</b> : utilisez cette matrice pour définir les ajustements de prix pour les offres de produits enfants qui sont regroupées sous une offre de produit parent.</li> <li>◦ <b>Matrice d'ajustement de prix standard</b> : utilisez cette matrice pour définir un ajustement de prix pour une offre de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition.</li> </ul> <p>Vous pouvez sélectionner le lien de la matrice de règles dans l'étape de définition de la matrice.</p>
Plan de tarification	Nom du plan de tarification configurable.
Point d'extension	Option qui affiche PricingAdjustmentsExtensionPoint si vous avez sélectionné l'action Appliquer les ajustements personnalisés.

6. Indiquez certaines conditions pour l'exécution de l'étape, le cas échéant.

**i Remarque** : Toutes les conditions qui ne sont pas remplies sont ignorées.

Type de condition	Description
Condition d'en-tête	Utilisez le générateur de conditions pour ajouter ou modifier des conditions qui contrôlent le moment d'exécution de l'étape, en fonction de l'en-tête de la transaction (par exemple, l'en-tête d'une opportunité, d'un devis ou d'une commande). Spécifiez les champs de condition à utiliser, par exemple une variable de contexte pour les en-têtes de transaction, les caractéristiques du produit ou d'autres objets tels qu'un compte ou une offre de produit.

Type de condition	Description
Condition de ligne	Utilisez le filtre de condition pour ajouter ou modifier des conditions qui contrôlent le moment où l'étape est exécutée, en fonction de la ligne de transaction (par exemple, une opportunité, un devis ou une ligne de commande). Spécifiez les champs de condition à utiliser, tels qu'une variable de contexte pour les lignes de transaction, les caractéristiques d'un produit ou d'autres objets, tels qu'un compte ou une offre de produit.

### 7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### 8. Pour continuer à ajouter ou à modifier des étapes, répétez les étapes 4 à 7.

Si vous devez supprimer une étape, reportez-vous à la section [Supprimer une étape de plan de tarification](#).

### 9. Lorsque vous avez terminé d'ajouter ou de modifier des étapes, sélectionnez **Publier**.

Le plan configurable devient le plan de tarification actif et l'ancien plan actif est mis hors service.


## Supprimer une étape de plan de tarification

Supprimez une étape de tarification d'un plan de tarification configurable lorsque le plan est à l'état Brouillon.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan tarifaire configurable à modifier.
4. Dans le plan de tarification, sélectionnez l'onglet **Étapes du plan de tarification**, puis sélectionnez le numéro d'étape à supprimer.
5. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Supprimer** et confirmez que vous souhaitez supprimer cette étape.  
L'étape est supprimée du plan de tarification.

## Créer et publier une liste de prix

Créez une liste de prix qui définit la tarification des produits et services dans Gestion des ventes et des commandes.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Vous pouvez créer différents types de listes de prix pour votre organisation, telles que des listes de prix basées sur une devise standard ou des listes de prix basées sur un compte client particulier. La première liste de prix que vous créez pour une devise spécifiée est automatiquement définie comme liste de prix par défaut. Lorsque vous créez une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure


à la date actuelle. Si vous ne souhaitez pas que la liste de prix soit utilisée par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut**.

## Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix > Listes de prix**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

### Créer une nouvelle liste de prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie la liste de prix.
Nom	Nom de la liste de prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de la liste de prix. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code produit spécifique à l'industrie.
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour le dollar américain.
Compte	Facultatif. Compte du client auquel s'applique cette liste de prix.
Par défaut	Option permettant de définir cette liste de prix comme liste de prix par défaut avec la devise spécifiée ou pour le compte spécifié.
Contrat de vente	Si vous utilisez l'application Gestion du contrat de vente et qu'un contrat de vente a été créé par un agent, numéro unique affecté par le système qui identifie le contrat de vente associé à cette liste de prix.
Description	Description de la liste de prix.
État	<p>Étape de la liste de prix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Brouillon</b> : état initial de la liste de prix. Les informations sont toujours ajoutées à la liste de prix et n'ont pas encore été publiées dans le catalogue.</li> <li>◦ <b>Publié</b> : la liste de prix a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une liste de prix est publiée, vous pouvez la mettre à jour, la supprimer, la mettre hors service ou l'archiver.</li> <li>◦ <b>Mis hors service</b> : la liste de prix a été retirée et n'est plus active. La liste de prix et ses lignes de liste de prix ne peuvent pas être mises à jour.</li> <li>◦ <b>Archivé</b> : La liste de prix a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation.</li> </ul> <p> <b>Remarque</b> : Une liste de prix par défaut ne peut pas être supprimée, mise hors service ou archivée.</p>
Date de début	Date et heure de début d'effet de la liste de prix. Sélectionnez l'icône  Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b> S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.</p>
Date de fin	<p>Date et heure de fin de la liste de prix. Sélectionnez l'icône  Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b>. Après l'heure de fin, la liste de prix n'est plus active.</p> <p><b>i Remarque :</b> S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de fin est ignorée.</p>

#### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La liste de prix est à l'état Brouillon.

#### 6. Sélectionnez **Publier**.

L'état de la liste de prix devient Publié. L'onglet Lignes de liste de prix s'ouvre pour créer une ligne de liste de prix.

#### Que faire ensuite

[Créer une ligne de liste de prix](#) pour la liste de prix.


### Créer une ligne de liste de prix

Créez une ligne de liste de prix et associez-la à une offre de produit.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Listes de prix** et sélectionnez la liste de prix à laquelle vous ajoutez la ligne de liste de prix.
3. Dans l'onglet Lignes de liste de prix, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Ligne de liste des prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne de liste de prix.
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Offre de produits	Produit auquel cette liste de prix est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Prix catalogue	Prix défini pour l'offre de produit, qui correspond au prix total auquel un produit ou un service est vendu, sans remise ni promotion.

Champ	Description
Date de début	Date et heure de début d'effet de la ligne de liste de prix. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure de fin auxquelles la ligne de liste de prix n'est plus effective. Après cette période, la ligne de liste de prix n'est plus active. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Récurrent : Frais de paiement qui se produisent sur certains intervalles.</li> <li>◦ Non récurrent : frais de paiement uniques.</li> </ul>
Période	Fréquence de tarification récurrente : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mensuel</li> <li>◦ Annuel</li> </ul>

5. Sélectionnez **Enregistrer**.


### Copier une liste de prix

Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ses ajustements d'attribut et ses tables de décision associés. Vous pouvez copier une liste de prix, mettre à jour la tarification dans la liste de prix copiée si nécessaire, puis la publier.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Listes de prix**.
3. Sélectionnez la liste de prix publiée à copier, puis sélectionnez **Copier**.  
L'état devient Copie en cours et un message indique que la copie est en cours de démarrage. Vous ne pouvez pas modifier la liste de prix, les lignes de liste de prix, les ajustements d'attribut et les tables de décision connexes pendant le processus de copie. Chaque ligne de liste de prix et les autres fonctionnalités de tarification connexes sont copiées de façon asynchrone. Pendant le processus de copie, vous pouvez actualiser la page pour voir les éléments copiés. Une fois le processus de copie terminé, les événements suivants se produisent :
  - La liste de prix copiée est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
  - Toutes les erreurs qui se sont produites pendant le processus de copie, par exemple une ligne de liste de prix n'a pas été copiée, sont affichées dans un message dans la liste de prix copiée.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Lorsque la copie de la liste de prix est à l'état Brouillon, vous pouvez ajouter ou modifier des lignes de liste de prix ou supprimer la liste de prix. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la liste de prix copiée, vous pouvez la publier afin qu'elle soit disponible pour utilisation.

## Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez la liste de prix par défaut affichée à vos agents de vente et de commande sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête à l'aide de la matrice de valeur par défaut de la liste de prix.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les systèmes de base, la liste de prix par défaut utilisée est basée sur l'en-tête de transaction. Par exemple, si un contrat de vente est renseigné dans l'en-tête de transaction, la liste de prix du contrat de vente est utilisée par défaut. Si un compte client est renseigné sur un en-tête de transaction et qu'il existe une liste de prix basée sur le compte valide, l'en-tête est par défaut la liste de prix basée sur le compte. S'il n'existe aucune liste de prix basée sur le compte, la liste de prix par défaut basée sur la devise est utilisée.

Vous pouvez modifier la logique de sélection de la liste de prix par défaut à l'aide de la matrice par défaut de la liste de prix.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice par défaut de la liste de prix.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision pour la matrice par défaut de la liste de prix s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions d'affichage de la liste de prix par défaut dans l'en-tête.
5. Dans la table de décision, définissez la règle d'affichage de la liste de prix par défaut :
  - a. Dans la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** de la section Résultats, sélectionnez l'icône **Modifier** pour ajouter les listes de prix qui peuvent être appliquées, par exemple une liste de prix basée sur le compte ou une liste de prix basée sur la devise.
  - b. Dans la section Condition, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée à appliquer, telle que **Compte** , et sélectionnez la condition pour l'activer.
  - d. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** et sélectionnez la liste de prix à appliquer, par exemple une liste de prix basée sur le compte ou une liste de prix basée sur la devise.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Examinez les colonnes **État de validation** et **Message de validation** pour voir s'il vous manque des entrées ou sorties obligatoires ou des informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.  
La liste de prix par défaut est disponible pour les vendeurs ou les agents de commandes lorsqu'ils travaillent sur l'en-tête de transaction pour des opportunités, des devis ou des commandes, ou lorsqu'ils travaillent sur la ligne de transaction, par exemple une ligne de devis ou une ligne de commande.

### Créer et publier un livre des coûts

Créez un livre des coûts qui définit les coûts unitaires des produits et services dans Gestion des ventes et des commandes.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des livres des coûts qui définissent les coûts unitaires d'un ensemble de produits et d'une devise spécifiée. Toutefois, un seul livre de coûts par devise donnée est autorisé.



Vous pouvez créer plusieurs livres des coûts pour une devise donnée, mais le premier livre des coûts que vous créez pour une devise particulière est automatiquement défini comme livre des coûts par défaut. Si vous ne souhaitez pas utiliser le premier livre des coûts par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut**. Lorsque vous créez un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix > Livres des coûts**.
3. Dans la liste Prix - Livres des coûts, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

#### Créer un nouveau livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le livre des coûts.
Nom	Nom du livre des coûts, par exemple Livre des coûts standard.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du livre des coûts. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter un code spécifique à l'industrie.
Devise	Devise du livre des coûts, par exemple USD pour le dollar américain.
Par défaut	Option permettant de définir ce livre des coûts comme livre des coûts par défaut avec la <b>devise</b> spécifiée.
Description	Brève description du livre des coûts.
État	Étape du livre des coûts : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état initial du livre des coûts. Les informations sont toujours en cours d'ajout au livre des coûts et n'ont pas encore été publiées dans le catalogue.</li> <li>◦ Publié : le livre des coûts a été publié dans le catalogue. Une fois qu'un livre des coûts est publié, vous pouvez le mettre à jour, le</li> </ul>

Champ	Description
	<p>supprimer, le mettre hors service ou l'archiver.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mis hors service : le livre des coûts a été mis hors service et n'est plus actif. Impossible de mettre à jour le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.</li> <li>◦ Archivé : Le livre des coûts a été archivé et n'est plus disponible pour utilisation.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Un livre des coûts par défaut ne peut pas être supprimé, mis hors service ou archivé.</p>
Date de début	<p>Date et heure de début d'entrée en vigueur du livre des coûts.</p> <p>Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b>.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si cette date correspond à un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.</p>
Date de fin	<p>Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b>.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si cette date est pour un livre des coûts par défaut, la date de fin est ignorée.</p>

### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le livre des coûts est à l'état Brouillon.

**i Remarque :** Vous pouvez continuer en définissant des lignes de livre des coûts lorsque le livre des coûts est à l'état Brouillon. Toutefois, vous devez publier le livre des coûts pour appliquer le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.

### 6. Sélectionnez **Publier**.

L'état devient Publié. L'onglet Lignes du livre des coûts s'ouvre pour créer une ligne de liste du livre des coûts.

## Que faire ensuite

Créer une ligne de livre des coûts.


## Créer une ligne de livre des coûts

Créez une ligne du livre des coûts qui définit le coût unitaire d'une offre de produit.



### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez au livre des coûts auquel vous ajoutez une ligne du livre des coûts.
  - a. Sélectionnez la vue **Liste** .
  - b. Accédez à la **Prix > Livres des coûts** et sélectionnez le livre des coûts.
2. Dans l'onglet Lignes du livre des coûts, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans l'onglet Créer une ligne du livre des coûts, renseignez le formulaire.

#### Ligne du livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne du livre des coûts.
Livre des coûts	Nom du livre des coûts auquel cette ligne est ajoutée.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système, basé sur le nom du livre des coûts et l'élément de ligne à créer.  Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code spécifique à l'industrie.
Offre de produits	Produit auquel cette ligne du livre des coûts est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Coût	Coût unitaire du produit, qui est le coût engagé pour produire ou se procurer le produit.
Date de début	Date et heure de début d'entrée en vigueur du livre des coûts. Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .

Champ	Description
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Récurrent : Frais de paiement qui se produisent sur certains intervalles.</li> <li>◦ Non récurrent : frais de paiement uniques.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> La <b>méthode de tarification</b> est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produits est sélectionnée.</p>
Période	Fréquence de tarification récurrente : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mensuel</li> <li>◦ Annuel</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> La <b>périodicité</b> est automatiquement renseignée lorsque l'offre de produit est sélectionnée.</p>

4. Sélectionnez **Enregistrer**.


### Copier un livre des coûts

Dupliquer un livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Livres des coûts**.
3. Sélectionnez le livre des coûts publié à copier, puis sélectionnez **Copier**.  
L'état devient Copie en cours et un message indique que la copie est en cours de démarrage. Chaque ligne du livre des coûts est copiée de manière asynchrone, mais vous pouvez actualiser la page pour voir les lignes du livre des coûts copiées. Une fois le processus de copie terminé, les événements suivants se produisent :
  - Le livre des coûts copié est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
  - Toutes les erreurs qui se sont produites pendant le processus de copie, par exemple une ligne du livre des coûts n'est pas copiée, sont affichées dans un message dans la liste du livre des coûts copié.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Lorsque le livre des coûts est à l'état Brouillon, vous pouvez ajouter des lignes de livre des coûts ou supprimer le livre des coûts. Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications au livre des coûts copié, vous pouvez le publier afin qu'il soit disponible pour utilisation et mettre hors service l'ancien livre des coûts.

## Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez le livre des coûts par défaut affiché à vos agents commerciaux sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête d'une Gestion des ventes et des commandes application à l'aide de la matrice par défaut du livre des coûts.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'en-tête de transaction est un enregistrement qui contient des informations générales sur une entité, telles qu'un livre des coûts. Un enregistrement de ligne de transaction contient des informations spécifiques sur un élément spécifique, telles qu'une ligne de livre des coûts pour un produit donné.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez **Matrice par défaut du livre de coûts**.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice par défaut du livre des coûts s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions d'affichage du livre des coûts par défaut dans l'en-tête.
5. Dans la table de décision, définissez la règle d'affichage du livre des coûts par défaut :
  - a. Dans la colonne **En-tête Type de livre des coûts** de la section Résultats, sélectionnez l'icône **Modifier** pour ajouter le livre des coûts qui peut être appliqué.
  - b. Dans la section Condition, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée à appliquer, telle que **Devise** et définissez la condition pour l'activer.
  - d. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** et sélectionnez le livre des coûts à appliquer, par exemple un livre des coûts basé sur une devise spécifique.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Examinez les colonnes **État de validation** et **Message de validation** pour voir s'il vous manque des entrées ou sorties obligatoires ou des informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.  
Le livre des coûts par défaut s'affiche dans l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête de l'application.

## Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit

Créez un ajustement de prix pour une offre de produits en fonction de ses caractéristiques, telles que la taille ou la couleur du produit. Un ajustement de prix peut être un pourcentage de majoration ou de démarque, un montant ou un remplacement de prix.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette tâche, vous spécifiez les caractéristiques du produit auxquelles s'applique l'ajustement de prix. Ensuite, vous utilisez une table de décision pour définir la règle

d'ajustement d'attribut, qui définit les conditions d'application de l'ajustement de tarification. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section [Utilisation de tables de décision](#) .

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Tarification > Attribuer les ajustements**.
3. Dans la liste Tarification - Attribuer les ajustements, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Ajustement d'attribut, spécifiez les caractéristiques du produit utilisées pour déterminer l'ajustement :
  - a. Entrez le **nom** de la règle d'ajustement d'attribut, par exemple, Sélection de marque et de modèle.
  - b. Si vous souhaitez modifier le **code** affecté par le système en fonction du nom de l'ajustement d'attribut, entrez une autre valeur alphanumérique.
  - c. Si vous souhaitez que l'ajustement s'applique à toutes les listes de prix, sélectionnez **Appliquer à toutes les listes de prix**.
  - d. Sélectionnez **l'offre de produits** à laquelle cet ajustement s'applique.
  - e. Si cet ajustement d'attribut s'applique à une ligne de liste de prix spécifique et non à toutes les listes de prix, sélectionnez la **ligne de liste de prix**.
  - f. Sélectionnez la **date de début** à laquelle cet ajustement d'attribut commence.
  - g. Sélectionnez la **date de fin** de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
  - h. Déverrouillez le champ **Caractéristiques du produit** et sélectionnez les caractéristiques du produit à utiliser pour différencier le prix du produit.
  - i. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'ajustement de l'attribut, sélectionnez **Créer une règle**.  
La table de décision de l'ajustement s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques du produit que vous avez sélectionnées, ainsi que la table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement d'attribut.
6. Définissez la règle de tarification de l'attribut :
  - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - b. Dans la ligne, sélectionnez une colonne d'attribut et sélectionnez la valeur appropriée.  
Par exemple, si un produit possède des colonnes d'attribut intitulées **Marque** et **Modèle**, sélectionnez chaque colonne, puis sélectionnez la valeur appropriée.
  - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
  - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.
  - e. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Les ajustements sont effectués sur les listes de prix ou la ligne de liste de prix, en fonction des options sélectionnées à l'étape 3.
7. Facultatif : Testez votre table de décision.

Pour plus d'informations sur le test de votre table de décision avant sa publication, reportez-vous à la section [Tester une table de décision dans Studio de workflow](#) .

#### 8. Dans l'onglet **Détails** de l'ajustement de l'attribut, sélectionnez **Publier**.

L'ajustement de l'attribut de tarification est disponible pour les agents lorsqu'ils créent une opportunité, un devis ou une commande.

## Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit

Créez un ajustement des prix pour une offre de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Vous utilisez la matrice d'ajustement de prix standard pour définir l'ajustement de prix.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attributs non liés au produit sont représentés sous forme de variables contextuelles, qui identifient les caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Gestion des prix fournit un ensemble de variables de contexte par défaut pour les attributs autres que des produits. Vous pouvez afficher la liste des variables de contexte pour les attributs autres que des produits dans le champ **Variables de contexte** de la matrice de règle d'ajustement de prix standard. Vous pouvez également consulter une liste de variables de contexte définies par le système dans la table Variables de contexte [sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_context\_variable].

Toutefois, si vous avez un attribut autre que celui d'un produit qui n'est pas disponible en tant que variable de contexte par défaut, tel que canal de vente, votre administrateur système peut [créer une variable de contexte personnalisée](#) pour cet attribut. Vous pouvez ensuite utiliser la variable de contexte personnalisée comme entrée dans la table de décision pour la matrice d'ajustement de prix standard.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement de prix standard.
4. Si vous souhaitez supprimer l'une des variables de contexte de la section Variables de contenu Dans l'enregistrement de la matrice de règles d'ajustement de prix standard, supprimez les pastilles qui représentent des variables de contexte pour les attributs autres que des produits.
5. Si la table de décision comporte un grand nombre de lignes et que vous souhaitez optimiser les performances de la matrice de règles, dans **Variables d'optimisation des requêtes**, sélectionnez une ou plusieurs variables contextuelles que le système utilise pour filtrer les lignes de la table de décision de tarification qui sont évaluées.
6. Sélectionnez l'option dans **Critères de sélection** de règle qui indique si une ou plusieurs règles sont appliquées dans la matrice d'ajustement standard.  
Si plusieurs règles correspondent et que l'option est marquée comme vraie, toutes les règles de tarification applicables sont appliquées lors de l'évaluation des ajustements des offres de produits. Si l'option n'est pas sélectionnée, la première règle basée sur la priorité est appliquée pour le calcul de l'ajustement.
7. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice d'ajustement de prix standard s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées, qui sont les caractéristiques non liées au produit par défaut

disponibles, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement d'attribut autre que le produit.

8. Si vous avez une variable de contexte personnalisée à ajouter en tant qu'entrée, sélectionnez **+Ajouter** et ajoutez la variable personnalisée **Étiquette**, **Type**, **Référence** (le cas échéant), **Indicateur obligatoire** et **Ajouter une colonne de condition**, qui ajoute la variable à la section Conditions.
9. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour l'attribut non-produit :
  - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes pour les attributs non liés au produit à appliquer, tels que **État d'expédition** et **Compte**, puis sélectionnez les valeurs appropriées.
  - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
  - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.
  - e. Dans la colonne **Description** de l'ajustement, saisissez une brève description de l'ajustement, par exemple, Ajustement pour l'emplacement de l'état.
  - f. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Les ajustements sont disponibles pour les vendeurs ou les agents de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

## Créer des ajustements de prix pour les produits groupés

Définissez les ajustements de prix pour un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. Vous utilisez la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration pour définir les ajustements de prix pour les offres de produits enfants qui sont regroupées sous une offre de produit parente.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ajustement de prix peut être un pourcentage de majoration ou de démarque, un montant ou un remplacement de prix du prix catalogue de produits autonome.

### Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement du prix du composant de configuration.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration s'ouvre Studio de workflow et affiche les entrées, notamment l'offre de produit parente et ses offres de produits enfants qui composent le lot, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions et les ajustements de prix à appliquer aux offres de produits enfants du lot.
5. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour les offres de produits enfants du lot :

- a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
- b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes des offres de produits à appliquer et sélectionnez les valeurs appropriées.
- c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
- d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.
- e. Dans la colonne **Description de l'ajustement**, saisissez une brève description de l'ajustement.  
 Cette description est copiée dans l'enregistrement d'ajustement lié au devis ou à la ligne de commande lorsque l'offre de produit est ajoutée au devis ou à la commande. Envisagez de créer une description formatée avec un ID unique suivi d'une description textuelle. Vous pouvez utiliser l'ID unique pour auditer l'ajustement généré lorsque le devis ou la commande est en cours de configuration, et l'agent peut utiliser la description pour comprendre le motif de l'ajustement.
- f. Sélectionnez **Enregistrer**.  
 Les ajustements sont disponibles pour les vendeurs ou les agents de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.



## Configurer la tarification au volume

Définissez des règles de tarification au volume à l'aide de la matrice d'ajustement de prix standard.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez la matrice Ajustement de prix standard et [créez une nouvelle version de la matrice](#).
4. Dans la section Variables contextuelles de la nouvelle version matricielle, sélectionnez l'icône Rechercher  et dans la liste des variables contextuelles, sélectionnez la variable Quantité.  
 La variable Quantité est ajoutée à la section Variables de contexte.
5. Sélectionnez **Créer une règle**.  
 La matrice d'ajustement de prix standard s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées disponibles ainsi que la table de décision pour la saisie des conditions de tarification au volume à appliquer.
6. Dans la section Conditions de la table de décision, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez l'élément auquel l'ajustement de la tarification au volume doit être appliqué, comme **Offre de produits**  
 Par exemple, si vous définissez le prix de volume pour les capteurs de porte, sélectionnez l'offre de produits Capteur de porte.

- b. Rendez la condition active en sélectionnant le champ **Actif** et définissez-le sur vrai.
- c. Sélectionnez un opérateur de condition dans le champ **Quantité** et saisissez la valeur de quantité à appliquer.

Les opérateurs suivants sont disponibles :

- est
- n'est pas
- est vide
- n'est pas vide
- inférieur à
- supérieur à
- inférieur ou égal à
- supérieur ou égal à
- entre

Par exemple, le fait de sélectionner l'opérateur **supérieur ou égal à** et de spécifier une valeur de quantité 10 indique que l'ajustement de prix s'applique à une quantité égale ou supérieure à 10.

Si vous sélectionnez l'opérateur **entre**, vous spécifiez une plage de quantité en saisissant la **valeur minimale** et la **valeur maximale** de la plage. Vous devez définir une valeur minimale et maximale afin que l'ajustement de prix de quantité ne s'applique qu'à la quantité d'offres de produits dans la plage spécifiée.

### Exemple de plage de quantité pour la tarification au volume

The screenshot displays the 'Standard Price Adjustment Matrix v2' configuration in Workflow Studio. It shows several input fields: Transaction Date (DateTime), Product Offering (Reference), Active (True/False), Product Offer Characteristics (List), and Quantity (Decimal). Below the configuration, a decision table is visible with the following structure:

Rank	Product Offering	Active	Product Offer Characteristics	Quantity	Results				
1	Door Sensor	Active		<table border="1"> <tr> <th>Min</th> <th>Max</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>10</td> </tr> </table>	Min	Max	1	10	Adjustme... Pricing Adjustment ... Markdown %
Min	Max								
1	10								

Par exemple, l'ajustement des prix des capteurs de porte ne s'applique qu'aux quantités allant de 1 à 10. Les ajustements de prix ne s'appliquent pas aux autres valeurs de quantité pour les capteurs de porte.

- 7. Dans la section Résultats, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez le champ **Type d'ajustement** , puis choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
  - b. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.

c. Dans la colonne **Description de l'ajustement**, saisissez une description brève de l'ajustement, par exemple, Réglage de la quantité pour les capteurs de porte.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Revenez à la version de la matrice d'ajustement de prix standard que vous avez créée et sélectionnez **Enregistrer**, puis **Publier** pour activer la version de la matrice.

L'ajustement de la tarification au volume est disponible pour les vendeurs ou les agents de commandes lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes. Par exemple, un ajustement de prix a une plage de quantité pour un produit particulier, comme des capteurs de porte de 1 à 10. Lorsqu'un agent de vente ajoute cinq capteurs de porte à un devis, l'ajustement des prix est appliqué. L'ajustement des prix ne s'applique pas aux quantités en dehors de cette plage.

## Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification

Activez ou désactivez les propriétés système qui contrôlent la manière dont les fonctionnalités de tarification sont traitées dans Gestion des ventes et des commandes les applications.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez contrôler les fonctionnalités de tarification suivantes à l'aide des propriétés du système de tarification :

- Journalisation des demandes du moteur de tarification pour le débogage.
- Méthode d'application de plusieurs ajustements de tarification définis dans différentes matrices de tarification.
- Traitement parallèle d'un grand nombre de demandes de moteur de tarification, généralement 100 lignes de transaction ou plus, afin d'optimiser les performances. Vous pouvez également définir le seuil, qui est le nombre de lignes de transaction qui déclenche un traitement parallèle.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Tarification > Administration > Propriétés**.

2. Définissez les propriétés suivantes :

#### Propriétés de la personnalisation de la tarification

Propriété	Description
Journalisation des demandes de tarification (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Contrôlez la journalisation des demandes du moteur de tarification pour le débogage. Sélectionnez <b>Oui</b> pour activer la journalisation ou <b>Non</b> pour désactiver le journal des demandes de tarification.
Méthode utilisée pour empiler des ajustements multiples définis dans des matrices (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	Contrôlez la manière dont plusieurs ajustements de tarification provenant de différentes matrices de tarification sont appliqués. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Propriété	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Prix catalogue de départ : calculez les ajustements en fonction du prix catalogue du produit.</li> <li>◦ Exécution totale : calculez l'ajustement actuel en appliquant les calculs d'ajustement à la valeur ajustée précédente.</li> </ul>
<p>Exécution parallèle du moteur de tarification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Activez le moteur de tarification pour effectuer un traitement parallèle des lignes de transaction lorsqu'un seuil de transaction est atteint.</li> </ul> <p>(sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Définissez le nombre de transactions qui doivent être satisfaites avant que le moteur de tarification puisse exécuter un traitement parallèle.</li> </ul> <p>(sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)</p>	<p>Définissez des propriétés qui optimisent le temps de traitement des transactions de tarification.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ La propriété d'exécution parallèle est définie sur <b>Oui</b> par défaut. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver l'exécution parallèle et traiter les lignes de transaction en série. Si vous sélectionnez <b>Non</b>, le système ignore la valeur de seuil.</li> <li>◦ La valeur de seuil par défaut est 100. Vous pouvez entrer un autre nombre qui représente le nombre minimal de lignes de transaction qui doivent être satisfaites avant que le moteur de tarification puisse effectuer un traitement parallèle à l'aide de plusieurs threads.</li> </ul> <p><b>?</b> <b>Remarque :</b> Le traitement parallèle n'est pas effectué par le moteur de tarification pour les appels aux intégrations de tarification du configurateur de produit, même si le nombre de lignes de transaction atteint le seuil de parallélisme.</p>

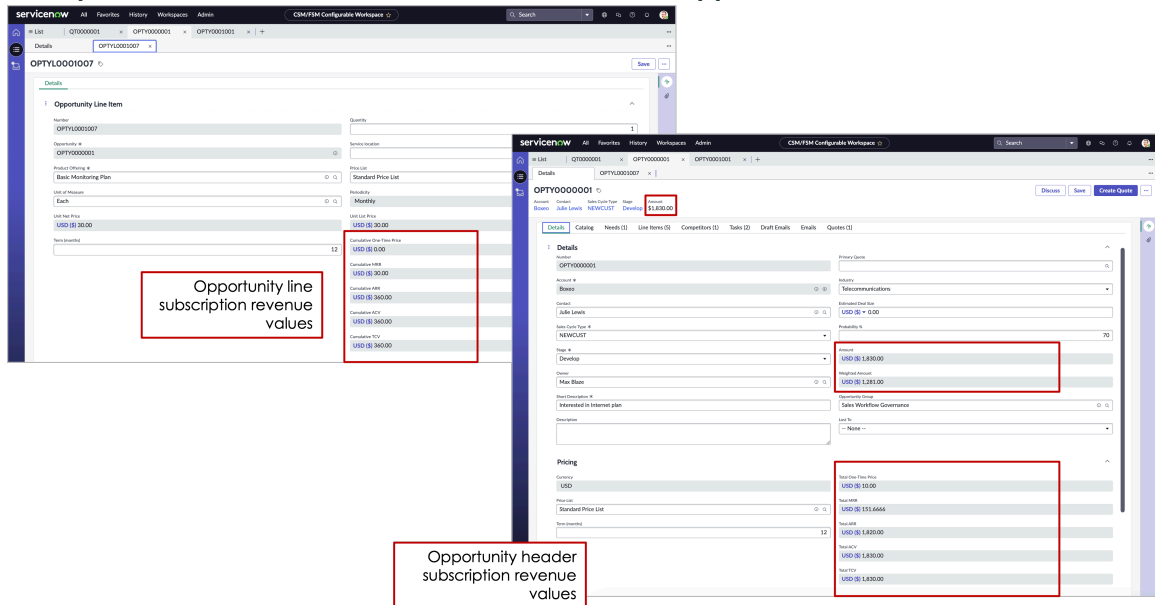
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Mesures des revenus d'abonnement

La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement. En Gestion des ventes et des commandes, divers montants de revenus d'abonnement sont calculés automatiquement pour les opportunités et les devis.

Les montants des revenus d'abonnement sont des mesures qui aident les agents commerciaux et les directeurs des ventes à suivre et à analyser l'impact des ventes sur les ventes. Les agents commerciaux et les gestionnaires peuvent consulter ces montants de revenus calculés par le système dans les détails de tarification des opportunités et des devis, tant au niveau de l'en-tête qu'au niveau de la ligne. Ces montants de revenus, tels que les revenus récurrents mensuels (MRR) ou les revenus récurrents annuels (ARR), sont utiles pour surveiller les performances commerciales, prévoir les revenus d'abonnement et fournir des montants d'abonnement pertinents lorsque les agents interagissent avec les clients.

## Exemple de détails sur les revenus d'abonnement d'opportunité



## Mesures de tarification des abonnements

Dans la tarification des abonnements, les mesures courantes d'évaluation des revenus basés sur les abonnements incluent les valeurs et les éléments suivants :

### Chiffre d'affaires récurrent mensuel (MRR)

Le chiffre d'affaires total généré par des abonnements ou des contrats récurrents sur une base mensuelle. Il aide les agents commerciaux et les gestionnaires à évaluer la stabilité et la croissance des flux de revenus basés sur les abonnements.

### Chiffre d'affaires récurrent annuel (ARR)

Chiffre d'affaires annuel généré par les abonnements ou contrats récurrents. Il donne un aperçu du flux de revenus prévisible que l'on peut attendre des clients existants sur un an.

### Valeur du contrat annuel (ACV)

Valeur totale d'un contrat sur une base annuelle. Il met en évidence l'impact annuel d'une transaction sur les revenus et facilite la comparaison avec d'autres contrats ou sources de revenus.

### Valeur totale du contrat (TCV)

Valeur totale d'un contrat sur toute sa durée, y compris les frais récurrents et ponctuels. Il offre une visibilité sur la valeur globale d'une transaction et son impact sur les performances financières de l'organisation.

### Terme

Durée ou période d'un abonnement ou d'un contrat, en mois, par exemple 10 mois ou 24 mois. Dans Gestion des opportunités, les agents peuvent saisir une valeur Terme avant d'ajouter des éléments de ligne. Dans Gestion des devis, lorsque les agents saisissent une valeur de terme et la date de début de l'abonnement, le système utilise la valeur du terme et la date de début pour calculer automatiquement la date de fin de l'abonnement. Si un agent change la date de fin de l'abonnement, le système recalcule la valeur du terme.

Pour les produits à périodicité mensuelle, le prix par jour (multiplicateur au prorata) est basé sur le prix catalogue unitaire/nombre de jours dans le mois.

Pour un produit à périodicité annuelle, le prix par jour (multiplicateur du taux prp) qui est multiplié par rapport aux champs décimaux est le prix unitaire/365 jours ou 366 jours si l'année est une année bissextile.

## Comment sont calculés les revenus des prix d'abonnement

Les offres de produits et de services contiennent des informations de base sur la tarification, telles que le prix catalogue et la méthode de tarification (ponctuelle ou périodique). Lorsque les agents ajoutent des lignes de produits aux opportunités et aux devis, le système utilise des informations de tarification de base et des détails de ligne de produits pour calculer automatiquement les différentes valeurs de souscription aux revenus. Ces valeurs sont calculées et affichées à la fois dans les détails de tarification d'en-tête et dans les détails de tarification de ligne.

Par exemple, lorsqu'un agent ajoute une ligne d'opportunité, le système calcule le montant du chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé (MRR) à l'aide du prix net unitaire et de la quantité du produit. Le système additionne ensuite le chiffre d'affaires cumulé sur la ligne parent de l'opportunité et affiche le chiffre d'affaires récurrent cumulé dans les détails de tarification de l'en-tête de l'opportunité.

Lorsque les agents utilisent l'interface utilisateur de configuration pour ajouter des produits personnalisables aux devis, l'interface du configurateur affiche les valeurs de sous-total calculées, telles que le prix récurrent mensuel cumulé pour l'offre de produit racine de l'élément de ligne.

Les tableaux suivants décrivent les montants des revenus de tarification d'abonnement pour les opportunités et les devis, ainsi que leur mode de calcul.

### Mesures des revenus d'abonnements à la ligne d'opportunité

Mesure d'abonnement à la ligne d'opportunité	Description	Calcul
Prix net unitaire	Prix d'une seule unité.	Prix de liste unitaire  <b>i Remarque :</b> Prix net unitaire = Prix catalogue unitaire uniquement lorsque l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.
Prix unique cumulé	Prix unique de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix net unitaire * Quantité
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Chiffre d'affaires mensuel récurrent cumulé de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants. Non calculé pour les produits ponctuels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la périodicité est mensuelle : Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé = Prix net unitaire * Quantité</li> <li>• Si la périodicité est annuelle : MMR cumulé = (Prix net unitaire/12 mois) * Quantité</li> </ul>
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé de la ligne d'opportunité et de toutes	Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé * 12 mois

**Mesures des revenus d'abonnements à la ligne d'opportunité (suite)**

Mesure d'abonnement à la ligne d'opportunité	Description	Calcul
	les lignes enfants. Non calculé pour les produits ponctuels.	
Valeur annuelle cumulée du contrat	Valeur annuelle cumulée du contrat de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix unique cumulé + ARR cumulé
Valeur totale du contrat cumulée	Valeur totale cumulée du contrat de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix unique cumulatif + (Salaire mensuel cumulatif * Mois d'échéance)

**En-tête d'opportunité Mesures des revenus d'abonnements**

Mesure d'abonnement à l'en-tête d'opportunité	Description	Calcul
Montant	Valeur totale du contrat.	Valeur totale du contrat s'il existe des éléments de ligne d'opportunité. S'il n'existe aucun élément de ligne, ce montant est copié à partir de la taille estimée de la transaction.
Montant pondéré	Valeur qui représente la taille potentielle d'une transaction.	Montant * probabilité
Total des prix ponctuels	Somme de tous les prix ponctuels cumulés des éléments de ligne d'opportunité.	Prix ponctuel cumulé du parent de niveau supérieur
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Total des revenus mensuels récurrents.	Somme des valeurs MRR cumulées du parent de niveau supérieur.
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Total des revenus récurrents annuels.	Somme de l'ARR cumulé du parent de niveau supérieur.
Valeur annuelle totale du contrat	Valeur annuelle totale du contrat.	Somme de l'ACV cumulé du parent de niveau supérieur.
Valeur totale du contrat sur la durée	Valeur totale du contrat.	Somme des TCV cumulés du parent de niveau supérieur.

## Revenus d'abonnement à la ligne de devis

Mesure d'abonnement à la ligne de devis	Calcul
Prix récurrent mensuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la périodicité est mensuelle : prix récurrent mensuel = prix net unitaire * quantité</li> <li>• Si la périodicité est annuelle : Prix récurrent mensuel = (Prix net unitaire/12) * Quantité</li> </ul>
Prix récurrent annuel	Prix récurrent mensuel * 12 mois
Prix net cumulé	Prix catalogue unitaire : ajustement total
Prix ponctuel cumulé	Prix unique pour l'élément de ligne + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) Prix unique pour tous les éléments de ligne enfants
Prix unique	Prix unique pour l'élément de ligne.

## En-tête de devis Tarification de l'abonnement

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Terme	La durée en mois de l'abonnement ou du contrat. Si une opportunité existe, la valeur vient de l'opportunité. Sinon, la durée par défaut est de 12 mois.
Total des prix ponctuels	Somme de toutes les lignes parentes.
Total des prix récurrents mensuels	Somme des prix récurrents mensuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Total des prix récurrents annuels	Somme des prix récurrents annuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Montant total	Somme du prix net cumulé des lignes parents racines.

Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires dans les détails de l'opportunité, reportez-vous aux sections [Ajouter et afficher les détails d'une opportunité](#) et [Ajouter des éléments de ligne à une opportunité](#).

Pour en savoir plus sur les mesures de revenus dans les détails des devis, consultez [Ajouter et afficher les détails d'un devis](#).

## Configuration des règles de validation de matrice

En tant qu'administrateur de catalogue de produits ou administrateur de tarification, vous pouvez gérer les règles de validation de matrice définies par le système qui vérifient automatiquement les entrées ou sorties de règles obligatoires dans les tables de décision matricielles. Vous pouvez également définir vos propres validations personnalisées.

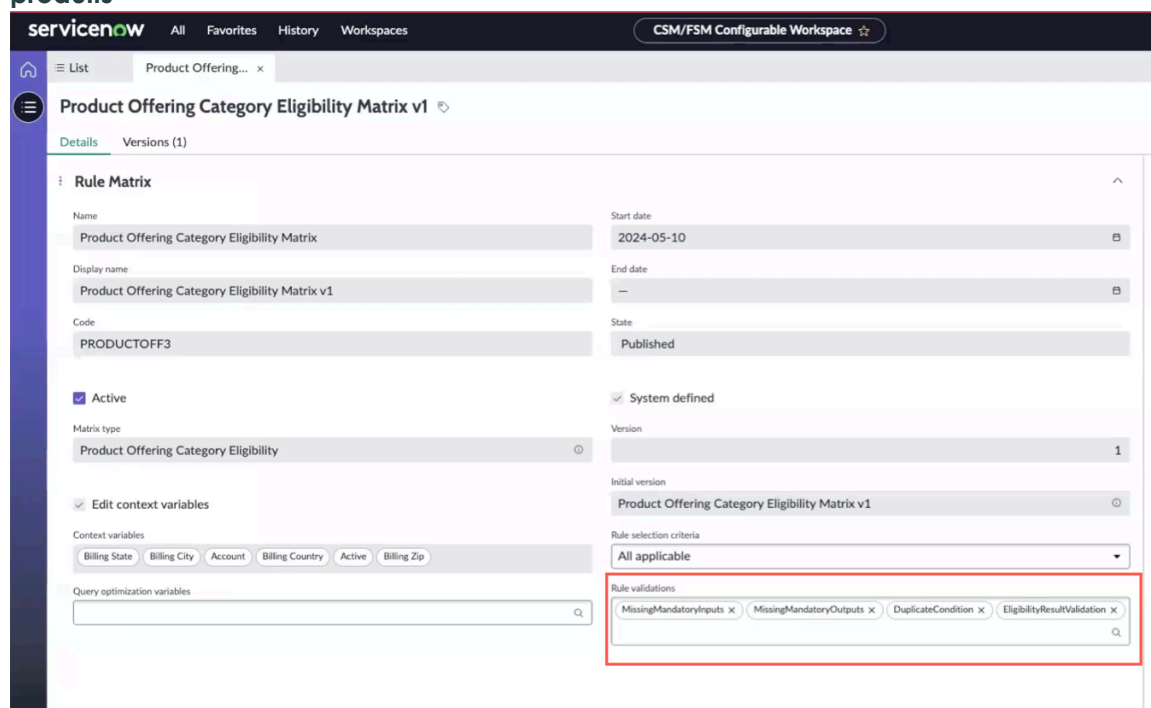
Les matrices d'éligibilité et de tarification des produits incluses dans l'application Règles de produit et de tarification ont des règles de validation de matrice définies par le système, qui sont identifiées dans l'onglet Détails de chaque matrice. Chaque règle de validation a une définition de validation, qui est un script qui identifie les variables de contexte à valider dans la table de décision matricielle et les messages d'erreur ou d'avertissement correspondants

à afficher. Les validations s'exécutent lorsque vous enregistrez les changements apportés à la ligne de décision matricielle. Le champ **État de validation** indique si le changement est valide. Si le changement n'est pas valide, des messages d'erreur ou d'avertissement s'affichent dans les colonnes **Message de validation** de la table de décision.

Certaines règles de validation définies par le système s'appliquent à toutes les tables de décision, tandis que d'autres ne s'appliquent qu'à certains types de matrices :

- DuplicateCondition : recherche les conditions en double dans les règles de décision.
- MissingMandatoryInputs : vérifie les entrées obligatoires manquantes.
- MissingMandatoryOutputs : vérifie les sorties requises manquantes.
- EligibilityResultValidation : vérifie les résultats d'éligibilité du produit.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook : vérifie le type de livre des coûts.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList : vérifie le type de liste de prix.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer : vérifie les caractéristiques d'une offre de produit sans offre de produit.

### Validations de règles dans la matrice d'éligibilité de la catégorie d'offre de produits



Dans l'onglet Détails d'une matrice, vous pouvez également exécuter des validations de règle pour l'ensemble de la matrice en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** et en sélectionnant **Valider la règle**.


#### Mettre à jour les paramètres de validation dans une matrice

Modifier les contrôles de validation de règle pour une matrice. Ces vérifications s'exécutent automatiquement lorsque vous enregistrez les changements apportés à la table de décision matricielle.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans le champ **Validations de règles** , modifiez la validation de la règle.
  - Pour ajouter une règle de validation, sélectionnez l'icône Rechercher, puis sélectionnez la validation de règle.
  - Pour supprimer une validation, sélectionnez le X dans la pastille de validation.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.


### Créer une définition de validation personnalisée

Fournissez un script qui valide une entrée ou une sortie de règle de contexte dans la table de décision pour une matrice de tarification ou d'éligibilité du produit.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Définition de la validation**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Script** , entrez le script personnalisé qui définit la vérification d'erreur, les messages d'avertissement et les messages d'erreur pour la validation.
5. Si la condition de décision n'est pas active par défaut, sélectionnez **Désactiver la condition de décision**.
6. Saisissez le **nom** de la définition de la validation.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Associez la définition personnalisée à une matrice de règles.
  - a. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Validations de la matrice**.
  - b. Sélectionnez **Nouveau**.
  - c. Dans le champ **Type de matrice** , sélectionnez la matrice de règles à laquelle cette définition de validation personnalisée s'applique.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une version matricielle

Créez une version d'une matrice de prix ou d'éligibilité du produit publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.

### Avant de commencer



Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une version d'une matrice de tarification publiée (matrice d'ajustement de prix standard, matrice par défaut de la liste de prix, matrice par défaut du livre de coûts ou matrice d'ajustement du prix du composant de configuration) et une matrice d'éligibilité

du produit. Lorsque vous créez une version matricielle, la nouvelle version devient la version active. Après avoir créé la version, vous mettez à jour la table de décision de la matrice, puis vous enregistrez et publiez la matrice.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste des matrices de tarification, sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans l'onglet Détails de la matrice, sélectionnez **Créer une version**.  
Les modifications suivantes sont effectuées :
  - La nouvelle version de la matrice s'ouvre dans un autre onglet.
  - Dans la première matrice, l'**état** passe de Publié à Mis hors service et la valeur définie par le **système** devient faux.
5. Modifiez la matrice selon vos besoins.  
Par exemple, si vous mettez à jour des variables de contexte utilisées dans la matrice d'ajustement de prix standard, vous pouvez ajouter ou supprimer des variables de contexte dans la section **Variables de contexte** de la matrice.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Mettez à jour la table de décision pour la matrice en sélectionnant **Créer une règle**.  
Ajoutez les lignes de décision de la matrice dans la table de décision. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'exportation de table de décision pour modifier la table de décision de la version précédente de la matrice dans Excel, mettre à jour le fichier Excel, puis importer la table Excel mise à jour pour remplir la table de décision de la nouvelle version. Pour plus d'informations, voir [Gérer les tables de décision dans Excel](#). 
8. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.  
Vous pouvez actualiser la liste des matrices pour voir la nouvelle version de la matrice.

## Créer une variable de contexte personnalisée

Créez des variables de contexte personnalisées pour représenter les caractéristiques du produit ou d'autres caractéristiques qui peuvent être utilisées par les administrateurs de tarification pour appliquer un contrôle différentes fonctionnalités de tarification, telles que les ajustements de prix, ou les administrateurs de catalogue de produits pour définir les règles d'éligibilité de l'offre de produits.

### Avant de commencer

Avant de créer une variable personnalisée, examinez les variables de contexte disponibles dans la table Variables de contexte [sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_context\_variable] pour vérifier si vous en avez besoin d'une nouvelle. Ce tableau identifie les variables définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits Pricing Management , ainsi que toutes les variables personnalisées qui ont été créées.

Par exemple, les variables de contexte définies par le système fournies pour les attributs autres que des produits sont les suivantes : compte, pays d'expédition, ville d'expédition, état d'expédition, code postal d'expédition, pays de facturation, ville de facturation, état de facturation, code postal de facturation et date de transaction.

Rôle requis : admin


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des variables de contexte personnalisées pour des éléments tels que des caractéristiques autres que des produits, que vos administrateurs


de tarification et de catalogue de produits peuvent utiliser dans des matrices de règles pour contrôler les fonctionnalités de tarification ou l'éligibilité des offres de produits. Par exemple, votre administrateur de tarification peut vouloir définir des ajustements de tarification basés sur le segment des ventes, mais le segment des ventes n'est pas une variable de contexte définie par le système.

Vous créez le nom de la variable et définissez le type de variable, afin que la variable puisse être utilisée dans une règle de décision pour une matrice de règles. Après avoir créé la variable, vous devez également [mapper la variable de contexte à l'entité de transaction](#), telle qu'un devis ou une commande, à partir de laquelle le système récupère le contexte.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Variables de contexte**.
3. Dans la liste Variables de contexte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Variable de contexte

Champ	Description
Type	Type de variable de contexte. Choisissez le type de champ pour la variable. Par exemple, le type de champ de liste de choix permet à votre utilisateur de sélectionner parmi une liste prédéfinie de choix.  Pour en savoir plus sur les différents types de champs, reportez-vous à la section <a href="#">Référence des types de champ</a>  .
Étiquette	Nom de la variable de contexte, par exemple, segment des ventes.
Nom de colonne	ID de la variable de contexte pour laquelle le type de variable de contexte est créé. Le système attribue ce nom automatiquement en fonction du nom <b>d'étiquette</b> saisi, par exemple sales_segment.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de l'étiquette.
Type de contexte	Option qui indique d'où le contexte est récupéré. Sélectionnez l'une des options suivantes :  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En-tête de transaction : le contexte est extrait de l'enregistrement d'en-tête d'une transaction, telle qu'une opportunité, un devis ou une commande client.</li> </ul>

Champ	Description
	◦ Ligne de transaction : le contexte est extrait de l'enregistrement de ligne pour une transaction d'opportunité, de devis ou de commande client.
Demande	Nom du périmètre de l'application. Le périmètre par défaut est Global.
Actif	Option qui indique que la variable de contexte peut être utilisée dans les matrices de règles.

**5. Sélectionnez Enregistrer.**

L'onglet (liste connexe) du **type** que vous avez sélectionné à l'étape 4 et l'onglet **Mappage des variables** s'affichent.

**6. En fonction du type que vous avez sélectionné, créez les valeurs du type, puis sélectionnez Enregistrer.**

Par exemple, à l'étape 4, si vous avez sélectionné le type de choix, sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Choix** et définissez les choix.


**Que faire ensuite**

[Mappez la variable de contexte personnalisée à une entité de transaction.](#)

**Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction**


Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et des commandes.

**Avant de commencer**

Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application approprié pour le type de transaction. Par exemple, si vous mappez une variable de contexte pour les commandes, le périmètre de l'application est Gestion des commandes. Utilisez  Globe dans la barre de navigation pour modifier le périmètre de l'application.

Rôle requis : admin

**Procédure**

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Mappage de variables.**
3. Sélectionnez **Nouveau.**
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire d'attribut d'entité prospect-espèces**

Champ	Description
Entité	Entité Gestion des ventes et des commandes pour laquelle la variable sera utilisée. Sélectionnez l'entité, par exemple Opportunité ou Commande.
Table	Nom de la table d'applications pour la transaction.

Champ	Description
Champ	Champ de la table d'application associé à la variable de contexte personnalisée. Sélectionnez le champ.
Clé	Variable de contexte personnalisée. Sélectionnez la variable dans la liste des variables de contexte de tarification.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

**Résultats**

La variable de contexte personnalisée peut être utilisée dans les matrices de tarification.

**Utiliser des points d'extension dans Pricing Management**

Utilisez des Gestion des ventes et des commandes points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique de tarification utilisée dans la Pricing Management fonctionnalité des applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tout > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

**Points d'extension de gestion de la tarification**

Point d'extension	Description
<i>sn_csm_pricing. DefaultCostBookExtensionPoint</i>	Personnalisez la logique de détermination du livre des coûts par défaut utilisé par l'application appelante, par Gestion des devis exemple . Ce point d'extension modifie la logique du livre des coûts par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.
<i>sn_csm_pricing. DefaultPriceListExtensionPoint</i>	Personnalisez la logique de liste de prix par défaut utilisée par les applications appelantes SOM telles que Gestion des devis ou Gestion des commandes. Ce point d'extension modifie la logique par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.

## Points d'extension de gestion de la tarification (suite)

Point d'extension	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Si vous souhaitez créer des variables de contexte supplémentaires, utilisez la matrice par défaut Liste de prix pour gérer la liste de prix par défaut au niveau de l'en-tête. Utilisez ce point d'extension uniquement pour les cas d'utilisation qui ne peuvent pas utiliser la matrice par défaut de la liste de prix. Dans ce cas, la demande contient des valeurs pour toutes les variables de contexte, en plus des variables de contexte par défaut.</p>
<i>sn_csm_pricing. Point d'extension ListPriceExtensionPoint</i>	Personnalisez la logique de détermination d'un prix catalogue de base. Vous permet d'étendre la logique du moteur de tarification et de ne pas dépendre d'une liste de prix et d'une ligne de liste de prix pour obtenir le prix de la liste de base.
<i>sn_csm_pricing. AttributeAdjustmentExtensionPoint</i>	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements d'attribut pour une offre de produit. Vous pouvez étendre la logique du moteur de tarification sans utiliser la table Ajustement d'attribut pour récupérer les valeurs d'ajustement.
<i>sn_csm_pricing. PricingAdjustmentsExtensionPoint</i>	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements de prix pour une offre de produits. Permet aux administrateurs (implémenteurs partenaires) d'étendre la logique du moteur de tarification en ne s'appuyant pas sur la matrice de règles de configuration standard et de composant pour extraire les valeurs d'ajustement.

## Exportation et importation d'entités de tarification

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez exporter et importer des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production vers une instance de production cible. Chaque processus comporte un ensemble distinct d'étapes.

### Avant l'exportation et l'importation d'entités de tarification

Avant d'exporter vos entités de tarification vers une instance cible, notez les prérequis suivants :

- Importez des entités liées au produit dans votre instance cible

- Vérifiez que votre administrateur de catalogue de produits a d'abord importé les entités de base du catalogue de produits, le catalogue d'offres de produits

et les offres de produits vers votre instance cible. Vos entités de tarification sont associées à des offres de produits et à des catalogues, de sorte que les informations relatives à l'offre et au catalogue doivent exister avant que vous n'importiez des entités de tarification. Pour plus d'informations sur les entités de produits qui doivent être importées dans votre instance cible, reportez-vous à la section [Exportation et importation d'entités de catalogue de produits](#).

Exportez l'ensemble de mises à jour pour les changements de table de décision vers votre instance cible avant d'exporter la matrice de tarification associée

Si vous disposez d'une nouvelle version d'une matrice de tarification qui comporte des modifications de table de décision, telles qu'une référence à une nouvelle offre de produits, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut les modifications apportées à la table de décision vers votre instance cible. Ensuite, vous exportez la nouvelle matrice de tarification, puis importez la matrice de tarification dans votre instance cible. Pour plus d'informations, consultez [Exporter les entités de tarification](#) et [Importer les entités de tarification](#).

## Processus d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Suivez ces étapes pour exporter et importer des entités de tarification.

### Étapes d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Étape	Description
<a href="#">Exporter les entités de tarification</a>	Exporter des entités de tarification d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
<a href="#">Afficher l'état de la tâche d'exportation</a>	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
<a href="#">Importer les entités de tarification</a>	Importez des entités de tarification exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
<a href="#">Afficher l'état de la tâche d'importation</a>	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

### Exporter les entités de tarification


Exportez des entités de tarification sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin qu'il puisse être importé vers une autre ServiceNow instance.

### Avant de commencer

Avant d'exporter une nouvelle version d'une matrice de tarification dont la table de décision est mise à jour, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut la table de décision mise à jour vers l'instance cible.

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter > Exporter les entités**.  
La liste Entités d'exportation affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.

Le formulaire **Exporter les entités** s'ouvre dans l'onglet **Exporter - Interface utilisateur** .

4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité de tarification à exporter à partir de votre instance source.

Les entités de tarification comprennent : Matrice de règles, Liste de prix, Ligne de liste de prix, Ajustement d'attribut, Livre des coûts et Ligne du livre des coûts.

5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.

### **i** Remarque :

- Les entités telles que les matrices de tarification peuvent avoir des versions spécifiques. Assurez-vous de sélectionner une version spécifique de l'entité à exporter et d'importer cette version dans l'instance cible.
- Si vous avez de nouvelles versions de matrices de tarification avec des tables de décision mises à jour qui font référence à de nouvelles offres de produits, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut les tables de décision mises à jour.

6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.

Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.

7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter les entités** et en sélectionnant la tâche d'exportation.

Le fichier exporté s'affiche dans le volet **Pièces jointes** .

8. Sélectionnez la pièce jointe pour télécharger le fichier exporté.

Le fichier est téléchargé sous forme de fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

## Que faire ensuite

[Importer les entités de tarification.](#)

### Importer les entités de tarification

Importez des entités de tarification dans une instance cible à l'aide de la fonction d'importation de plateforme ServiceNow .

### Avant de commencer

Avant de commencer, vérifiez votre instance cible et vérifiez que certaines entités requises ont été importées. Par exemple, les offres de produits et les catalogues d'offres de produits associés à vos entités de tarification doivent avoir été importés au préalable vers votre instance cible. De même, si vous importez des lignes de liste de prix ou des lignes de livre de coûts, la liste de prix ou le livre des coûts de ces lignes doit avoir été importé au préalable dans votre instance cible. Et si vous importez une nouvelle matrice de liste de prix, votre administrateur doit avoir importé la table de décision associée vers votre instance cible dans un ensemble de mises à jour généré par le système.

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

## Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données de tarification.
2. Démarrez le processus d'importation.

- Pour importer des entités de tarification, accédez à **Tout > Tarification > Exporter/Importer > Importer**.
- Pour importer des règles de contexte, accédez à **Tout > Gestion des règles de contexte > Importer**.

L'enregistrement de la source de données d'importation s'ouvre.

3. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** (📎) dans la barre d'en-tête. La fenêtre contextuelle Importer la source de données s'ouvre.
4. Sélectionnez **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier JSON que vous souhaitez importer.
5. Lorsque le fichier est téléchargé, fermez la fenêtre contextuelle Pièces jointes.
6. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.  
Les données du fichier importé se chargent et une barre de progression s'ouvre affichant la tâche importée. Les données importées sont chargées dans la table temporaire du jeu d'importation `sn_csm_pricing_import_data_source` ou `sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source` si vous importez des règles de contexte.

**i Remarque :** Lors de l'importation d'une matrice de tarification sur l'instance cible, un script post-importation associe les entités de référence de la table de décision qui a été importée dans un ensemble de mises à jour à la matrice de tarification appropriée.

7. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis **Transformer**.  
La barre de progression affiche l'état de la transformation. Lorsque la transformation est terminée, les données importées sont chargées dans les tables de tarification appropriées.
8. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez le lien de l'ensemble d'importation pour afficher l'ensemble d'importation résultant.  
Les données importées sont disponibles dans les tables appropriées.
9. Dans l'enregistrement du jeu d'importation, ouvrez l'onglet **Journal d'importation** pour rechercher toute erreur et vérifier que la transformation a réussi.

### Que faire ensuite

Certaines entités de tarification importées, telles que les listes de prix ou les carnets de coûts, sont à l'état de brouillon dans l'instance cible. Pour activer la liste de prix ou le livre des coûts importés dans l'instance, publiez-les.

## Configurer les outils d'agent dans Gestion des ventes et des commandes

Les applications de partagent des Gestion des ventes et des commandes fonctionnalités et des outils communs pour les agents.

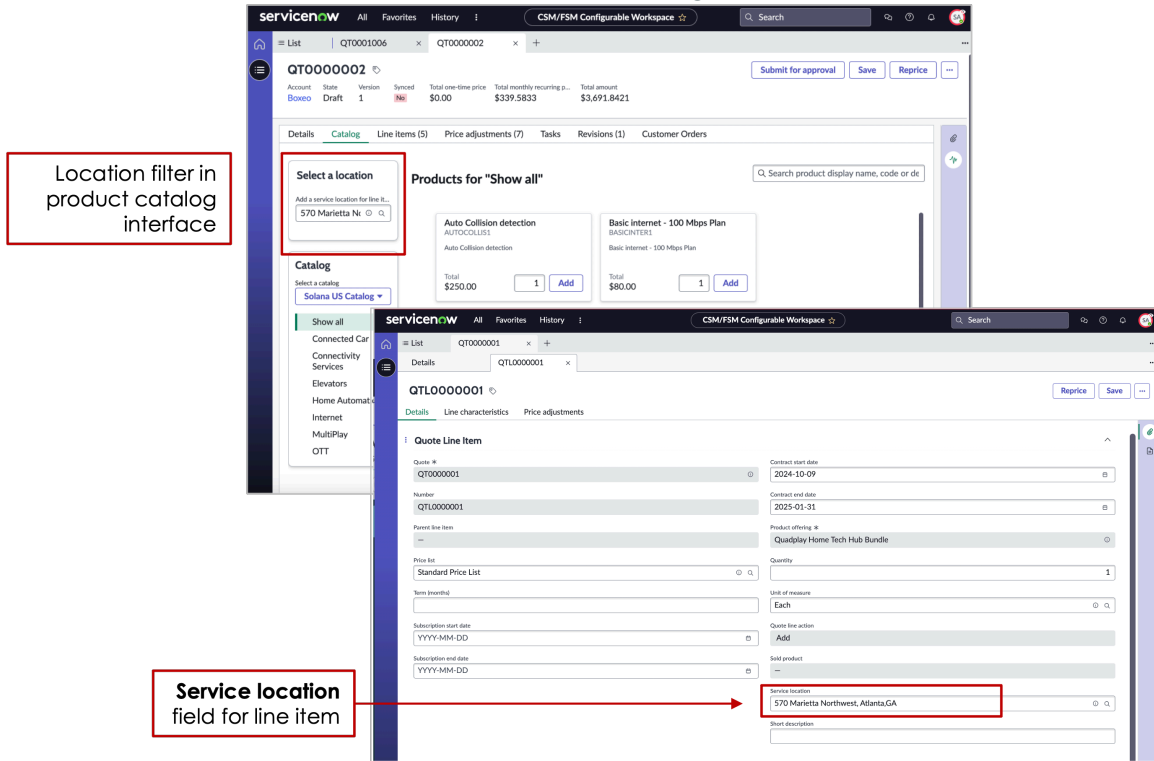
Cette section décrit les fonctionnalités courantes que vous pouvez configurer pour vos agents, telles que les transactions basées sur la localisation.

### Configuration des transactions de produits basées sur l'emplacement

Dans Gestion des ventes et des commandes, les agents peuvent créer des opportunités, des devis et des commandes adaptés à l'emplacement du client. Ces transactions sont appelées transactions de produits basées sur la localisation.

Lorsque les offres de produits et de services disponibles pour les clients varient en fonction de l'emplacement, vos agents peuvent utiliser un filtre d'emplacement dans l'interface utilisateur du catalogue de produits pour sélectionner un emplacement de service et afficher uniquement les produits et services appropriés pour cet emplacement. Les agents peuvent ensuite ajouter les produits appropriés à une opportunité, un devis ou une commande. Les agents peuvent également copier des produits et des services d'un emplacement à un autre au sein d'une même transaction, ce qui élimine la nécessité de créer une autre opportunité, devis ou commande pour chaque emplacement.

### Filtre d'emplacement dans l'interface utilisateur du catalogue de produits et emplacement du service dans la vue d'élément de ligne pour les devis



Traduction automatique

### Fonctionnement des transactions géolocalisées

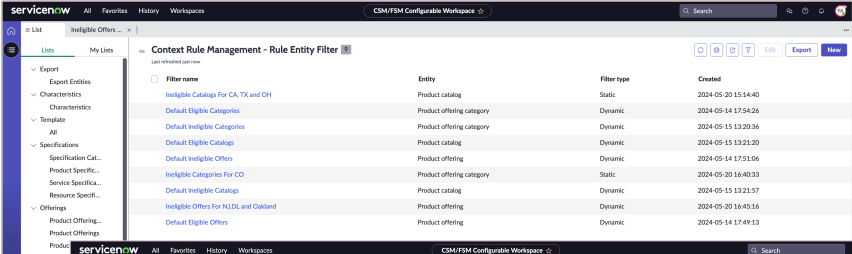
Configuration de l'administrateur et de l'administrateur du catalogue de produits

Les administrateurs activent les transactions basées sur l'emplacement en activant la `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système.

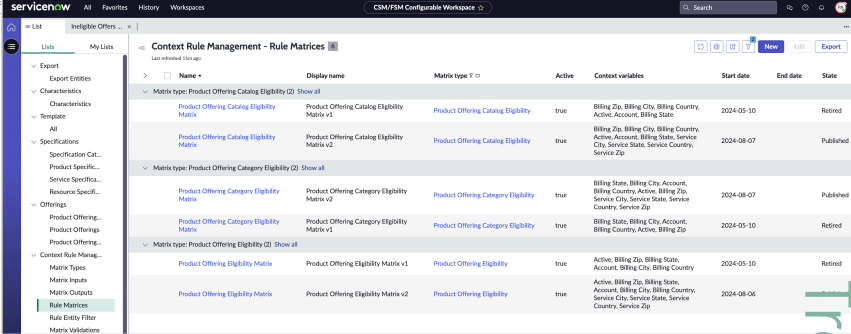
Les administrateurs de catalogues de produits utilisent les filtres d'entité de règle d'éligibilité du produit pour identifier les entités de produit éligibles et non éligibles (catalogues, catégories et offres de produits). Ils ont également configuré des règles de décision dans les matrices d'éligibilité des produits, afin de spécifier les variables de contexte, telles que l'état de facturation ou les variables d'emplacement du service (introduites dans la version de novembre 2024), pour contrôler l'affichage des catalogues, catégories ou offres de produits éligibles.

## Facteurs d'entité de règle et matrices de règles d'éligibilité du produit

Rule entity filters for product eligibility



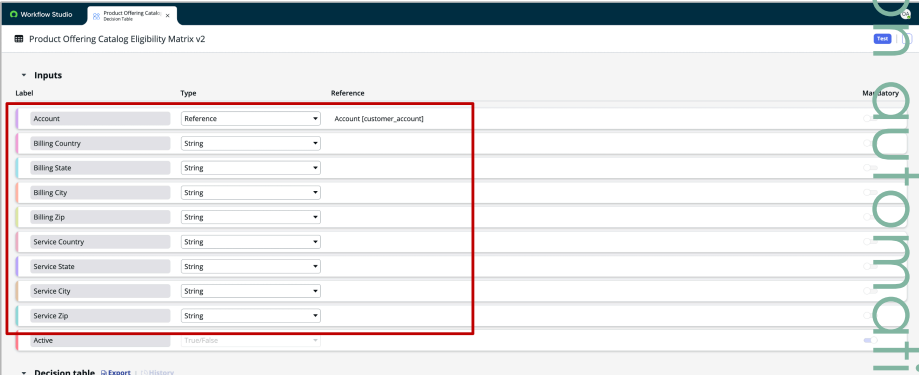
Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)




Dans l'exemple suivant de la matrice d'éligibilité du catalogue d'offres de produits, un filtre d'entité de règle pour les catalogues non éligibles et la variable de contexte, l'état du service, sont utilisés pour filtrer le catalogue de produits affiché.

### Exemple de matrice d'éligibilité du catalogue d'offres de produits

Context variables for product eligibility



Decision rule for product entity

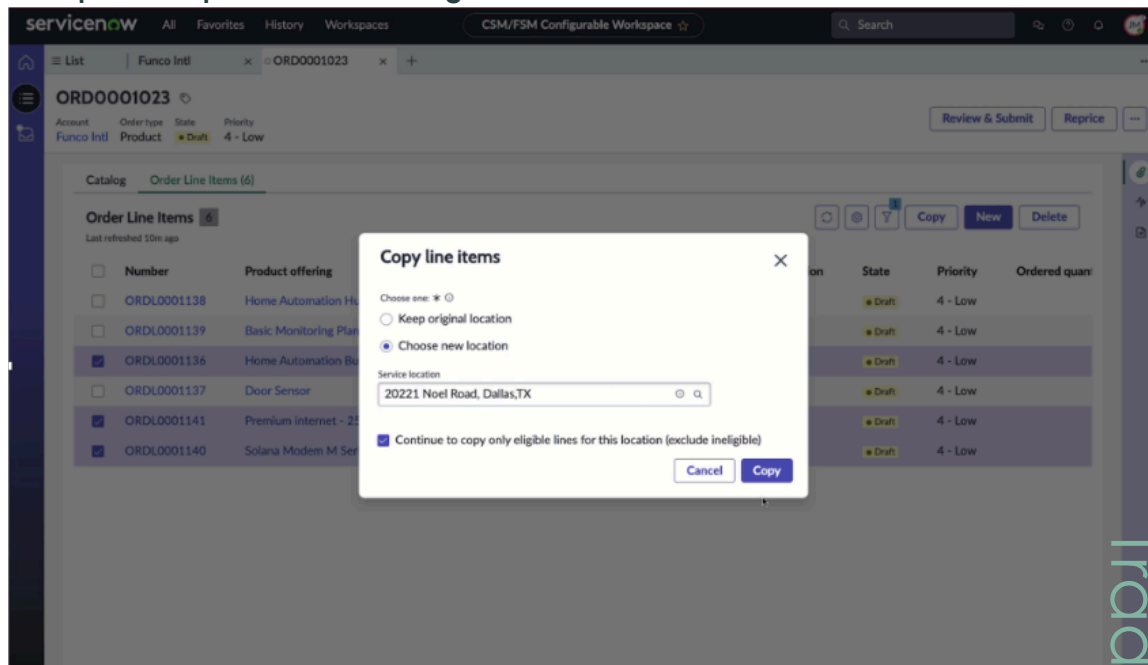


### Expérience de l'agent pour les transactions basées sur l'emplacement

Lorsque les agents spécifient un emplacement de service, l'interface utilisateur du catalogue de produits affiche le catalogue, les catégories ou les offres éligibles pour cet emplacement, en fonction des entités d'éligibilité du produit configurées. Lorsqu'ils sélectionnent un produit simple ou fixe, l'élément de ligne est créé automatiquement pour l'emplacement spécifié. S'ils sélectionnent un produit configurable, ils utilisent le configurateur de produit pour personnaliser les options du produit. Un élément de ligne est créé automatiquement lorsqu'ils enregistrent la configuration du produit.

Vos agents peuvent ensuite copier des éléments de ligne vers un autre emplacement au cours de la même transaction (opportunité, devis ou commande). Ils peuvent indiquer que seuls les éléments de ligne éligibles sont copiés à l'emplacement spécifié.

## Exemple de copie d'élément de ligne de commande



Pour en savoir plus sur la manière dont les agents ajoutent des produits à une opportunité, un devis ou une commande par emplacement, consultez les rubriques suivantes :

- Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité.
- Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.
- Filtrer les catalogues par emplacement dans un devis.
- Copier les emplacements pour les éléments de ligne de devis.
- Filtrer le catalogue de produits par emplacement.
- Mettre à jour les emplacements des produits au niveau de la ligne de commande.

## Configuration des transactions basées sur l'emplacement

Les administrateurs et les administrateurs du catalogue de produits effectuent les tâches de configuration suivantes pour configurer des transactions basées sur l'emplacement.

### Tâches de configuration des transactions basées sur l'emplacement

Étape	Description	Rôle
Activer les transactions basées sur l'emplacement	Activez la propriété système <code>sn_sales_common.enable_location_based_transactions</code> .	Administrateur
Créer des filtres d'entité de règle	Définissez les filtres d'entité de règle qui permettent d'afficher ou non des catalogues, des catégories et des offres de produits.	Administrateur du catalogue de produits
Définir les règles d'éligibilité du produit	Définissez les règles d'éligibilité du produit en sélectionnant les variables de contexte, telles que les variables	Administrateur du catalogue de produits

## Tâches de configuration des transactions basées sur l'emplacement (suite)

Étape	Description	Rôle
	de contexte d'emplacement de service, qui contrôlent l'affichage du catalogue de produits, de la catégorie ou des offres.	

### Activer les transactions basées sur l'emplacement

Activez les transactions basées sur l'emplacement pour les opportunités, les devis et les commandes à l'aide de la `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système permet à vos agents de sélectionner un emplacement client et d'afficher uniquement les produits éligibles pour cet emplacement client lorsqu'ils ajoutent des lignes de produits à une opportunité, un devis ou une commande. Cette fonctionnalité permet également aux agents de copier des éléments de ligne vers un autre emplacement au sein de la même transaction (opportunité, devis ou commande).

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété système `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le filtre d'emplacement est affiché dans l'interface du catalogue de produits. Les agents peuvent utiliser le filtre pour sélectionner un emplacement lorsqu'ils ajoutent des lignes de produits à une opportunité, un devis ou une commande. Le catalogue affiche les offres de produits éligibles pour l'emplacement. Après avoir ajouté des produits à partir du catalogue, les agents peuvent copier les produits sélectionnés (éléments de ligne) vers un autre emplacement au sein de la même transaction, sans avoir à créer une autre opportunité, devis ou commande pour un autre emplacement client.

### Que faire ensuite

Définissez les filtres et les matrices de [règles d'éligibilité des produits](#) qui contrôlent les offres de produits affichées par emplacement.

## Configurer le configurateur de produits

Contrôlez les options de produits affichées dans l'interface configurateur de produits à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.

### Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez gérer les états de configuration et les nœuds du configurateur affichés dans le configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management et des points d'extension Open State Management.

## Gestion des états ouverts

Le modèle d'état ouvert est un cadre de travail programmatique de l'API Configuration State Model, qui vous permet de programmer des variantes dans les options de produit qui apparaissent dans Gestion des ventes et des commandesle configurateur de produits . Le cadre de travail API fournit certains états et méthodes d'API auxiliaires pour contrôler l'affichage des nœuds de l'interface configurateur de produits utilisateur.

En tant que développeurs, vous pouvez utiliser des [points d'extension pour la gestion des états ouverts](#) afin de définir les états en lecture seule ou modifiables sur n'importe quel nœud de configurateur, en fonction des événements qui se produisent lors du chargement ou lorsque les sélections de produits changent. Vous pouvez également scripter des messages d'information tout en modifiant l'état du nœud. Ces messages s'affichent de manière contextuelle dans l'interface utilisateur du configurateur de produit. Diverses méthodes d'API d'assistance sont disponibles pour lire et définir les états sur n'importe quel nœud, éliminant ainsi le besoin de scripts JSON étendus.

**i Remarque :** Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

## Cas d'utilisation pour la gestion des états de configuration

Le tableau suivant montre différentes façons de contrôler les options de produit affichées dans le configurateur de produits.

### Exemples de cas d'utilisation de modèle d'état de configuration

Cas d'utilisation du configurateur de produit	Exemple
Masquer certaines options pour un client	Une sélection d'attributs de produit n'est pas affichée pour les clients en Californie en raison des réglementations de sécurité de l'État.
Définir certaines options par défaut pour un client	Pour les mises à niveau, seul le plan Ultimate est affiché pour les clients existants qui ont un plan premium.
Autoriser uniquement la sélection de certaines options en fonction d'autres options d'attribut	Pour certains produits tels que les ordinateurs portables, affichez toutes les tailles de 13 », 15 » et 17 », mais n'affichez que les ordinateurs portables de 15 » et 17 » si seule la fonction d'écran tactile est requise.
Autoriser la quantité à définir pour les produits	Certains produits peuvent avoir des valeurs de quantité par défaut différentes. Autorisez les agents à configurer la quantité tant que la valeur est comprise entre une quantité minimale et une quantité maximale autorisée pour ce produit.
Autoriser uniquement certaines sélections de caractéristiques	Certains sélections de produits nécessitent le choix d'une valeur caractéristique particulière. Par exemple, lors de la sélection du forfait Internet ultime, la vitesse de connectivité qui peut être choisie est 5G.

Vous pouvez gérer l'affichage des options dans configurateur de produits le à l'aide du Cadre de travail d'API du modèle d'état de configuration.

## États des nœuds

Les nœuds du configurateur de produit affichent les groupes de relations de produit, les produits enfants et les options de caractéristique. Les nœuds peuvent avoir les états suivants :

Visible : Oui (rendre le nœud visible) ou Non (rendre le nœud invisible)

Configurations visibles ou non visibles par l'agent dans le configurateur de produit. Les options peuvent ne pas être visibles si elles sont incompatibles avec d'autres sélections effectuées par l'agent. Par exemple, pour une taille de roue de voiture particulière, les options de pneus incompatibles ne sont pas visibles.

Modifiable : Oui (afficher le nœud et le rendre sélectionnable) ou Non (afficher le nœud, mais le rendre non sélectionnable)

Configurations modifiables ou non modifiables par l'agent dans le configurateur de produit. Les agents peuvent personnaliser certains aspects du produit tout en conservant les contraintes nécessaires au produit. Par exemple, pour un modèle de voiture spécifique, seules les couleurs extérieures compatibles sont modifiables.

Quantité : visible (Oui/Non), modifiable (Oui/Non)

Configurations qui définissent la quantité d'un produit, appliquent des règles liées à la quantité et affichent des messages d'information et d'erreur liés à la quantité au niveau du nœud approprié.

Coché : Oui (afficher les sélections de nœuds) ou Non (rendre les sélections de nœuds invisibles)

Configurations qui affichent les options de configuration pour la sélection en fonction du contexte.

Valeur : visible (oui/non), modifiable (oui/non)

Configurations qui définissent une valeur pour une caractéristique, appliquent les règles associées à la caractéristique et affichent les messages d'information ou d'erreur associés au nœud approprié.

**i Remarque :** Les agents peuvent choisir de définir des messages au niveau d'un nœud pour justifier un changement d'état.

## Événements

Gérez les états des nœuds à l'aide du cadre de travail API du modèle d'état de configuration. Activez ces états à l'aide des deux événements suivants dans le cadre de travail des événements du modèle d'état de configuration :

- Lors du chargement : l'état (visibilité, modifiabilité) de chaque nœud est initialement défini sur Oui (vrai). L'état ouvert est invoqué lors du chargement.
- Sur changement : cette fonction est appelée chaque fois qu'il y a un changement dans la valeur d'un nœud dans l'interface configurateur de produits utilisateur. Toutefois, cet état n'est pas invoqué lorsque des changements de quantité se produisent dans le configurateur de produits. Ces états peuvent être définis par programmation de l'une des manières suivantes : au chargement, pendant les sélections ou juste avant que l'instance ne soit resynchronisée avec la transaction

## Méthodes de l'API d'aide

Vous pouvez utiliser les méthodes d'API d'assistance suivantes pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud.

Appliquer les états

Définissez les états visibles et modifiables des groupes de relations de produits, des caractéristiques du produit et des options de caractéristiques du produit à l'aide des méthodes Getter et Setter pour lire et modifier l'état du modèle de configuration.

### Méthodes Getter

Obtenez les chemins d'accès des nœuds ainsi que les états sur n'importe quel nœud de configuration :

- `getAllNodes()` : Renvoie JSON avec le chemin d'accès du nœud (référence au code) et son chemin relatif respectif avec tous les états.
- `getNode(nodePath)` : renvoie l'objet JavaScript du nœud pour le chemin d'accès de nœud spécifié, s'il existe.
- `getNodeDetails(nodePath)` : renvoie tous les états du chemin d'accès du nœud spécifié, s'il existe.

### Méthodes de création

- Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristique du produit.

- `setVisible` : vrai/faux à tous les niveaux
- `setVisible (vrai/faux)`
- `setEditable` : vrai/faux à tous les niveaux
- `setEditable (Vrai)`
- Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, "This is a sample message for
setVisible");
newHandler.setEditable(false, "This is a sample message for
setEditable");
```

- Définissez la quantité des offres et spécifications. Le `nodePath` détermine le produit, et la valeur est la quantité à définir.
- `setQuantity(valeur) ;`
- Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, "This is a sample message for
setQuantity");
```

- Définissez les options de configuration pour voir ce qui est sélectionné.
- `setChecked (valeur) ; Vrai/faux`
- Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, "This is a sample message
for setChecked")
```

- Définissez la valeur d'un nœud caractéristique où le type d'entrée est une seule ligne de texte.

- `setValue( valeur ) ;`
- Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

### Méthodes des variables de contexte getter

Récupérez les variables de contexte dans l'interface configurateur de produits utilisateur.

- `getHeaderContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de l'en-tête.
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable)` : renvoie une valeur et la valeur d'affichage d'une variable de contexte spécifique dans l'en-tête.
- `getLineContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de ligne.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` : renvoie la valeur d'une variable de contexte spécifique dans la ligne.

### Utiliser des points d'extension pour la gestion des états ouverts

Contrôlez les options affichées dans le configurateur de produit à l'aide de points d'extension dans Ouvrir Gestion des états.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés pour la gestion du configurateur de produit.

En tant qu'administrateur, accédez aux points d'extension de gestion des états ouverts disponibles en accédant à **Tout > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension approprié pour l'afficher.

#### Points d'extension de gestion des états

Points d'extension	Description
ConfigInstanceAPIImpl	Récupère l'exécution de l'état ouvert pour les instances de configuration pendant le changement et lors du chargement des commandes.
OpenStateValidation	Renvoie l'exécution de l'état ouvert sur les instances de configuration pendant le changement et au chargement.
SetOpenStateResponse	Met à jour l'instance de configuration d'état ouvert vers une instance de configuration.
OpenStateModelExtension	Méthode utilisée pour revenir à l'instance de configuration mise à jour. Les clients peuvent personnaliser la méthode de processus.

## Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications

Les Gestion des ventes et des commandes applications utilisent des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options. Les rôles déterminent également l'accès aux informations pour la sécurité des données, identifient les utilisateurs et définissent le travail que les utilisateurs effectuent dans votre organisation.

### Vue d'ensemble des rôles

Les rôles définissent les fonctions disponibles pour les Gestion des ventes et des commandes utilisateurs des applications, notamment :

- Gestion du catalogue de produits
- Pricing Management
- Gestion des pistes
- Gestion des opportunités
- Gestion des devis
- Gestion du contrat de vente
- Gestion des commandes

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la Now Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

### Gestion des pistes rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des pistes.

Rôle	Description
Agent principal [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifie, nourrit et convertit les prospects en opportunités. Crée, lit, met à jour et supprime des pistes. A accès à l'espace de CSM travail. #
Agent commercial [sn_sales_common.sales_manager]	Rôle qui a accès aux CSM entités et responsables.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Accès en lecture aux entités de piste. Configure les processus de vente dans une organisation.
Visionneuse principale [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Rôle granulaire ayant accès à l'affichage des entités du catalogue de produits telles que les offres de produits.
Rédacteur principal	Accès en lecture à toutes les tables de pistes telles que les en-têtes et les éléments de ligne.

## Gestion des opportunités rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des opportunités. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Gestion des opportunités](#).

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les opportunités en ventes réussies. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Examine les opportunités ouvertes et les affecte aux agents de vente. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans une organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Rôle granulaire ayant accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Rôle granulaire ayant accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, telles que les en-têtes et les éléments de ligne.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, telles que les en-têtes et les éléments de ligne.

## Gestion des devis rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des devis.

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les devis en ventes réussies.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Affecte des devis aux agents commerciaux ou aux équipes de vente.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans les opérations de vente.

## Gestion du contrat de vente rôles

Rôle	Description
Agent commercial, Responsable des ventes, Visionneuse de données sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_accords_de_vente	Lisez les opérations sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.

Rôle	Description
Agent commercial, Responsable des ventes sn_sales_agmt_core.auteur_contrat_de_vente	Créez, lisez et mettez à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.

### Gestion du catalogue de produits rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion du catalogue de produits.

Rôle	Description
Gestionnaire Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources.
Administrateur de catalogue de produits [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources, des caractéristiques et des options de caractéristiques. Peut également exporter et importer des entités de catalogue et configurer toutes les propriétés système liées au catalogue.
Visionneur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Accès en lecture aux spécifications des produits, des services et des ressources, aux caractéristiques et aux options de caractéristiques.

### Pricing Management rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Pricing Management.

Rôle	Description
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Créez, mettez à jour et lisez des entités de tarification. Vous pouvez également exporter et importer des entités de tarification, configurer ou modifier des propriétés système liées à la tarification et afficher les journaux de transactions.
Gestionnaire de la liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créez, mettez à jour et lisez des entités de tarification.
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Pour supprimer une entité de tarification telle qu'une liste de prix ou un livre des coûts, l'entité de tarification doit avoir l'état Brouillon.
Rédacteur de la liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture et de création aux entités de tarification. L'accès Créer est accordé uniquement par le biais de workflows back-end. Accès en écriture uniquement pour Contrats de vente les listes de prix. Hérité

Rôle	Description
	dans le rôle de rédacteur du contrat de vente.
Visionneuse de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux entités de tarification telles que les listes de prix, les lignes de liste de prix, les livres des coûts et les lignes du livre des coûts.

## Gestion des commandes rôles

Gestion des commandes utilise les rôles dans les tables suivantes pour contrôler et gérer l'accès aux fonctionnalités de l'application pour Order Management, Service Order Management et Fallout Management.

### Rôles d'Order Management

Rôle	Description
Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Affichez et modifiez l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les gestionnaires d'exécution disposant de ce rôle peuvent afficher, mais pas modifier, les enregistrements de défaillance de commande.  Le responsable de l'exécution des commandes reçoit les commandes, examine les éléments de ligne de commande, vérifie que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis les approuve.
Agent d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Affichez l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources.  Les agents disposant de ce rôle peuvent également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreurs de commande, mais ils peuvent modifier certains champs des tâches de commande de produit. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé une commande, l'agent effectue les tâches d'exécution suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].
Approbateur de commandes [order_approver]	Affichez l'accès aux commandes des clients et aux données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent approuver les commandes des clients, mais ne peuvent pas créer, mettre à jour

## Rôles d'Order Management (suite)

Rôle	Description
	ou supprimer une commande comme le peut un gestionnaire d'exécution des commandes ou un agent d'exécution des commandes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].
Visionneur de commandes [order_viewer]	<p>Affichez l'accès aux commandes client, aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources.</p> <p>Vous devez également accorder à un visionneur de commandes disposant du rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits.</p> <p><b>i Remarque :</b> Les rôles d'approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle Partie prenante de l'entreprise Order Management, qui est associé à des frais. N'affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Activer Parties prenantes de l'entreprise</a> .</p>
Visionneuse d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de service.
Rédacteur d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture et en écriture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de service. Ce rôle inclut le rôle de visionneur d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer].

## Rôles de Gestion des ordres de service

Rôle	Description
Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Affichez et modifiez les demandes de commande de service, les commandes de service, les commandes de ressources et les tâches d'exécution connexes. Un

### Rôles de Gestion des ordres de service (suite)

Rôle	Description
	<p>gestionnaire disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreur de commande.</p> <p>Le gestionnaire des ordres de service peut examiner les demandes de commande de service externes, examiner les éléments de ligne de commande de service, vérifier que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuver.</p>
<p>Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]</p>	<p>Affichez l'accès aux demandes de commande de service, aux commandes de service, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs des tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l'agent effectue les tâches suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].</p>

### Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
<p>Gestionnaire d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]</p>	<p>Créez, affichez, affectez et modifiez des enregistrements d'erreurs. Les gestionnaires disposant de ce rôle peuvent également afficher les tâches de commande et les commandes de domaine.</p>
<p>Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]</p>	<p>Afficher les enregistrements de conséquences. Les agents disposant de ce rôle peuvent également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreur et créer des notes de travail à leur sujet.</p>

## Configurer le portail d'entreprise

Les administrateurs peuvent configurer le portail d'entreprise afin que le client puisse parcourir les produits et créer des commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

Configurez le portail d'entreprise en installant ces modules d'extension.

### Modules d'extension du portail d'entreprise

Installez les modules d'extension du portail d'entreprise suivants.

- app-ciwf-ui-components
- app-client-libre-service-portal
- app-sp-polaris-theme
- portail app-ord-mgmt-portal
- app-prd-pm-portal

## Activer le portail d'entreprise

Les administrateurs peuvent activer le portail d'entreprise afin que les clients puissent parcourir les produits et créer des commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le portail d'entreprise et Gestion des ventes et des commandes les améliorations en libre-service, installez d'abord les modules d'extension du portail d'entreprise, disponibles dans l'App Store.

Consultez [Configurer le portail d'entreprise](#) pour plus d'informations.

Procédez comme suit pour activer le portail d'entreprise.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Tout > Portails**.
2. Sélectionner **Portails d'entreprise**.
3. Décochez la case **Inactif**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Le portail d'entreprise est activé.

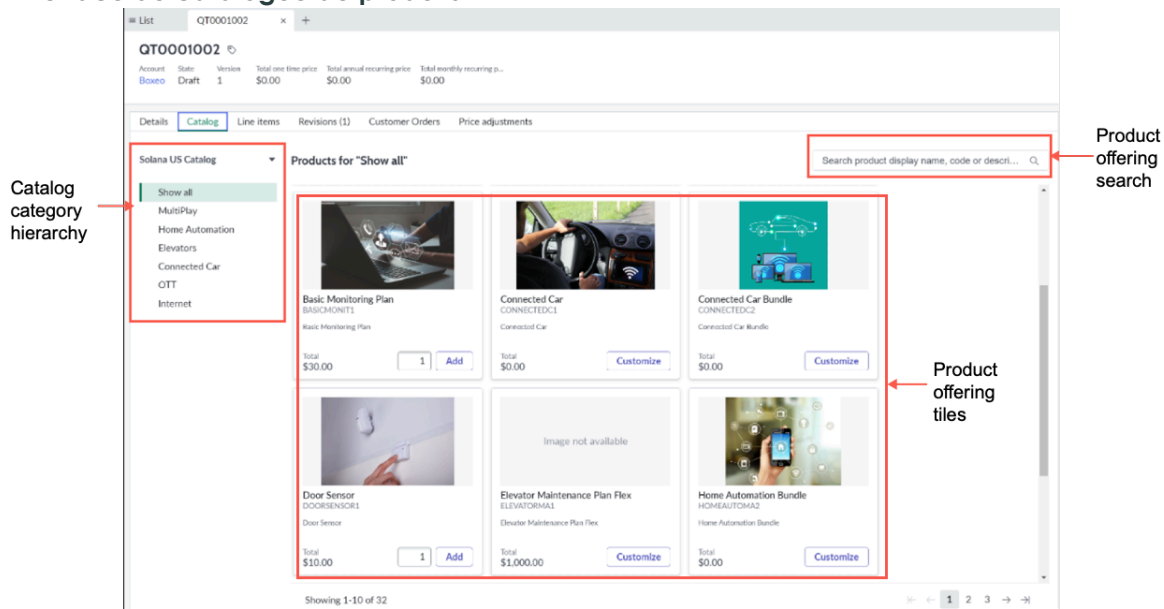
## Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications

En tant qu'agents et gestionnaires, vous utilisez le Espace de travail configurable de CSM pour accomplir diverses tâches lorsque vous utilisez les Gestion des ventes et des commandes applications. Depuis l'espace de travail, vous pouvez accéder aux catalogues de produits pour afficher les offres de produits disponibles dans votre organisation. Vous l'utilisez configurateur de produits également pour créer des devis et des commandes, gérer les produits vendus et l'inventaire des produits, et travailler sur les commandes MACD.

### Utilisation des catalogues de produits

Lorsque vous démarrez une opportunité, un devis ou une commande, un onglet **Catalogue** (liste connexe) s'ouvre, qui fournit un affichage visuel des offres de produits disponibles dans un catalogue.

## Interface du catalogue de produits



La vue de catalogue comporte les fonctionnalités suivantes pour sélectionner des produits :

- **Arborescence de navigation du catalogue** : catalogue et liste de ses catégories utilisés pour organiser les offres de produits. La sélection d'une catégorie filtre l'affichage et affiche uniquement les vignettes de produits de cette catégorie.
- **Barre de recherche** : option permettant de trouver des offres de produits par nom, code ou description du produit. La fonction de recherche affiche les tuiles de produits qui correspondent au nom, au code ou à la chaîne de recherche saisie.
- **Vignettes de produits** : cartes représentant chaque produit, avec une image du produit, une brève description et une option permettant d'ajouter ou de personnaliser l'offre de produits. L'option **Ajouter** s'affiche lorsque le produit est une offre de produit simple (fixe). L'option **Personnaliser** s'affiche pour les offres de produits configurables qui peuvent être adaptées à un client. La sélection de **Personnaliser** ouvre la pour configurateur de produits configurer l'offre de produits.

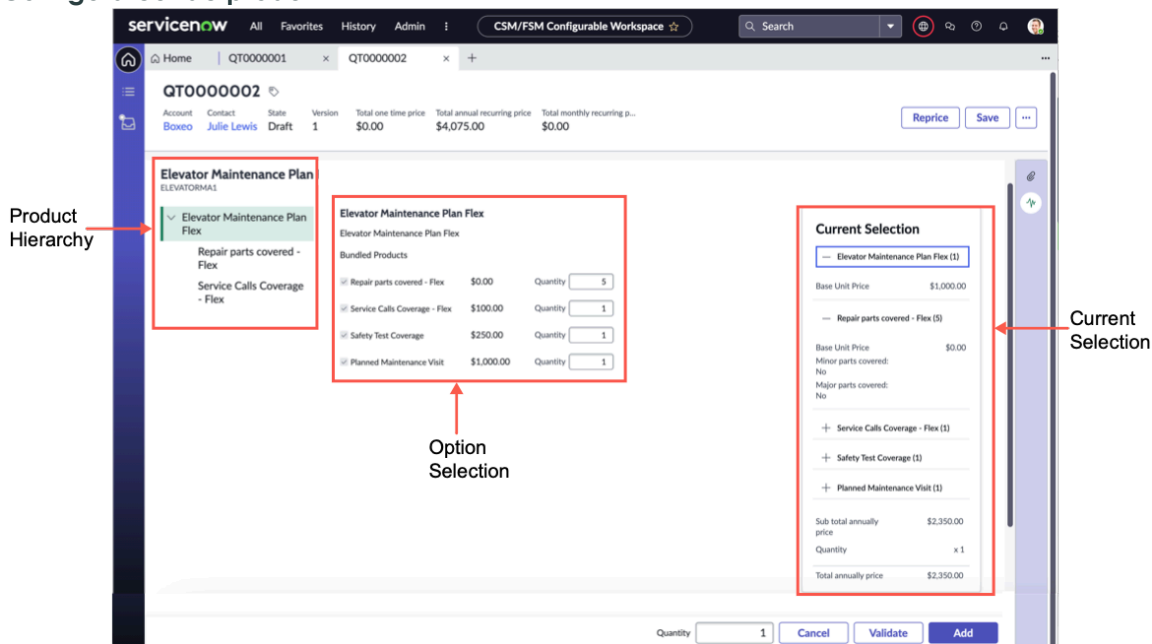
### Utilisation du configurateur de produit

Le configurateur de produit est une interface permettant de personnaliser les offres de produits configurables. Il affiche les options de produits disponibles et calcule automatiquement le prix du produit lorsque vous sélectionnez des options.

L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables.
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit qui peuvent être sélectionnées, par exemple les caractéristiques du produit telles que la couleur ou le modèle.
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez. La tarification est calculée automatiquement et affichée dynamiquement lorsque vous sélectionnez des options de produit.

## Configurateur de produit



## Utiliser Gestion des pistes

Utilisez le Gestion des pistes pour créer votre prospect.

## Gestion des pistesinterface

L'interface Gestion des pistes contient les onglets suivants :

### Onglets de Gestion des pistes

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour votre prospect.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre prospect.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoin qui fournissent des recommandations de produits pour une piste.
Onglet Tâches	Créez des tâches de piste.
Onglet Rendez-vous	Créez des rendez-vous pour votre prospect.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une piste.
Onglet E-mails	Créez des e-mails pour communiquer avec les personnes concernées requises.


## Créer une piste

Créez une piste dans l'application en saisissant les détails, tels que le nom du client, l'étape de vente, le type de piste, le Gestion des pistes score et la source.

**Avant de commencer**


Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer une piste**

Champ	Description
Prénom	Prénom du prospect.
Nom	Nom de famille du prospect.
E-mail	Adresse e-mail du prospect.
Téléphone mobile	Numéro de téléphone portable de la piste.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du prospect.
Titre	Titre de l'introduction.
Entreprise	Nom de la société du prospect.
Étape	Étape de la piste.
Source de la piste	Source de la piste.

4. Sélectionnez **Créer un prospect**.  
Un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.
5. Sélectionnez **Actualiser**  pour afficher le nouveau prospect dans la liste.

**Que faire ensuite**

Commencez à ajouter plus d'informations à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter et afficher les détails d'une piste](#).


**Mettre à jour une piste**

Modifier ou mettre à jour une piste dans Gestion des pistes.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste existante qui est au stade Nouveau, Contacté ou Nurturing.
  - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Modifier** pour apporter des modifications aux informations du prospect et sélectionnez **Mettre à jour**.
  - Ouvrez l'enregistrement de piste, apportez les modifications et sélectionnez **Enregistrer**.

## Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des pistes](#).



## Affecter une piste

Affecter une piste à un agent commercial dans Gestion des pistes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
  - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Affecter à**.
  - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Affecter à**.  
Pour [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

### Remarque :

Immédiatement après avoir créé la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Dans la boîte de dialogue **Affecter des pistes à** , sélectionnez **Propriétaire** et choisissez un agent commercial.  
Vous pouvez cocher la case si vous souhaitez réaffecter toutes les tâches des prospects sélectionnés à cet agent commercial.
4. Sélectionnez **Affecter**.

## Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des pistes](#).


## Ajouter et afficher les détails d'une piste

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre prospect.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Renseignez les informations supplémentaires dans l'onglet Détails.

Champs	Description
Numéro	Numéro généré par le système de votre enregistrement de prospect.
Groupe de pistes	Groupe auquel votre piste appartient.
Propriétaire	Le profil de l'utilisateur qui possède la piste.

Champs	Description
Secteur	L'industrie à laquelle appartient le prospect.
Site web	Site Web du client professionnel pour votre prospect.
Téléphone	Numéro de téléphone portable ou professionnel.
Étape	Étape de votre prospect, telle que Nouveau ou Contacté ou Nurturing ou Qualifié ou Disqualifié.
Type de piste	Type de prospect, tel que nouvelle affaire ou activité existante.
Source de la piste	Source de la génération de prospects.
Compte	Nom de compte de la piste.
Score de la piste	Score pour l'en-tête.
Contact	Coordonnées de votre prospect.
Évaluation de la piste	Évaluations de l'en-tête, telles que Froid, Chaud, Chaud et Super chaud.
Adresse	Adresse du compte principal.
Préférences client	Préférences données par le compte principal, telles que Ne pas appeler, Ne pas partager et Ne pas envoyer d'e-mail.
Informations système	Informations système telles que l'heure de création du prospect et l'utilisateur qui a créé le prospect.
Notes	Notes de travail pour le responsable.

Pour en savoir plus, consultez [Créer une piste](#).

#### 4. Sélectionnez **Enregistrer**.

#### Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des produits à une piste](#).

#### Ajouter des produits à une piste

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des pistes pour ajouter des produits à votre prospect.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre prospect.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez **Catalogue**.
4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l'onglet **Catalogue** .

### Onglet Catalogue

Élément	Description
Hiérarchie du catalogue de produits	Cette option sélectionne le catalogue de produits.
Bouton Ajouter	Le bouton <b>Ajouter</b> ajoute le produit au devis. Le bouton <b>Ajouter</b> s'affiche pour les produits simples qui n'ont pas d'options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

5. Sélectionnez **Ajouter**.  
L'offre de produit est ajoutée à la piste en tant **qu'élément de ligne**.

### Que faire ensuite

[Ajouter des éléments de ligne à une piste.](#)

## Obtenir des recommandations de produits pour les prospects à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoins dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits afin d'obtenir des recommandations de produits pour les prospects.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des besoins que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.


## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez la piste sur laquelle vous souhaitez travailler.  
  
Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de la piste.
3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produits** dans la hiérarchie du catalogue.  
Les cartes de modèle de besoins du guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.

Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.

5. Répondez à la série de questions.

6. Après avoir répondu à la dernière question, passez en revue ou sélectionnez les recommandations :

- Pour consulter vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier**  . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
- Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.

7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** dans la vignette pour le produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.

Le produit sélectionné est ajouté à la piste. L'onglet Besoins affiche le modèle de besoins que vous avez sélectionné. Vous pouvez passer en revue le modèle de besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.


### Ajouter des éléments de ligne à une piste

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre prospect en saisissant les détails, tels que l'offre de produits et la quantité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **PistesTous**.
3. Sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de piste ou sélectionnez un élément de ligne de piste existant pour apporter des modifications.
5. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne de prospect .

#### Formulaire d'élément de ligne de piste

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'élément de ligne de piste généré par le système.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne de piste.
Offre de produits	Offre groupée de produits pour l'élément de ligne de prospect.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne de la piste.
Notes de travail	Informations supplémentaires relatives à l'élément de ligne de piste.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'élément de ligne de piste est ajouté à la piste principale.

**Que faire ensuite**

. [Ajoutez des tâches de piste.](#)


**Ajouter des tâches de piste**

Créez des tâches de piste pour faire le suivi des appels, des e-mails ou des réunions avec vous afin de progresser sur la piste.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Pistes - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des prospects** , sélectionnez le prospect avec lequel vous souhaitez travailler.
  - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Créer une tâche**.
  - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez l'onglet **Tâches** et sélectionnez **Nouveau** pour démarrer une nouvelle tâche de piste ou sélectionnez une tâche de piste existante pour apporter des modifications.
 Pour [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

** Remarque :**

Immédiatement après avoir créé la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Renseignez les champs du formulaire **Créer une tâche pour le prospect** .

**Créer une tâche pour la piste**

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche de piste.
État	État de la tâche principale.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de piste doit être terminée.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel cette tâche de piste est affectée.

4. Sélectionnez **Créer une tâche**.  
Cette tâche est ajoutée à la piste.

**Que faire ensuite**

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches de prospect. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

**Créer des rendez-vous pour les tâches de piste**

Créez des rendez-vous avec vos personnes concernées pour mener des discussions commerciales pour votre prospect.


**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche de prospect. Pour créer une tâche de piste, reportez-vous à la section [Ajouter des tâches de piste](#).

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste > Tout**.
3. Sélectionnez la tâche de piste avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
5. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

#### Formulaire Créer un nouveau rendez-vous

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
Vers	ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	État du rendez-vous.
Heure de début	Heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	Heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Lieu de votre rendez-vous.
Message	Informations supplémentaires pour votre rendez-vous.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le rendez-vous et l'envoyer ultérieurement ou sélectionnez **Envoyer l'activité** pour l'envoyer maintenant.


### Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer les informations sur le produit à votre client conformément aux besoins de l'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **E-mails**.
4. Sélectionnez **Composer un e-mail** pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour en afficher les détails.
5. Renseignez les détails dans le formulaire de brouillon d'e-mail.

## Formulaire de brouillon d'e-mail de prospect

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
Vers	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message d'e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

**i Remarque :** Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail préremplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour supprimer votre e-mail, sélectionnez **Abandonner le brouillon**. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **E-mails de brouillon**.

## Gérer les prospects à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations de prospect les plus pertinentes pour vous et vos parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout**.
3. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban**.

Par défaut, les prospects sont regroupés par différentes étapes et affichés sur la page.

- Pour modifier une étape de piste, faites glisser la carte principale d'un état et déposez-la dans un autre état.
- Pour afficher les prospects par différentes catégories, telles que le secteur, la source et le motif, sélectionnez le menu déroulant **Grouper par** : sur la page.
- Vous pouvez effectuer diverses actions pour vos prospects, telles que la création d'une tâche de prospect, l'affectation d'un prospect et la rédaction d'un e-mail en sélectionnant les trois points verticaux (  ) sur une carte de prospect ou un en-tête d'étape de prospects verticaux.
- Pour créer un nouveau prospect directement à partir de cette page, sélectionnez le **bouton Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez [Créer une piste](#).


## Convertir une piste en opportunité

Convertir une piste en opportunité dans Gestion des pistes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Dans la liste **Prospects - Tous** , sélectionnez le prospect avec lequel vous travaillez.
  - Pour un client business, sélectionnez **Convertir la piste > vers un compte** et renseignez les champs du formulaire.

### Convertir le formulaire de prospect

Champ	Description
Compte	<p>Nom de votre compte client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau compte.</li> <li>▪ Choisir existant : Sélectionnez si le client est votre compte existant.</li> </ul>
Contact	<p>Nom et e-mail de votre contact client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau contact.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si le contact existe déjà.</li> </ul>
Opportunité	<p>Détails permettant de créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Créer une opportunité</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous disposez déjà d'une opportunité.</li> </ul> <p><b>?</b> <b>Remarque :</b> Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.</p>

- Pour un compte de consommateur, sélectionnez **Convertir la piste > vers un consommateur** et renseignez les champs du formulaire.

### Convertir le formulaire de prospect

Champ	Description
Consommateur	<p>Nom et adresse e-mail de votre consommateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau contact.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si le contact existe déjà.</li> </ul>
Opportunité	<p>Détails permettant de créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Créer une opportunité</a>.</p>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous disposez déjà d'une opportunité.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.</p>

### 3. Sélectionnez **Convertir la piste**.

Une boîte de dialogue s'affiche pour la conversion réussie de votre prospect en opportunité. Vous pouvez sélectionner le nouvel enregistrement d'opportunité qui a été créé.



## Disqualifier une piste

Disqualifier une piste dans Gestion des pistes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
3. Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Disqualifier la piste**.

**i Remarque :** Vous ne pouvez disqualifier qu'un prospect qui est au stade Nouveau, Contacté ou Nurturing.

4. Dans la boîte de dialogue **Disqualifier la piste** , sélectionnez un **motif**.

5. Sélectionnez **Disqualifier**.

### Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des pistes](#).

## Exporter les prospects

Vous pouvez exporter un devis sous forme de fichier Gestion des pistes JSON et le fournir à un client.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Gestion des pistes d'exportation de piste dans exporte une liste de toutes les pistes. Suivez les étapes suivantes pour exporter des prospects.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout**.
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
  - Excel
  - CVS
  - JSON
  - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
  - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
  - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.
 La liste des prospects est exportée en fonction des paramètres définis.

## Utiliser Gestion des opportunités

Utilisez l'application Gestion des opportunités pour créer votre opportunité.

L'interface Gestion des opportunités comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos opportunités.

### Onglets Gestion des opportunités

Gestion des opportunités	Description
Onglet Détails	Ajoutez des détails sur l'opportunité, tels que des informations sur le compte, le cycle de vente et l'étape.
Onglet Catalogue	Utilisez le catalogue de produits pour ajouter des éléments de ligne à l'opportunité.
Onglet Besoins	Ajoutez à l'opportunité des informations plus précises sur les besoins business de votre client.
Onglet Éléments de ligne	Ajouter des éléments de ligne d'opportunité.
Onglet Concurrents	Ajoutez des informations sur les concurrents à votre opportunité.
Onglet Tâches	Créez des tâches d'opportunité.
Onglet E-mails	Créez des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créez des devis directement à partir de l'opportunité.


## Créer une opportunité

Créez une nouvelle opportunité de produit dans l'application en saisissant les détails, tels que le Gestion des opportunités compte, l'étape de vente, le type de cycle de vente et la taille de la transaction.


## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue  de **liste**.
2. Dans la liste **Opportunité - Toutes** , sélectionnez **Nouveau**.  
La boîte de dialogue **Créer une opportunité** s'ouvre.
3. Utilisez la table suivante pour compléter les informations.

Champs	Description
Description brève	Remplissez une brève description de l'opportunité.
Compte	Fournissez des informations sur le compte.
Étape	Entrez une étape de l'opportunité. Par exemple : Qualifier, Développer, Proposer, Négociateur, Fermé-Gagné ou Fermé-Perdu.
Valeur de la transaction	Fournissez une valeur approximative de la transaction.
Type de cycle de vente	Saisissez le type de cycle de vente lors de la création de l'opportunité. Par exemple : NEWCUST, RENEW ou UPSELL.
Consommateur	Sélectionnez un consommateur.
Contact	Remplissez les informations de contact.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'opportunité et **Fermer** pour revenir à la fenêtre principale des opportunités.
5. Sélectionnez Actualiser  pour afficher la nouvelle opportunité dans la liste.

### Que faire ensuite

Commencez à ajouter d'autres informations à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter et afficher les détails d'une opportunité](#).


### Ajouter et afficher les détails d'une opportunité

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter et afficher des informations sur votre opportunité, y compris la source et le concurrent.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Opportunité > Tout** et sélectionnez votre opportunité.
3. Renseignez les informations dans l'onglet Détails.

## Onglet Détails de l'opportunité

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'opportunité généré par le système.
Compte	Nom de la société du compte client.
Contact	Nom de la personne de la société avec laquelle vous interagissez.
Type de cycle de vente	Type de ventes, par exemple NEWCUST, NEW ou UPSELL.
Étape	Phases de l'opportunité. Par exemple, qualifier, développer, proposer, négocier, fermé-gagné ou fermé-perdu.
Propriétaire	Agent commercial ou représentant commercial affecté à cette opportunité.
Description brève	Brève description de l'opportunité.
Description	
Devis primaire	
Secteur	Nom du secteur. Par exemple, les télécommunications, la fabrication, les soins de santé ou les banques.
Taille estimée de la transaction	Quantité d'opportunités potentielles.
% de probabilité	Pourcentage estimé de réussite de l'opportunité de vente.
Montant	<p><b>i Remarque :</b> Si une opportunité n'a pas d'élément de ligne, le montant prend la même valeur que la <b>taille estimée</b> de la transaction. Lorsque des éléments de ligne d'opportunité sont ajoutés, la valeur du montant change à mesure que la valeur est récupérée à partir du <b>TCV total</b>.</p>
Montant pondéré	<p>Chiffre d'affaires total ajusté par le pourcentage de probabilité.</p> <p>Le <b>montant pondéré</b> d'une opportunité est calculé en multipliant le % de <b>probabilité</b> par le <b>montant</b>. Par exemple, si le pourcentage de probabilité d'une opportunité est de 10 (0,1 %) et que le montant est de 100 \$, le montant pondéré est <math>0,1 \times 100 = 10,00</math>.</p>
Groupe d'opportunité	

Champ	Description
Perdu	Nom du client concurrent pour lequel cette transaction est perdue.
Source	Nom de la source auprès de laquelle ces informations sur l'opportunité sont recueillies.

4. Renseignez les champs suivants dans la section **Tarification** de l'onglet **Détails** .

**i Remarque :** Les champs **Chiffre d'affaires récurrent total**, **Chiffre d'affaires annuel total récent**, **Coût annuel total des contrats** et **Valeur totale des coûts** réels sont calculés automatiquement en fonction de la valeur des éléments de ligne d'opportunité associés à une opportunité.

#### Section Tarification d'opportunité

Champ	Description
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour le dollar américain.
Liste de prix	Liste de prix par défaut pour l'opportunité.
Durée (mois)	Période d'abonnement de l'élément de ligne d'opportunité.  La durée par défaut est de 12 mois.
Total des prix ponctuels	Prix total de tous les produits ou services uniques dans l'opportunité.
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Montant total des revenus mensuels récurrents (MRR) pour tous les produits et services récurrents.
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Montant total des revenus récurrents annuels (ARR) pour tous les produits et services récurrents chaque année.
Valeur annuelle totale du contrat	Valeur annuelle totale du contrat (ACV), qui est le montant annuel des revenus de tous les produits et services provenant d'un contrat client.
Valeur totale du contrat sur la durée	Valeur totale du contrat (TCV), qui est le montant total des revenus d'un contrat client attendus sur la durée de vie du contrat.

5. Sélectionnez le mode de communication préféré du client.

- Ne pas appeler
- Ne pas envoyer d'e-mail
- Ne pas partager

6. Dans la section **Informations système** de l'onglet Détails, renseignez les champs requis avec des informations sur la date et la personne qui a créé l'opportunité, et saisissez les **notes de travail** connexes.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre opportunité.

## Obtenir des recommandations de produits pour les opportunités à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoins dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits pour obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des besoins que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue Liste.
2. Accédez à la **Opportunité > Tout** et sélectionnez l'opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler.  
  
Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.
3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produits** dans la hiérarchie du catalogue.  
Les cartes de modèle de besoins du guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.  
Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.
5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, passez en revue ou sélectionnez les recommandations :
  - Pour consulter vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier**  . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
  - Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.
7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** la carte du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.  
Le produit sélectionné est ajouté à l'opportunité. L'onglet Besoins affiche le modèle de besoins que vous avez sélectionné. Vous pouvez passer en revue le modèle de besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.


## Ajouter des éléments de ligne à une opportunité

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre opportunité en saisissant les détails, tels que l'offre de produits et la quantité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** icône Afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la vue de **liste Opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne d'opportunité ou sélectionnez un élément de ligne d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire d'élément de ligne d'opportunité.

#### Formulaire d'élément de ligne d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de l'élément de ligne d'opportunité généré par le système.
Opportunité	L'ID généré par le système de votre opportunité.
Offre de produits	Offre de produits sélectionnée pour l'élément de ligne d'opportunité.
Unité de mesure	L'unité de mesure de l'élément de ligne d'opportunité.
Prix net unitaire	<p>Prix unitaire après ajustements, le cas échéant.</p> <p><b>?</b> <b>Remarque :</b> Les champs <b>Prix net unitaire</b> et <b>Prix catalogue unitaire</b> ont les mêmes valeurs si l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.</p>
Durée (mois)	<p>Période d'abonnement de l'élément de ligne d'opportunité.</p> <p>La durée par défaut est de 12 mois uniquement pour les produits récurrents.</p>
Quantité	La quantité de l'élément de ligne d'opportunité.
Emplacement du service	Emplacement de service auquel l'élément de ligne d'opportunité s'applique.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.

Champs	Descriptions
Période	<p>La périodicité est basée sur la méthode de tarification sélectionnée pour l'offre de produits.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Unique », la périodicité est définie sur « Aucune ».</li> <li>◦ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Récurrent », la périodicité peut être définie sur « Mensuel » ou « Annuel ».</li> </ul>
Prix catalogue unitaire	<p>Prix catalogue unitaire de l'offre de produits incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.</p> <p><b>i Remarque :</b> Les champs <b>Prix net unitaire</b> et <b>Prix catalogue unitaire</b> ont les mêmes valeurs si l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.</p>
Prix unique cumulé	<p>Prix unique de l'opportunité et des éléments de ligne enfants d'opportunité.</p> <p>Prix unique cumulé = quantité * prix net unitaire.</p>
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	<p>Chiffre d'affaires mensuel récurrent cumulé de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si la périodicité est mensuelle, MRR cumulé = prix net unitaire * quantité.</li> <li>◦ Si la périodicité est annuelle, Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé = Prix net unitaire/12 mois * Quantité.</li> </ul> <p>Le client peut modifier cette formule s'il personnalise ses propres valeurs pour la périodicité.</p> <p>Ce champ n'est renseigné que si la périodicité de l'opportunité est de nature récurrente.</p>
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	<p>Ce champ n'est renseigné que si la périodicité de l'opportunité est de nature récurrente.</p> <p>Chiffre d'affaires annuel cumulé = Chiffre d'affaires mensuel cumulé * 12</p>
Valeur annuelle cumulée du contrat	<p>Valeur annuelle totale du contrat (ACV), qui est le montant annuel des revenus de</p>

Champs	Descriptions
	tous les produits et services provenant d'un contrat client.  ACV cumulé = prix unique cumulé + ARR cumulé.
Valeur totale du contrat cumulée	Valeur totale du contrat (TCV), qui est le montant total des revenus d'un contrat client attendus sur la durée de vie du contrat.  TCV cumulé = Prix unique cumulé + Durée * Chiffre d'affaires récurrent cumulé.
Notes de travail	Toute information supplémentaire relative à l'élément de ligne d'opportunité.

### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'élément de ligne d'opportunité est ajouté à l'opportunité principale.

### Que faire ensuite

Ajoutez une tâche à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des tâches d'opportunité](#).


### Ajouter des concurrents à une opportunité

Capturez les détails du concurrent pour votre opportunité afin de pouvoir avoir des conversations commerciales fructueuses avec votre client.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Concurrents**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un concurrent d'opportunité ou sélectionnez un concurrent d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Remplissez les champs du formulaire Concurrent d'opportunité.

### Formulaire d'opportunité de concurrent

Champs	Descriptions
Entreprise	Le nom de l'entreprise qui est un concurrent.
Opportunité	Le numéro de l'opportunité.
Forces	Points forts du concurrent.
Faiblesses	Faiblesses du concurrent.

**5. Sélectionnez Enregistrer.**

Les informations sur le concurrent sont ajoutées à l'opportunité principale.


**Ajouter des tâches d'opportunité**

Créez des tâches d'opportunité pour capturer des détails supplémentaires sur les besoins de votre client.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une nouvelle tâche d'opportunité ou sélectionnez une tâche d'opportunité existante pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Tâche d'opportunité.

**Formulaire de tâche d'opportunité**

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de la tâche d'opportunité généré par le système.
Opportunité	Le numéro de l'opportunité.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche d'opportunité doit être terminée.
Description brève	Plus d'informations sur la tâche d'opportunité.
État	État de la tâche d'opportunité.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche d'opportunité.
Notes de travail	Remarques supplémentaires sur la tâche d'opportunité.

**5. Sélectionnez Enregistrer.**

La tâche d'opportunité est ajoutée à l'opportunité principale.

**Que faire ensuite**

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches d'opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

**Créer des rendez-vous**

Créez des rendez-vous avec les personnes concernées nécessaires pour faire avancer la discussion commerciale sur votre opportunité.


**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche d'opportunité. Pour créer une tâche d'opportunité, reportez-vous à la section [Ajouter des tâches d'opportunité](#).

### Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Tâches d'opportunité**.
2. Sélectionnez la tâche d'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

#### Formulaire Créer un nouveau rendez-vous

Champs	Descriptions
De	L'ID d'e-mail de l'expéditeur.
Vers	L'ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	L'état du rendez-vous.
Heure de début	L'heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	L'heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps d'un rappel.
Objet	Les informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Le lieu du rendez-vous.
Message	Tout message supplémentaire pour votre rendez-vous.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Le rendez-vous est ajouté à votre tâche d'opportunité.


### Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer à votre client les informations sur le produit qui répondent à ses besoins professionnels ou la démonstration du produit selon les besoins de votre client.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **E-mails**.
3. Sélectionnez le bouton **Composer un e-mail** dans le coin supérieur droit pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Brouillon d'e-mail.

## Formulaire de brouillon d'e-mail d'opportunité

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
Vers	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message d'e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

**i Remarque :** Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail préremplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

5. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **E-mails de brouillon**.


### Afficher une opportunité existante

Affichez une opportunité existante pour apporter des modifications, telles que la mise à jour de son statut ou des détails supplémentaires.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
  - Toutes : affiche toutes les opportunités de l'instance.
  - Tâches d'opportunités : affiche vos tâches d'opportunités.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez.
3. Effectuez des mises à jour de l'opportunité selon vos besoins.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Suivre les opportunités à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations sur les opportunités les plus pertinentes pour vous et vos personnes concernées à l'aide de la vue Kanban.

#### Avant de commencer

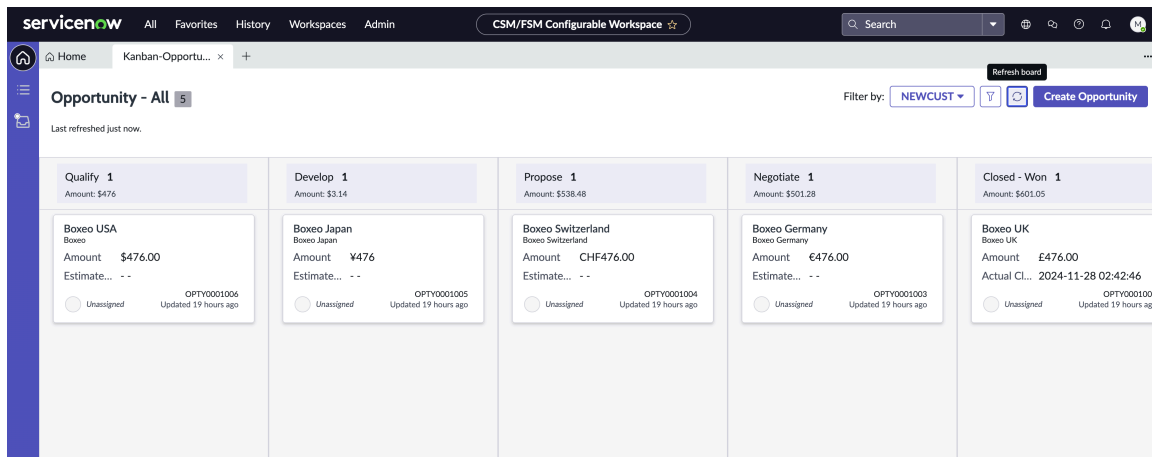
Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Une vue Kanban est une représentation visuelle des données qui vous permet de glisser-déplacer les enregistrements de données en fonction du flux d'affaires. La fonctionnalité d'affichage Kanban dans Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- Visualisation des opportunités de toutes les étapes et filtrage des types de cycles de vente.
- Mettre à jour l'état d'une opportunité en les naviguant entre différentes étapes.
- Affichage du montant de déploiement calculé automatiquement (dans la devise de base) dans le sous-en-tête pour toutes les opportunités dans la voie Kanban.

La vue Kanban dans le cadre de Gestion des opportunités .Gestion des ventes et des commandes



## Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .
  - Pour modifier l'état d'une opportunité, faites glisser la carte d'opportunité d'un état et déposez-la dans un autre état.
  - Pour afficher les opportunités de différents types de ventes, utilisez l'option Filtrer par sur la page.
  - Pour créer une opportunité directement à partir de cette page, cliquez sur le bouton **Créer une opportunité** . Pour en savoir plus, consultez [Créer une opportunité](#).


## Opportunités d'exportation

Vous pouvez exporter une opportunité sous forme de fichier Gestion des opportunités JSON et la fournir à un client. La fonctionnalité Opportunité d'exportation dans Gestion des opportunités Exporte une liste de toutes les opportunités.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Accédez à la vue  de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Exporter** .
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
  - Excel
  - CVS
  - JSON
  - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
  - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
  - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.

La liste des opportunités est exportée en fonction des paramètres définis.

## Créer un devis à partir d'une opportunité


Créez un devis directement à partir d'une opportunité à l'aide de l'onglet Devis.

### Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir capturé et fourni toutes les informations relatives à votre opportunité, telles que les détails de l'opportunité, les éléments de campagne, les informations sur les concurrents, etc.

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la vue  de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Devis**.
3. Sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir de l'opportunité sélectionnée.


## Créer un devis à partir d'un élément de ligne d'opportunité

Créez un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés dans un enregistrement d'opportunité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la vue  de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne, puis sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés.  
Une boîte de dialogue s'affiche pour indiquer la création d'un nouveau devis.  
Sélectionnez le nouvel enregistrement de devis pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Estimations pour afficher le nouvel enregistrement de devis.

### Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'espace de Gestion des devis travail, reportez-vous à la section [Utiliser Gestion des devis](#).

## Synchroniser le devis et l'opportunité

Synchronisez les informations de devis de l'enregistrement de devis vers un enregistrement d'opportunité. Cela permet de maintenir la cohérence et la précision des données de devis dans les deux enregistrements et permet aux agents commerciaux de suivre avec précision les revenus des opportunités.

## Établir une synchronisation entre le devis et l'opportunité

En tant qu'agent commercial, vous pouvez établir la synchronisation entre les enregistrements de devis et d'opportunité et vous assurer qu'un ensemble défini de champs entre Opportunité - Devis et Opportunité - Éléments de ligne de devis reste synchronisé.

Lorsqu'un devis est créé via une opportunité, le champ **Opportunité source** de l'enregistrement de devis est automatiquement renseigné avec les détails de l'opportunité

via laquelle le devis est créé. Pour créer un devis via une opportunité, reportez-vous à la section [Créer un devis](#).

Lorsqu'un devis est créé avec des éléments de ligne enfants, les mesures de chiffre d'affaires et les prix de l'estimation sont calculés automatiquement. Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires et leur mode de calcul, reportez-vous à la rubrique [Mesures des revenus d'abonnement](#).

Lorsque l'enregistrement de devis est synchronisé avec l'enregistrement d'opportunité, les mesures de prix et de chiffre d'affaires sont également synchronisées et cohérentes sur les deux formulaires.

La bannière **Synchronisée** de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'opportunité indique si le devis est synchronisé avec son opportunité. Pour synchroniser automatiquement le premier devis avec son opportunité source, définissez la propriété système autoEnableSyncFirstQuote sur **vrai**.

Pour en savoir plus sur l'établissement d'une synchronisation entre le devis et l'opportunité et sur l'activation automatique de la synchronisation, reportez-vous à la section [Synchroniser un devis avec une opportunité](#).

Vous pouvez créer une nouvelle version d'un devis à partir d'un enregistrement de devis afin d'établir une synchronisation entre le nouveau devis révisé et l'opportunité initiale.

**i Remarque :** La nouvelle version du devis est synchronisée avec l'opportunité uniquement si la version précédente était également synchronisée.

Affichez les nouvelles révisions de devis à partir de l'onglet **Révisions** de l'enregistrement du devis.

Sur l'enregistrement de devis, marquez l'état comme **Accepté** ou **Terminé** pour déplacer l'opportunité synchronisée vers **Fermé-gagné**.

## Mapper les champs et les éléments de ligne d'en-tête de devis et d'opportunité

En tant qu'agent commercial, vous pouvez uniquement modifier et changer les champs d'un enregistrement d'opportunité qui ne sont pas synchronisés avec un devis.

Vous trouverez ci-dessous une liste des mappages de champs par défaut entre les éléments de ligne d'opportunité avec des éléments de ligne de devis et l'en-tête d'opportunité avec des champs d'en-tête de devis. Pour en savoir plus sur les champs et leur description, reportez-vous à la section [Mesures des revenus d'abonnement](#).

### Champs synchronisés par défaut entre l'en-tête d'opportunité et l'en-tête de devis

En-tête d'opportunité	En-tête de devis
Durée (mois)	Durée (mois)
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Total des prix récurrents mensuels
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Total des prix récurrents annuels
Montant	Montant total
Devis primaire	Réf. de l'ID du devis
Devise	Devise

## Champs synchronisés par défaut entre l'en-tête d'opportunité et l'en-tête de devis (suite)

En-tête d'opportunité	En-tête de devis
Liste de prix	Liste de prix

## Champs synchronisés par défaut entre les champs d'élément de ligne d'opportunité et de devis

Éléments de ligne d'opportunité	Éléments de ligne de devis
Durée (mois)	Durée (mois)
Prix unique cumulé	Prix unique cumulé
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Prix récurrent mensuel cumulé
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Prix récurrent annuel cumulé
Valeur totale du contrat cumulée	Prix net cumulé
Offre de produits	Offre de produits
Liste de prix	Liste de prix
Unité de mesure	Unité de mesure
Prix de liste unitaire	Prix de liste unitaire
Quantité	Quantité
Période	Période
Prix net unitaire	Prix net unitaire

**Remarque :** Lorsqu'un en-tête d'opportunité et de devis, ainsi qu'un élément de ligne d'opportunité et un élément de ligne de devis sont synchronisés l'un avec l'autre, l'ajout et la suppression d'éléments de ligne sur l'enregistrement d'opportunité sont désactivés. Tous les champs synchronisés de l'enregistrement de l'opportunité et de l'élément de ligne d'opportunité basculent en lecture seule.

## Collaborer avec les personnes concernées à l'aide de la barre latérale


Initiez une discussion avec des parties prenantes internes et externes, telles que des agents commerciaux, des consultants en solutions et des experts techniques à l'aide de l'intégration de la barre latérale avec Microsoft Teams.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

Avant d'utiliser l'intégration de la barre latérale, vous devez d'abord terminer la configuration de l'intégration de la barre latérale avec votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Configurer Barre latérale](#).

### Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Discuter** dans l'en-tête de l'opportunité.

#### 4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro de l'enregistrement de l'opportunité.
Objet	Description de l'opportunité.
Ajouter des participants	Nom des autres utilisateurs que vous souhaitez ajouter à la discussion sur l'opportunité.
Inclure un bref message pour les participants	Informations supplémentaires que vous souhaitez ajouter pour vos utilisateurs.

#### 5. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Une Microsoft Teams messagerie instantanée est créée pour votre collaboration.

#### Que faire ensuite

Améliorez l'efficacité de votre collaboration en partageant des emojis, des messages et des pièces jointes.

### Transactions basées sur l'emplacement pour Gestion des opportunités

Les agents peuvent créer des opportunités et prendre en charge les configurations de produits et les services pour différents emplacements.

Les agents peuvent utiliser le filtre d'emplacement dans le catalogue de produits pour sélectionner un emplacement client particulier. Le catalogue affiche uniquement les produits associés à cet emplacement. Cela permet aux agents d'ajouter des lignes de produits appropriées à une opportunité. Les agents peuvent également copier des produits et des services d'un endroit à un autre au sein d'une même transaction. Il n'est donc plus nécessaire de créer plusieurs éléments de ligne d'opportunité pour chaque emplacement. Pour en savoir plus sur la copie des emplacements, reportez-vous à la section [Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement](#).

### Utilisation des transactions basées sur l'emplacement

Pour utiliser le filtre d'emplacement dans Gestion des opportunités, procédez comme suit.

**Remarque :** En tant qu'agent, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'emplacement si la [propriété des transactions basées sur l'emplacement](#) est activée par votre administrateur et que les [filtres de règles d'éligibilité](#) et les [règles d'éligibilité du produit](#) ont été configurés par votre administrateur de catalogue de produits.

### Utilisation des transactions basées sur l'emplacement

Étape	Description	Rôle
Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité	Utilisez le filtre <b>Emplacement du service</b> dans l'onglet <b>Catalogue</b> pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.	Agent
Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement	<p>Copier des éléments de ligne existants vers un autre emplacement dans l'opportunité en fonction des règles d'éligibilité définies par votre administrateur de catalogue de produits</p> <p>Le modal Copier les éléments de ligne s'affiche lorsque vous sélectionnez <b>Copier</b> dans la liste connexe des éléments de ligne. Si la propriété système est définie sur false, tous les éléments de ligne sont copiés.</p>	Agent

#### Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité

Utilisez le filtre **Emplacement du service** dans le catalogue de produits pour ajouter des produits (éléments de ligne) à un emplacement.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

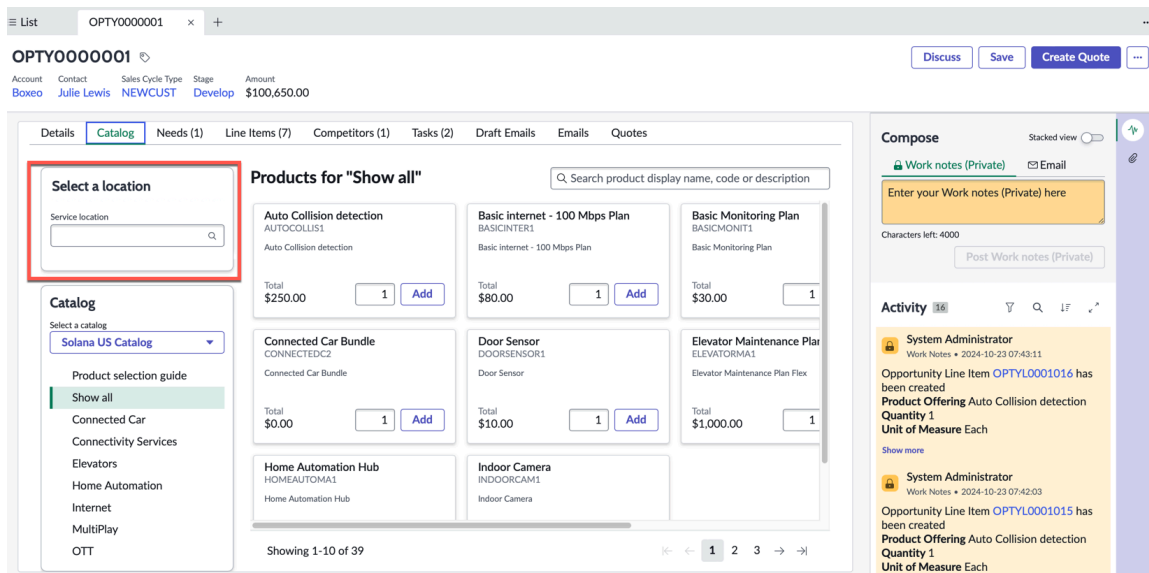
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des lignes d'opportunité par emplacement si la [propriété des transactions basées sur l'emplacement](#) est activée par votre administrateur et que les [filtres de règles d'éligibilité](#) et les [règles d'éligibilité des produits](#) ont été configurés par votre administrateur de catalogue de produits pour les transactions basées sur l'emplacement.

#### Procédure

1. Accédez à la vue **de listes** et sélectionnez **Opportunité-Toutes**.
2. Dans la vue de **liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis accédez à l'onglet **Catalogue**.
3. Dans le filtre **Sélectionner un emplacement**, choisissez un emplacement auquel vous souhaitez ajouter les éléments de ligne.

Une fois que vous avez sélectionné un emplacement, seuls les éléments de ligne d'opportunité éligibles pour l'emplacement sélectionné s'affichent.



4. Sélectionnez **Ajouter** pour créer un élément de ligne d'opportunité.
5. Accédez à l'onglet **Éléments de ligne** pour afficher les détails de l'élément de ligne d'opportunité nouvellement ajouté.

### Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement

Dupliquez des éléments de ligne existants vers un autre emplacement à l'aide de l'option **Copier** dans l'onglet Éléments de ligne.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la vue **de listes** et sélectionnez **Opportunité-Toutes**.
2. Dans la vue de **liste Opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne d'opportunité que vous souhaitez copier vers un autre emplacement.
4. Sélectionnez **Copier**.
5. Dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne**, choisissez l'une des options.

Option	Description
Garder l'emplacement d'origine	De nouveaux éléments de ligne pour l'opportunité sélectionnée sont créés et l'emplacement source est conservé.
Choisir un nouvel emplacement	Cela copie les éléments de ligne vers un nouvel emplacement.  Dans le filtre <b>Emplacement du service</b> , sélectionnez le nouvel emplacement vers le-

Option	Description
	quel vous souhaitez copier les éléments de ligne.

**i Remarque :** Sélectionnez l'option **Continuer à copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** .

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles vers votre emplacement préféré et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si cette option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne d'opportunité n'est copié.

## 6. Sélectionnez **Copier**.

### Utiliser Gestion des devis

Utilisez l'application Gestion des devis pour établir votre estimation. L'interface comprend les onglets suivants pour vous aider à créer et à gérer les devis de produits.

#### Onglets Gestion des devis

Onglet Gestion des devis	Description
Onglet Détails	Ajoutez les détails de l'estimation, tels que l'adresse et les coordonnées.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne de devis à un devis.
Onglet Catalogue	Utilisez les catalogues de produits pour ajouter des produits à votre devis.
Onglet Révisions	Créer plusieurs versions de devis.
Onglet Commandes de clients	Convertissez les devis en ventes de commandes de produits.
Onglet Ajustement des prix	Ajouter des ajustements manuels des prix aux produits d'un devis.

### Devis de construction

Suivez ces étapes de base pour créer, élaborer et gérer vos estimations.

#### Création et gestion des devis

Étape	Description
<a href="#">Créer un devis</a>	Commencez un devis, puis <a href="#">ajoutez et affichez les détails du devis</a> .
<a href="#">Ajouter des produits à un devis</a>	Créez votre devis en ajoutant des produits à partir des catalogues de produits.
<a href="#">Créer un devis Document PDF</a>	Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF à partir d'un devis pour l'envoyer aux clients.

## Création et gestion des devis (suite)

Étape	Description
Affichez et mettez à jour les produits dans votre devis-	Utilisez l'onglet Éléments de ligne pour afficher et mettre à jour les produits dans votre devis.
Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis	Ajouter des ajustements de tarification aux estimations.
Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis	Utilisez les recommandations d'offres de produits pour trouver d'autres produits que vous pouvez vendre à vos clients en fonction des éléments de ligne de votre devis.
Créer des versions de devis	Utilisez l'onglet Révisions pour créer et afficher des versions d'un devis.
Convertir les devis en commandes	Utilisez l'onglet Commandes de clients pour convertir les devis en commandes.

### Créer un devis

Créez un devis dans Gestion des devis pour démarrer le processus de création de devis.

#### Avant de commencer


Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous démarrez un devis, une boîte de dialogue vous invite à saisir les informations sur le devis. Vous pouvez choisir de créer un devis pour un compte client ou un consommateur. La boîte de dialogue change en fonction de votre choix.

- Compte : le devis est créé pour un compte client existant.
- Consommateur : le devis est créé pour un consommateur existant.

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tout** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de la fenêtre Créer un devis.

Vers	Description
Créer un devis pour un compte	<p>Sélectionnez le <b>compte</b> et saisissez les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Contact : nom du contact client principal.</li> <li>◦ Description brève : brève description de l'estimation pour ce compte.</li> <li>◦ Date d'expiration : la date et l'heure d'expiration du devis.</li> </ul>
Créer un devis pour un consommateur	<p>Sélectionnez le nom du <b>consommateur</b> et saisissez les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Description brève : brève description de l'estimation pour ce consommateur.</li> <li>◦ Date d'expiration : la date et l'heure d'expiration du devis.</li> </ul>

**4. Sélectionnez Enregistrer et fermer.**

Le devis est enregistré et vous revenez à la vue de liste **Devis** .

5. Sélectionnez Actualiser  pour afficher le nouveau devis dans la liste.

6. Sélectionnez **Ajouter des éléments de ligne** pour enregistrer le devis et commencer à ajouter des éléments de ligne de devis.

**Que faire ensuite**

[Ajouter et afficher les détails d'un devis.](#)

**Ajouter et afficher les détails d'un devis**

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter et afficher des informations de base pour un devis.


**Avant de commencer**

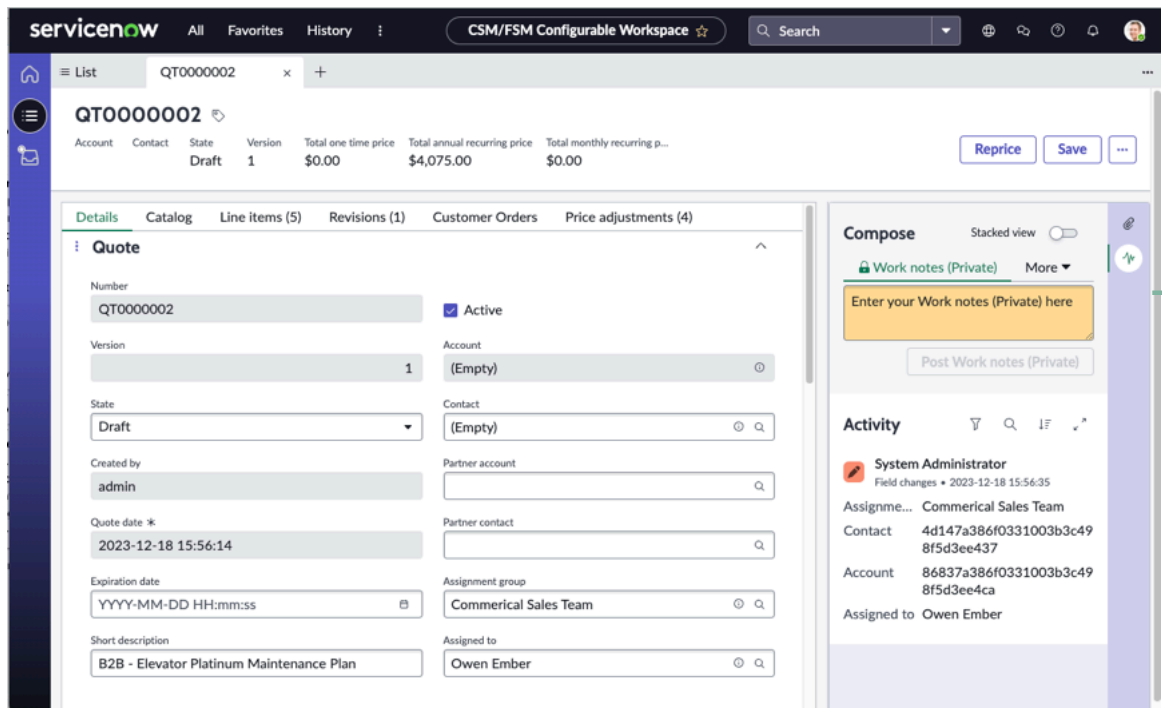
Rôle requis : sales\_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre estimation, telles que des adresses et des contacts. Vous pouvez également indiquer si le devis est actif et définir son état.

**Procédure**

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tout** et sélectionnez votre devis.
3. Dans l'onglet Détails, renseignez les informations de base.



## Onglet Détails

Champ	Description
Actif	Option indiquant que l'estimation actuelle est l'estimation active. Lorsqu'il existe plusieurs versions d'un devis, la sélection de cette option indique qu'il s'agit du devis actif.
État	Options qui reflètent l'état de l'estimation. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : l'état par défaut d'un devis qui indique que le devis est toujours en cours d'élaboration.</li> <li>◦ En cours de révision : utilisez cet état pour indiquer que le devis est à l'état de révision.</li> <li>◦ Acceptation cliente en attente : défini sur cet état lorsque le devis est créé et en cours de révision avec un client.</li> <li>◦ Accepté : utilisez cet état pour indiquer que le devis a été accepté par le client.</li> <li>◦ Révisé : Révisé indique que des modifications ont été apportées au devis et que d'autres personnes travaillant sur le devis peuvent en prendre note.</li> <li>◦ Expiré : indique que le devis a dépassé sa date d'expiration. Réinitialisez la date d'expiration pour rendre le devis à nouveau actif.</li> <li>◦ Annulé : utilisez cet état pour indiquer que le devis est annulé.</li> <li>◦ Fermé : indique que le devis est fermé.</li> <li>◦ Terminé : indique que le devis est terminé. Lorsqu'un devis est défini sur <b>Terminé</b>, il peut être utilisé pour créer une commande. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Convertir les devis en commandes</a>.</li> </ul>
Champs de tarification	Les champs sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Devise : la devise du prix correspond à la devise indiquée dans les informations de compte.</li> <li>◦ Liste de prix : le champ Liste de prix standard est la liste de prix par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis.</li> <li>◦ Livre des coûts : le livre des coûts standard est le livre des coûts par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis.</li> </ul>

4. Sélectionnez **Enregistrer**.**Que faire ensuite**

[Ajouter des produits à un devis](#) Vb.

**Ajouter des produits à un devis**

Utilisez l'onglet Gestion des devis Catalogue pour ajouter des produits à votre devis.

**Avant de commencer**


Rôle requis : sales\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre estimation. Vous pouvez choisir des offres de produits simples et complexes. Les offres de produits complexes disposent d'options pour personnaliser le produit à l'aide du configurateur de produits.

**Remarque :** Vérifiez vos droits pour voir si le configurateur de produits est disponible.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue  **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tout** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **Catalogue** .
4. Dans la hiérarchie du catalogue de produits, sélectionnez le catalogue de produits que vous souhaitez utiliser.  
Le catalogue de produits affiche les produits disponibles dans les cartes d'offres de produits.
5. Dans la carte d'offre de produits, sélectionnez le produit.
  - Pour un produit simple qui n'a pas d'options sélectionnables, sélectionnez **Ajouter**.
  - Pour un produit configurable doté d'options que vous pouvez choisir, sélectionnez **Personnaliser** pour ouvrir le configurateur de produit permettant de sélectionner les options du produit.

Lorsque vous configurez le produit, vous pouvez modifier le prix, valider, puis enregistrer vos sélections. Pour plus d'informations sur l'utilisation du configurateur de produit, reportez-vous à la section [Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications](#).

L'offre de produit est ajoutée au devis en tant qu'élément de ligne.

## Utilisation des recommandations d'offres de produits dans les devis

En tant qu'agent commercial, vous pouvez utiliser les offres de produits recommandées pour faire de la vente incitative ou croisée de produits supplémentaires dans vos estimations.

## Recommandations d'offre de produits

Les recommandations de produits s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel lorsque Espace de travail configurable de CSM vous ajoutez, mettez à jour ou consultez des éléments de ligne de devis à l'aide de l'onglet Catalogue ou Éléments de ligne. Chaque carte fournit une recommandation de vente incitative ou croisée d'un produit.

## Recommandations d'offre de produits pour un devis

The screenshot shows a quote for account 'Startech svcs' in a 'Draft' state. The quote includes several line items, with the first being 'Quadplay Home Tech Hub Bundle'. A sidebar on the right, titled 'Recommended products', lists three suggestions:

- VPN Endpoint**: Cross-sell, Based on Internet and OTT Bundle. Price: \$150.00. Dismiss | 1 Add
- All in one mobile plan starting from \$49/month**: Cross-sell, Based on Internet and OTT Bundle. Dismiss | 1 Add
- Premium Unlimited mobile plan**: Cross-sell, Based on Quadplay Home Tech Hub Bundle. Dismiss | 1 Add

Les cartes de recommandations de produits affichent les informations suivantes :

- Nom et brève description de l'offre de produits recommandée.
- Type de recommandation :
  - Vente incitative : stratégie de vente visant à mettre à niveau les clients vers une version meilleure ou améliorée d'un produit qu'ils achètent.
  - Vente croisée : stratégie de vente pour vendre des produits supplémentaires liés aux articles que les clients achètent, mais différents de ceux-ci.
- Offre de produits source à laquelle la recommandation s'applique.
- Prix du produit
- Options permettant d'accepter la recommandation et de définir la quantité de produits ou d'ignorer la recommandation d'offre de produits.

Lorsque plusieurs cartes sont affichées, elles sont organisées selon la valeur d'ordre définie lors de la création de la recommandation par votre administrateur de catalogue de produits.

### Processus de recommandation

Lorsque vous ajoutez une recommandation de produit, l'offre de produit recommandée est ajoutée en tant qu'élément de ligne à votre devis. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis](#). Une fois que vous avez ajouté ou rejeté des recommandations, elles sont déplacées vers l'historique des recommandations. Utilisez l'icône Historique (🕒) dans le panneau Produits recommandés pour afficher l'historique des recommandations.

### Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis

Obtenez des recommandations d'offres de produits pour faire de la vente incitative ou de la vente croisée de produits supplémentaires entre devis.

### Avant de commencer


Votre devis doit comporter au moins un ou plusieurs éléments de ligne et être à l'état de brouillon.

Rôle requis : sales\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur un brouillon de devis et que vous ajoutez ou mettez à jour des produits, les recommandations d'offres de produits s'affichent sous forme de cartes de recommandation dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail. Ces cartes identifient les produits que vous pouvez vendre ou vendre de manière croisée, pour compléter ou compléter les produits existants dans votre devis. Lorsque vous acceptez une recommandation d'offre de produit, le produit est ajouté en tant qu'élément de ligne à votre devis.

## Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tout** et sélectionnez le devis sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet Catalogue ou Éléments de ligne.

Si le devis ne comporte pas au moins un élément de ligne, ajoutez un élément de ligne.


Le panneau latéral contextuel affiche tous les produits recommandés pertinents pour le devis.

4. Passez en revue les cartes d'offres de produits recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour accepter une recommandation, modifiez la quantité si nécessaire et sélectionnez **Ajouter** dans la carte.

Le produit est ajouté en tant qu'élément de ligne au devis. Lorsqu'un produit configurable est ajouté à partir du panneau des recommandations, des éléments de ligne de devis sont créés avec des sélections par défaut configurées telles que définies dans la définition de l'offre de produit. La carte d'offre de produits est déplacée vers l'historique des recommandations.

- Pour supprimer une recommandation du panneau latéral, sélectionnez **Ignorer**.

La carte d'offre de produits est déplacée vers l'historique des recommandations.

Vous pouvez consulter l'historique des recommandations en sélectionnant l'icône Historique (  ) dans le panneau Produits recommandés.

5. Facultatif : Continuez à examiner les cartes d'offres recommandées et ajoutez-les ou rejetez selon vos besoins.


## Ajouter des tâches à un devis

Créez une ou plusieurs tâches pour un devis et affectez-les à différents agents. Les tâches sont les différentes actions que les agents effectuent pour créer un devis.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_manager

## Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Estimations > Tout**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une nouvelle tâche de devis ou sélectionnez une tâche de devis existante pour apporter des modifications.

#### 4. Renseignez les champs du formulaire Tâche de devis.

##### Formulaire de tâche de devis

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de devis généré par le système.
Estimation	Numéro du devis.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de devis doit être terminée.
Description brève	Informations sur la tâche de devis.
État	État de la tâche de devis.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche de devis.
Notes de travail	Informations supplémentaires sur la tâche de devis.

#### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La tâche de devis est ajoutée au devis principal.

### Créer des versions de devis

Utilisez l'onglet Révisions pour créer et afficher les versions de votre devis.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

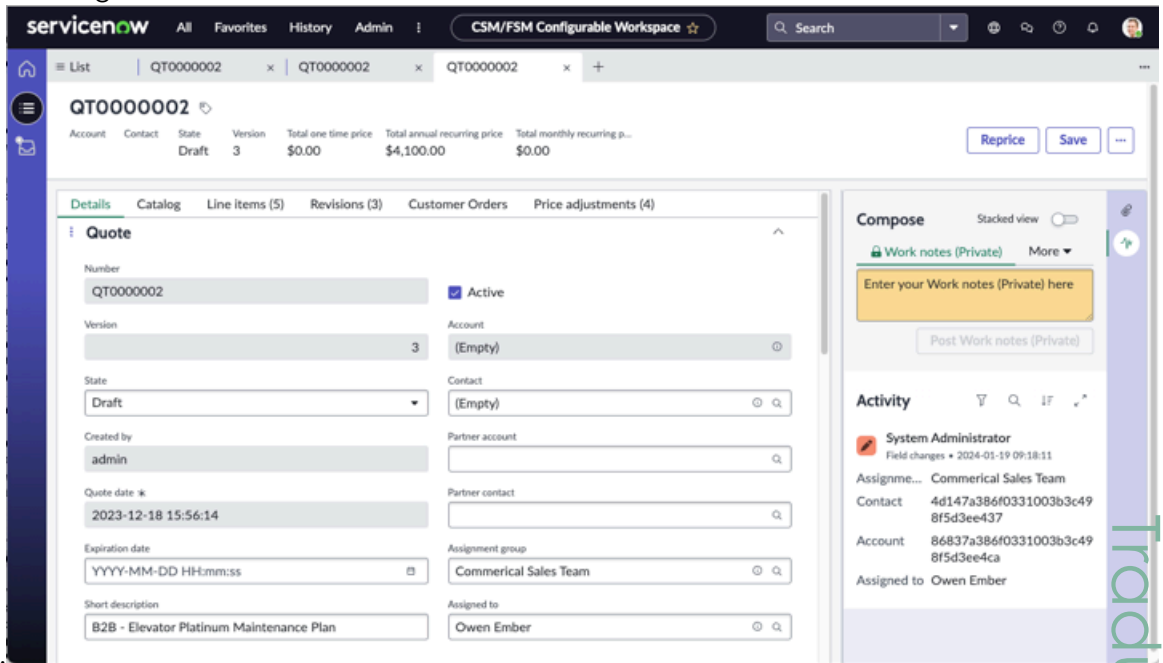
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet Révisions affiche toutes les versions d'une citation. Les numéros de version sont séquentiels. Si le devis est actif, le champ **Actif** est sélectionné.

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **EstimationsTous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.

4. Sélectionnez l'onglet



Revisions .

- Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** , puis **Créer une version**. Une nouvelle version du devis est créée. Sélectionnez le devis dans le message pour ouvrir la nouvelle version. L'option **Actif** , si elle est sélectionnée, indique la version **active** du devis. Utilisez l'onglet Révisions pour afficher une liste de toutes les versions de devis actuelles. Les numéros de version sont séquentiels.
- Revenez à la vue de liste **Estimations** et actualisez-la pour voir la dernière version créée.
- Sélectionnez l'option **Actif** comme rappel de l'estimation active.

**Que faire ensuite**

Utilisez l'onglet Commande client pour démarrer une commande à partir du devis. Consultez [Convertir les devis en commandes](#) pour plus d'informations.

**Convertir les devis en commandes**

Utilisez l'onglet Commande client pour convertir un devis en commande client dans Gestion des devis.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Le devis doit être à l'état Actif et l'état du devis doit être défini sur Terminé. L'onglet Commandes de clients devient alors actif.

**Remarque :** Vérifiez vos droits pour voir si vous avez accès à cette fonctionnalité.

**Procédure**

- Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
- Accédez à la **Estimations > Tout**.
- Sélectionnez le devis que vous souhaitez convertir en commande client dans la vue de **liste de devis** .
- Dans l'onglet Détails, définissez l'état du devis sur **Terminé** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

## 5. Sélectionnez **Créer une commande**.

Lorsque la commande est créée, un message s'affiche avec le numéro de commande.

## 6. Sélectionnez le numéro de commande dans le message pour ouvrir la commande.

La vue **Élément de ligne de commande** affiche les éléments de ligne de commande, les ajustements de prix et les tâches de commande. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la vue **Éléments de ligne de commande**, reportez-vous à la section .

## Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis

Ajoutez des ajustements de tarification aux éléments de ligne de devis après la création de l'élément de ligne.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les types d'ajustements de prix suivants pour les éléments de ligne de devis afin d'inciter les clients pendant le processus de devis.

#### Types d'ajustements des prix

Type d'ajustement	Description
% de Markdown	Pourcentage pour une baisse de prix.
Montant de Markdown	Un montant en dollars d'une démarque de prix.
% de Markup	Pourcentage de la majoration du prix.
Montant de Markup	Un montant en dollars pour une majoration de prix.
Remplacement de prix	Remplace le prix du produit par un nouveau prix.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMSélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations > Tout**.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne**, sélectionnez l'élément de ligne de devis pour un ajustement de prix.
4. Dans la boîte de dialogue **Réglage**, utilisez le menu **Type de réglage** pour sélectionner un type de réglage.
5. Entrez une valeur d'ajustement dans la valeur **Ajustement**.
6. Ajoutez une description de l'ajustement de prix.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Ajouter une tarification d'abonnement à un devis

Ajouter une tarification d'abonnement à un devis ou à des éléments de ligne de devis, y compris les dates de début et de fin dans **Gestion des devis**.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche


La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement.

Dans un devis, vous pouvez définir la date de début et de fin de la tarification de l'abonnement, ou vous pouvez saisir une condition et la date de fin de l'abonnement est automatiquement calculée.

La tarification de l'abonnement peut être ajoutée au niveau de l'en-tête du devis ou au niveau de l'élément de ligne de devis.

Consultez la section [Mesures des revenus d'abonnement](#) pour plus d'informations sur le fonctionnement de la tarification des abonnements.

## 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 du devis**, ajoutez une **date de début** et une date de fin de tarification d'abonnement.  
Lorsque les dates sont saisies, les informations suivantes sont automatiquement mises à jour.

Champ	Description
Total des prix récurrents mensuels	Affiche le prix récurrent mensuel en fonction des dates saisies dans la tarification de l'abonnement.
Total des prix récurrents annuels	Affiche le prix total de l'abonnement récurrent annuel en fonction des dates saisies.
Montant total	Affiche le montant total de la tarification de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin de la tarification de l'abonnement.
Terme	Affiche le nombre de mois de validité de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.


## Créer une commande à partir d'un élément de ligne de devis

Créez des commandes à partir d'éléments de ligne de devis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer une nouvelle commande** .

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , sélectionnez la Espace de travail configurable de CSMvue **Liste**  , puis sélectionnez **Estimations > Tout**
2. Sélectionnez le devis, qui doit être à l'état Terminé, puis sélectionnez l'onglet Éléments de ligne.
3. Sélectionnez un élément de ligne de devis, puis **Créer une commande**.  
Une boîte de dialogue indique la création d'un nouvel ordre. Sélectionnez le nouvel enregistrement de commande pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Commandes de clients pour afficher le nouvel enregistrement de commande.


## Afficher et mettre à jour les produits à l'aide de l'onglet Éléments de campagne

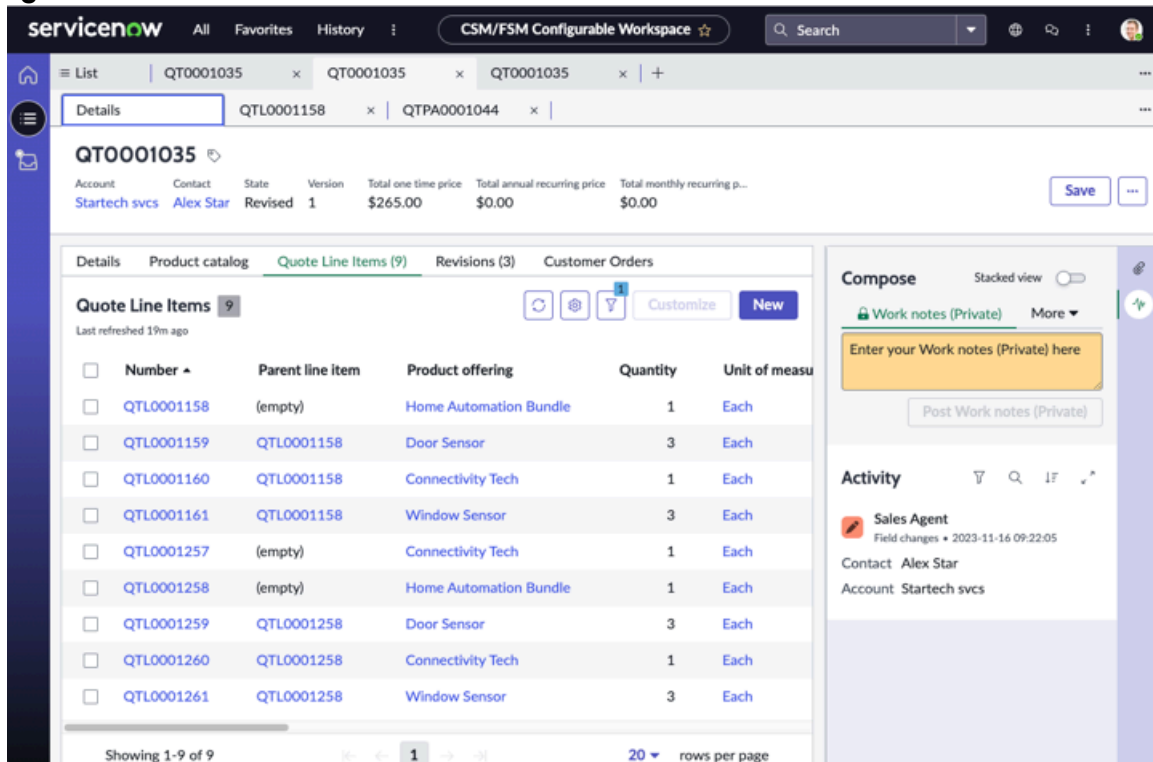
Utilisez l'onglet Éléments de ligne pour examiner et mettre à jour les produits dans votre devis et pour ajouter des éléments de ligne supplémentaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  , puis sélectionnez **Estimations > Tout**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne de devis** .



The screenshot displays the ServiceNow interface for a quote. The main area shows a table of 'Quote Line Items' with columns for Number, Parent line item, Product offering, Quantity, and Unit of measure. The items listed include 'Home Automation Bundle', 'Door Sensor', 'Connectivity Tech', and 'Window Sensor'. A 'Compose' sidebar on the right allows for adding work notes. The interface includes navigation tabs like 'Details', 'Product catalog', 'Quote Line Items (9)', 'Revisions (3)', and 'Customer Orders'.

Number	Parent line item	Product offering	Quantity	Unit of measure
QTL0001158	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001159	QTL0001158	Door Sensor	3	Each
QTL0001160	QTL0001158	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001161	QTL0001158	Window Sensor	3	Each
QTL0001257	(empty)	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001258	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001259	QTL0001258	Door Sensor	3	Each
QTL0001260	QTL0001258	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001261	QTL0001258	Window Sensor	3	Each

3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de devis ou sélectionnez un élément de ligne de devis existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs des éléments de ligne de devis.

## Champs d'élément de ligne de devis

Champ	Description
Estimation	Champ généré automatiquement.
Numéro	Champ généré automatiquement.
Élément de ligne parent	Champ généré automatiquement.
Liste de prix	Les listes de prix sont ajoutées à l'élément de ligne de produit. Les listes de prix affichent la tarification déjà configurée.
Durée (mois)	Conditions mensuelles pour la liste de prix sélectionnée. Les conditions mensuelles reflètent le coût mensuel du produit ou du service.
Dates de début des abonnements	La date de l'état de l'abonnement est la date à laquelle un droit ou un service commence.
Date de fin des abonnements	La date de fin de l'abonnement est la date de fin d'un droit ou d'un service.
Date de début du contrat	La date d'état du contrat est la date à laquelle un contrat de service ou des contrats de droit commencent.
Date de fin du contrat	La date de fin du contrat est la date à laquelle un contrat de service ou un contrat de droit prend fin.
Offre de produits	Les offres de produits permettent aux agents de sélectionner le produit ou le service pour le devis.
Quantité	La quantité est le numéro d'un produit sélectionné pour le devis.
Unité de mesure	Les agents peuvent sélectionner une unité de mesure pour les produits en quantité.
Emplacement du service	L'emplacement du service permet aux agents de sélectionner un emplacement pour le service ajouté au devis.
Description brève	Le champ de description de l'emplacement de service, qui fournit des informations sur l'emplacement telles que l'adresse et le numéro de téléphone.

5. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques de ligne de devis** pour ajouter ou modifier les caractéristiques du devis.
6. Sélectionnez l'onglet **Ajustement** de tarification pour ajouter ou modifier un ajustement manuel de tarification à l'élément de ligne de devis.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.  
L'élément de ligne de devis est mis à jour sur le devis principal.

## Que faire ensuite

Ajoutez un ajustement de prix à un élément de ligne de devis. Consultez [Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis](#) pour plus d'informations.

## Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis

Utilisez l'onglet Ajustements de tarification dans Gestion des devis pour afficher et mettre à jour les ajustements manuels de tarification effectués sur les éléments de ligne de commande dans votre devis.


### Avant de commencer

Rôle requis : agent commercial

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un ajustement de prix, reportez-vous à la section [Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis](#).

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations** > **Tout** et sélectionnez le devis avec lequel vous voulez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix**.
4. Sélectionnez l'élément de ligne d'ajustement des prix que vous souhaitez mettre à jour.
5. Procédez à l'ajustement de prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
L'ajustement de tarification est mis à jour et reflété dans le champ de tarification du devis global.

### Initier une demande de contrat

Initiez une demande de contrat à partir de l'application Gestion des devis.



### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un contrat de vente légal pour finaliser un accord et formaliser les accords avec votre client.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations** > **Tout**.
3. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez créer un contrat.
4. Sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** , puis **Initier le contrat**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de contrat	Type de papier à utiliser dans le contrat. Sélectionnez Contrat personnel.

Champ	Description
Type de contrat	Type de contrat à générer. Sélectionnez Contrat de vente. Si vous souhaitez générer un autre type de document, sélectionnez Autres types de contrat.
Type de signature	Type de signature à effectuer pour conclure le contrat. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Signature électronique : Vous signez le document par voie électronique.</li> <li>◦ Signature manuscrite : vous téléchargez le document et le signez manuellement.</li> </ul>
Date de début	Date à laquelle le contrat commence.
Date de fin	Date de fin du contrat. <p><b>?</b> <b>Remarque :</b> La date de fin doit être postérieure à la date de début.</p>

#### 6. Sélectionnez **Initier**.

Une demande de gestion des contrats est générée dans l'onglet Documents contractuels. Sélectionnez l'enregistrement pour afficher le document.


### Afficher un devis existant

Consultez les devis existants pour mettre à jour l'état du devis ou apporter d'autres modifications.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations > Tout**.
  - Tous les devis : affiche tous les devis de l'instance.
  - Mes devis : affiche vos devis.
  - Devis de mes équipes : affiche les devis de l'équipe.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Mettez à jour le devis si nécessaire.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.


### Exporter des devis

Exporter une liste de toutes les Gestion des devis estimations et la fournir à un client.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tout**.
3. Sélectionnez **Exporter**.
4. Sélectionnez le **type de fichier** à exporter :
  - Excel
  - CSV
  - JSON
  - PDF
5. Sélectionnez le **type de livraison** :
  - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
  - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.
6. Sélectionnez **Exporter**.  
La liste des devis est exportée en fonction des paramètres définis.

## Activer un contrat de vente dans un devis

Les agents peuvent activer un contrat de vente pour un devis. Une fois activés dans Gestion des devis, des contrats de vente sont générés qui affichent les gammes de produits et de services et d'autres détails pertinents pour le devis.

### Avant de commencer

Rôle requis : pricelist\_manager et sales\_manager


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Un contrat de vente est un document qui décrit les termes et conditions d'une vente entre un vendeur et un acheteur.

L'accord spécifie les détails de la transaction, y compris les biens ou services vendus, le prix, les quantités, les conditions de livraison et toute autre condition pertinente, pour une période spécifique.

Les contrats de vente filtrent le catalogue de produits en fonction de l'accord.

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation > Tous les guillemets** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Ajoutez les détails du devis au devis et sélectionnez **Activer le devis du contrat de vente**.  
Lorsque l'**option Activer le devis du contrat de vente** est sélectionnée, le devis est défini sur un workflow du contrat de vente. Consultez [Utiliser Gestion du contrat de vente](#) pour plus d'informations.
4. Renseignez la date de **début du contrat de vente** et la **date de fin du contrat de vente**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Utilisez l'onglet **Catalogue** pour ajouter des éléments de ligne de devis au devis.  
Consultez [Ajouter des produits à un devis](#) pour plus d'informations.
7. Apportez d'autres mises à jour à l'estimation.
8. Une fois que le devis est prêt, sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

9. Lorsque l'état du devis est **Approuvé** , remplacez-le par **Terminé** en mettant à jour le champ **État** ou en sélectionnant le menu  contextuel et en choisissant **Marquer comme terminé**.  
Le devis est enregistré à l'état **Terminé** et le bouton **Créer un contrat de vente** s'affiche dans le formulaire des détails du devis.
10. Sélectionnez **Créer un contrat de vente**.  
Un contrat de vente est créé. Le message affiche le numéro du contrat de vente.
11. Sélectionnez le message du contrat de vente pour ouvrir le contrat de vente.


## Synchroniser un devis avec une opportunité

Les agents peuvent synchroniser les informations de devis avec une opportunité pour s'assurer que les informations sont cohérentes entre les deux applications dans Gestion des devis.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Estimation** > **Tous les guillemets** et sélectionnez un devis que vous souhaitez synchroniser avec une opportunité.
3. Dans l'onglet **Détails** du devis, accédez à l'option **Opportunité source** et choisissez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez vous synchroniser.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Le bouton **Activer la synchronisation** est activé.
5. Sélectionnez l'option **Activer la synchronisation** .  
Les informations actuelles et les modifications futures du devis sont automatiquement synchronisées. Les zones suivantes affichent l'état de synchronisation.
  - La case **à cocher Synchroniser** indique que le devis est synchronisé.
  - Le marqueur **de synchronisation** sur l'en-tête secondaire devient **Oui**.
  - La colonne **Synchronisé** de la liste connexe Estimations de l'enregistrement d'opportunité affiche **Oui** lorsque la synchronisation est activée et **Non** lorsque le devis n'est pas synchronisé.
6. Désactivez la synchronisation automatique en sélectionnant le bouton **Désactiver la synchronisation** .

- i Remarque** : Lorsque la synchronisation est activée, les conditions suivantes se produisent :
- Aucune modification ne peut être apportée à cette opportunité (par exemple, l'ajout d'éléments de ligne, la modification de quantités).
  - Des modifications supplémentaires doivent être apportées à l'enregistrement du devis.
  - L'enregistrement d'opportunité est mis à jour en temps réel avec les dernières offres de produits et prix ajoutés au devis.
  - L'état de l'opportunité synchronisée passe à Fermé lorsque le devis est marqué comme terminé

## Ajouter des produits couverts à un devis

Un produit couvert pour les éléments de ligne dans un devis en Gestion des devis.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les produits couverts sont des produits qui sont ajoutés à une garantie ou à un droit. Une fois que vous avez ajouté une garantie ou un droit à vos éléments de ligne de devis, l'option de produit couvert devient disponible.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation > Tout** et sélectionnez un devis auquel un produit couvert doit être ajouté.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne de devis** , sélectionnez l'élément de ligne de devis.
4. Sélectionner **Autres > Produit couvert**.
5. Dans l'onglet **Produit couvert** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire **Créer un produit couvert** , sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.  
Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :

Type de produit couvert	Description
Élément de ligne de devis couvert	Sélectionnez un élément de ligne de devis à ajouter en tant que produit couvert.
Produit vendu couvert	Sélectionnez un produit vendu couvert à ajouter en tant que produit couvert.
Élément de base d'installation couvert	Ajoutez un élément de base d'installation comme produit couvert.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sur la page d'élément de ligne de devis, sélectionnez les dates de début et de fin de contrat.
9. Changez l'état et **définissez-le sur Terminé**.  
Un contrat est créé avec les détails du contrat pour la ligne de commande.


### Filterer les catalogues par emplacement dans un devis

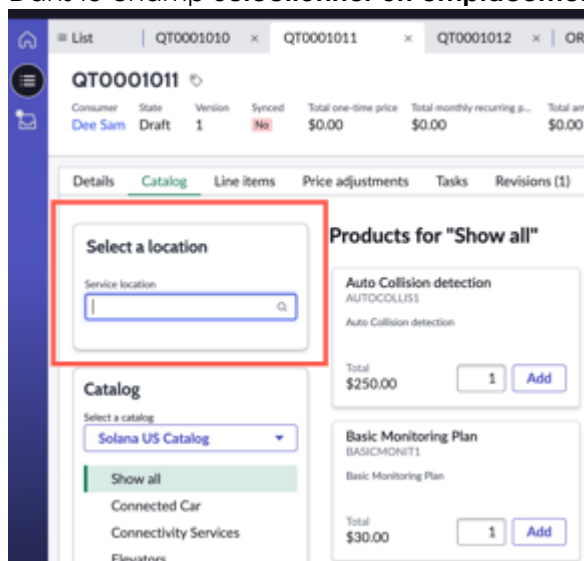
Utilisez le filtre d'emplacement sur l'onglet catalogue pour filtrer les produits par emplacement dans Gestion des devis.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Citation > Tout**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet **Catalogue** .
5. Dans le champ **Sélectionner un emplacement** , choisissez un emplacement.



Les produits du catalogue sont filtrés en fonction de l'emplacement sélectionné.


## Copier les emplacements pour les éléments de ligne de devis

Utilisez la fonction Copier l'emplacement pour modifier l'emplacement de plusieurs éléments de ligne de devis dans Gestion des devis.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Estimations > Tout**
3. Sélectionnez le devis sur lequel travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
4. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne de devis que vous souhaitez copier à un autre emplacement.
5. Sélectionnez **Copier**.
6. Dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** , choisissez l'une des options.

Option	Description
Garder l'emplacement d'origine	Les éléments de ligne du devis sélectionné sont créés et l'emplacement source est conservé.
Choisir un nouvel emplacement	Cette action copie les éléments de ligne de devis vers un nouvel emplacement.

Option	Description
	Dans le filtre <b>Emplacement du service</b> , sélectionnez le nouvel emplacement vers lequel vous souhaitez copier les éléments de ligne.

**i Remarque :** Assurez-vous de **sélectionner Continuer pour copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** .

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles vers votre emplacement préféré et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si l'option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne de devis n'est copié si un élément de ligne n'est pas éligible.

7. Sélectionnez **Copier**.


### Créer un devis Document PDF

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

#### Avant de commencer



Rôle requis : sales\_agent

#### 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 <a href="#">Configurer des modèles de documents PDF</a> 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 <a href="#">Configurer les signataires de documents PDF</a> pour plus de détails sur la configuration des signataires externes.  Lorsque vous sélectionnez <b>Envoyer pour signature</b> , l'adresse e-mail du signataire externe est utilisée pour envoyer un e-mail Do-

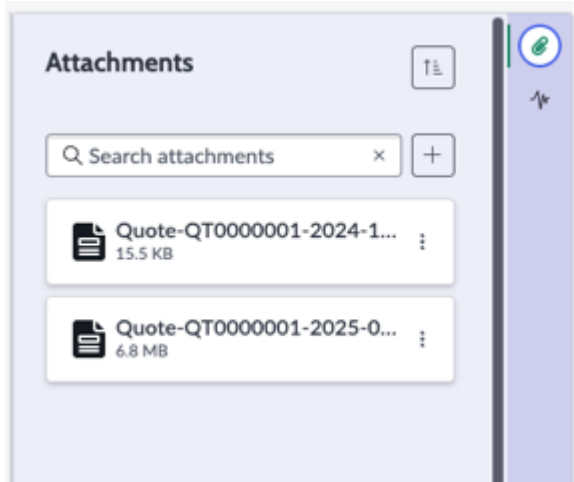
Option	Description
	cuSign pour révision et signature électronique.
Signataire interne	<p>Option qui vous permet de sélectionner un signataire interne pour le devis.</p> <p>Lorsque vous sélectionnez <b>Envoyer pour signature</b>, l'adresse e-mail du signataire interne est utilisée pour envoyer un e-mail à des fins de DocuSign révision et de signature.</p> <p>Consultez la section <a href="#">Configurer les signataires de documents PDF</a> 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.


## Afficher un devis Document PDF

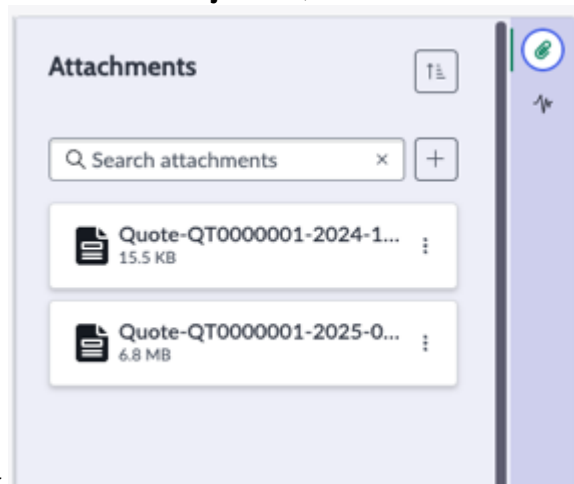
Les agents peuvent afficher les documents de devis dans la fenêtre de la visionneuse PDF. La fenêtre du visualiseur PDF comporte des contrôles qui permettent aux agents de gérer le PDF.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### 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 la fenêtre **Pièces jointes** , sélectionnez le document PDF pour



l'ouvrir.

Le document PDF s'ouvre dans la visionneuse PDF.

5. Utilisez les commandes de visionneuse PDF pour gérer le PDF.


## Utiliser la vue de liste hiérarchique pour les éléments de ligne de devis




Les agents commerciaux peuvent afficher les éléments de ligne de devis sous forme de liste hiérarchique, ce qui permet de visualiser les relations parent et enfant entre les éléments de ligne.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### 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 et ouvrez l'onglet **Éléments de ligne**.
4. Utilisez le contrôle pour gérer les éléments de ligne.

Contrôle	Description
Caret >	Ouvre la vue de liste hiérarchique affichant les éléments de ligne enfants.
Crayon 	Apportez des changements de configuration supplémentaires aux produits de l'élément de ligne.
Nombre 	Affiche le nombre d'éléments de ligne enfants contenus dans l'élément de ligne parent.
Filtrer ▼	Filtre les éléments de ligne.
Cabillot 	Bascule entre la vue hiérarchique et la vue standard.

## Ajouter un contrat de vente à un devis

Les agents peuvent ajouter un contrat de vente au devis s'ils établissent le devis. Les conditions du contrat de vente sont ensuite appliquées au devis.

### Avant de commencer

Rôle requis : quote-agent

### Procédure

Accédez à la **Tout > >**.

## Utiliser Gestion du contrat de vente

Découvrez comment les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Gestion du contrat de vente pour générer des contrats de vente à partir de devis.

Pour créer un contrat de vente à partir d'un devis, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Assurez-vous que le devis sélectionné n'est pas converti en un autre contrat de vente. Vous ne pouvez pas créer plusieurs contrats de vente à partir d'un seul devis.
- L'estimation est à l'état fermé ou terminé.
- Un contrat de vente peut être créé à partir d'un devis pour un compte, et non pour un consommateur.

La fenêtre Contrat de vente comporte les onglets suivants qui vous aident à créer et à gérer votre contrat de vente.

### Onglets du contrat de vente

Onglets du contrat de vente	Description
Détails	Détails de l'estimation associée, date de début et de fin de l'accord, et ainsi de suite.
Ligne du contrat de vente	Détails sur le produit et les services convenus entre l'acheteur et le vendeur.
Commande	Affiche la liste de toutes les commandes passées avec le contrat de vente actuel.
Liste de prix	Détails sur le compte et la devise mis à jour à partir de l'en-tête de devis. Dans la table Ligne de liste des prix, vous pouvez afficher les détails de tarification réelle des produits et services à partir du devis connexe.


### Créer un contrat de vente

Créez un contrat de vente à partir d'un devis entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

#### Avant de commencer

Rôles requis : sn\_csm\_pricing.pricelist\_manager et sn\_sales\_common.sales\_manager

#### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation > Tous les guillemets** et sélectionnez le devis pour activer un nouveau contrat de vente.
3. Sélectionnez **Activer le devis du contrat de vente**.

Une fois le contrat de vente créé, un message affiche le numéro du contrat de vente. Le suivi des demandes permet aux agents de suivre la progression de la création des contrats de vente. Toutes les informations figurant sur le contrat de vente sont capturées à partir du devis sélectionné.

Pour plus d'informations, consultez [Activer un contrat de vente dans un devis](#).

4. Sélectionnez le numéro du contrat de vente.  
Le nouveau contrat de vente s'affiche. La liste de prix créée pour ce nouveau contrat de vente est mentionnée dans le champ Liste de prix par défaut.

## Que faire ensuite

Une commande peut être passée dans l'application sur la base d'un Gestion des commandes contrat de vente. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes](#).

## Utiliser Gestion des commandes

Vous pouvez gérer et exécuter les commandes clients et les commandes de service dans l'application Gestion des commandes .

## Types d'actions pour les commandes

L'application Gestion des commandes prend en charge les types suivants de commandes client et de service.

### Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client.
Changement	Modifiez une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou traité.
Supprimer	Suppression d'un élément de ligne de commande client ou d'une commande de produit existante.

## Méthodes de capture des commandes

Vous pouvez capturer les commandes client (produit) et de service à partir des sources suivantes :

- Vos agents peuvent capturer les commandes des clients et des services à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.
- Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez capturer les commandes à partir des éléments suivants :
  - Systèmes de gestion des commandes de tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
  - À travers le Pont de services dans les San Diego versions ultérieures.

## Utilisation du portail d'entreprise

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

## Créer des commandes à l'aide du Portail d'entreprise

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.

Catalogue de produits du portail d'entreprise

**Products for "Show all"**

Q Search product display name, code or description

<b>Auto Collision detection</b> AUTOCOLLIS1 Auto Collision detection Total \$250.00 1 Add	<b>Basic internet - 100 Mbps Plan</b> BASICINTER1 Basic internet - 100 Mbps Plan Total \$80.00 1 Add	<b>Basic Monitoring Plan</b> BASICMONIT1 Basic Monitoring Plan Total \$30.00 1 Add
<b>Connected Car Bundle</b> CONNECTEDC2 Connected Car Bundle Total \$0.00 Customize	<b>Door Sensor</b> DOORSENSOR1 Door Sensor Total \$10.00 1 Add	<b>Elevator Maintenance Plan Flex</b> ELEVATORMA1 Elevator Maintenance Plan Flex Total \$1,000.00 Customize
<b>Home Automation Bundle</b> HOMEAUTOMA2 Home Automation Bundle Total \$0.00 Customize	<b>Home Automation Hub</b> HOMEAUTOMA1 Home Automation Hub Total \$100.00 Customize	<b>Indoor Camera</b> INDOORCAM1 Indoor Camera Total \$35.00 1 Add

Afficher les produits dans le panier d'achats du portail d'entreprise

Les clients peuvent afficher les produits dans leur panier à l'aide du portail d'entreprise. Les clients soumettent également des commandes pour commencer le processus d'exécution.

Panier du portail d'entreprise

**Cart**

Item	Qty	Unit list price	Cumulative monthly price	Cumulative one time price
Basic Monitoring Plan	1	\$30.00 (Monthly)	\$30.00	\$0.00
Door Sensor	1	\$10.00	\$0.00	\$10.00
Basic internet - 100 Mbps Plan	1	\$80.00 (Monthly)	\$80.00	\$0.00

**Shipping address**  
Address: 13770 Noel Road, Dallas, Dallas, TX USA 752...

**Billing address**  
Address: 13770 Noel Road, Dallas, Dallas, TX USA 752...  
[Change Address](#)

**Final Price**

Total monthly price	\$110.00
Total annual price	\$1,320.00
Total one time price	\$10.00

[Submit Order](#)  
[Back to Catalog](#)

Traduction automatique

Information associée

[Accéder au portail d'entreprise](#)

[Créer des commandes avec le portail d'entreprise](#)

[Afficher une commande avec le portail d'entreprise](#)

### Accéder au portail d'entreprise

Les clients peuvent accéder au portail d'entreprise à partir de leur instance pour parcourir les produits et créer des commandes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice.customer

#### Procédure

1. Accédez à votre instance et sélectionnez l'URL.
2. Modifiez l'URL de l'instance et ajoutez **/business\_portal** à la fin après la com.  
Le portail d'entreprise s'ouvre.


### Créer des commandes avec le portail d'entreprise

Les clients peuvent utiliser le portail d'entreprise pour parcourir les produits et créer des commandes dans Gestion des commandes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice.customer

#### Procédure

1. Accédez à votre portail d'entreprise.  
Pour plus d'informations sur la navigation vers le portail d'entreprise, reportez-vous à la section .
2. **Sélectionnez Catalogue de produits.**
3. Utilisez le catalogue pour parcourir et configurer les produits.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des produits au panier.
5. Sélectionnez **Personnaliser** pour ouvrir les options du configurateur de produits produit, puis ajoutez le produit au panier.
6. Sélectionnez le panier  pour afficher les produits dans votre panier.
7. Dans le panier, sélectionnez **Afficher le panier** pour ouvrir des informations détaillées sur les produits qu'il contient.
8. Sélectionnez **Soumettre la commande** pour créer une commande ou **Renvoyer au catalogue** pour revenir à la vue du catalogue.  
Lorsque la commande est soumise, les détails de la **commande** s'ouvrent et affichent le numéro et les détails de la commande.

Information associée

[Afficher une commande avec le portail d'entreprise](#)


### Afficher une commande avec le portail d'entreprise

Afficher les commandes à l'aide du Portail d'entreprise dans Gestion des commandes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_customerservice.customer

## Procédure

1. Accédez à votre 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'option de recherche.
  - Pour trier et filtrer les commandes, utilisez le filtre.
  - Pour exporter au format PDF, Excel ou CSV, utilisez l'icône  Action .
  - Pour ouvrir et commander - sélectionnez le numéro de commande.
  - Pour revenir à la fenêtre principale, utilisez les fils d'Ariane.

Information associée

[Créer des commandes avec le portail d'entreprise](#)

## Créer une commande dans Gestion des commandes

Créez une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent



## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous démarrez une commande, une fenêtre contextuelle vous invite à entrer des informations sur la commande. Vous pouvez choisir de créer une commande de produit pour un compte client ou un consommateur. La fenêtre contextuelle change en fonction de votre choix.

- **Compte** : la commande est créée pour un compte client existant.
- **Consommateur** : la commande est créée pour un consommateur existant.

**i Remarque** : Les étapes suivantes expliquent comment créer une commande client. Que vous créiez une commande client ou une commande de service, les étapes sont les mêmes.

## Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout** et sélectionnez **Nouveau**.  
La fenêtre contextuelle **Créer une nouvelle commande** s'ouvre.  

3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle **Créer une commande** .
  - Pour créer une commande pour un compte, sélectionnez le **Compte**.
  - Pour créer une commande pour un consommateur, sélectionnez le nom du **consommateur** .

Vers	Description
Créer une commande pour un compte	<p>Saisissez les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type de commande : le type de commande peut être service ou client.</li> <li>Contact : nom du contact client principal.</li> <li>Action de commande : sélectionnez le type d'action de commande.</li> </ul>
Créer une commande pour un consommateur	<p>Saisissez les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type de commande : le type de commande peut être service ou client.</li> <li>Action de commande : sélectionnez le type d'action de commande.</li> </ul>

4. Dans l'action **Commande**, sélectionnez **Ajouter**.  
Le menu **d'action Ordre** contient les options suivantes.

Action sur la commande	Description
Ajouter	Crée une commande.
Déplacer	TBD
Changement	Crée une commande de changement. Consultez <a href="#">Commencer un ordre de déplacement</a> pour plus d'informations.

5. Sélectionnez **Créer**.  
La commande est lancée et le **catalogue de commandes** s'ouvre.

Information associée

[Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes](#)

#### Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes

Une fois qu'une commande est lancée, ajoutez des lignes de commande pour des produits ou des services à l'aide du catalogue de produits et configurateur de produits dans Gestion des commandes.

#### Avant de commencer

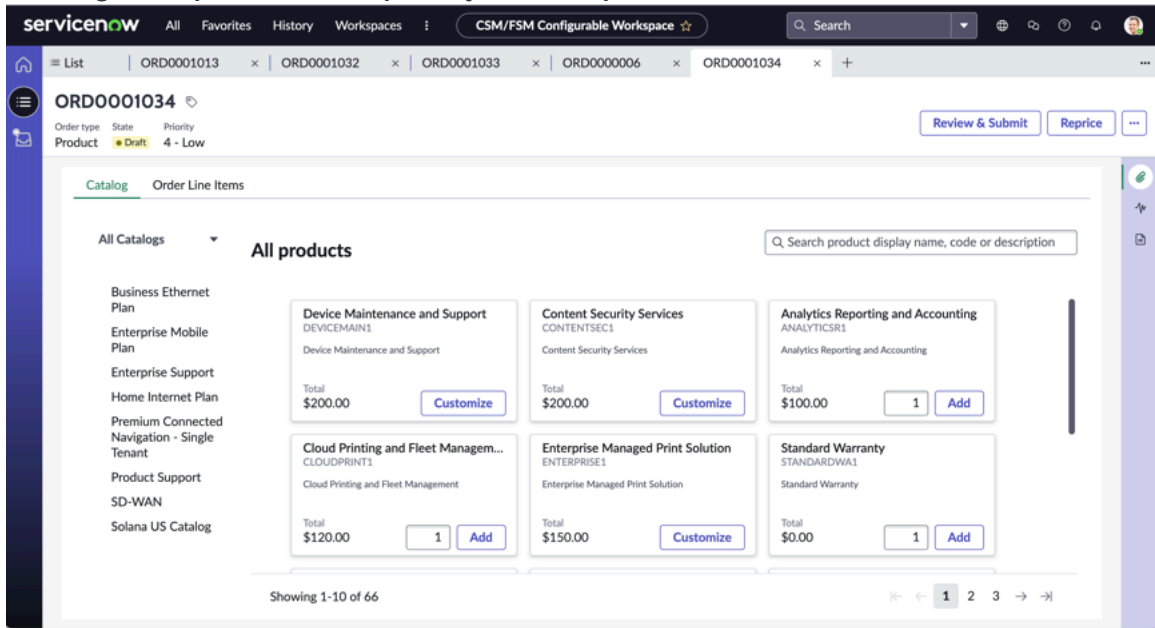
**i Remarque :** Vérifiez vos droits pour voir si le configurateur de produits est disponible.

Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

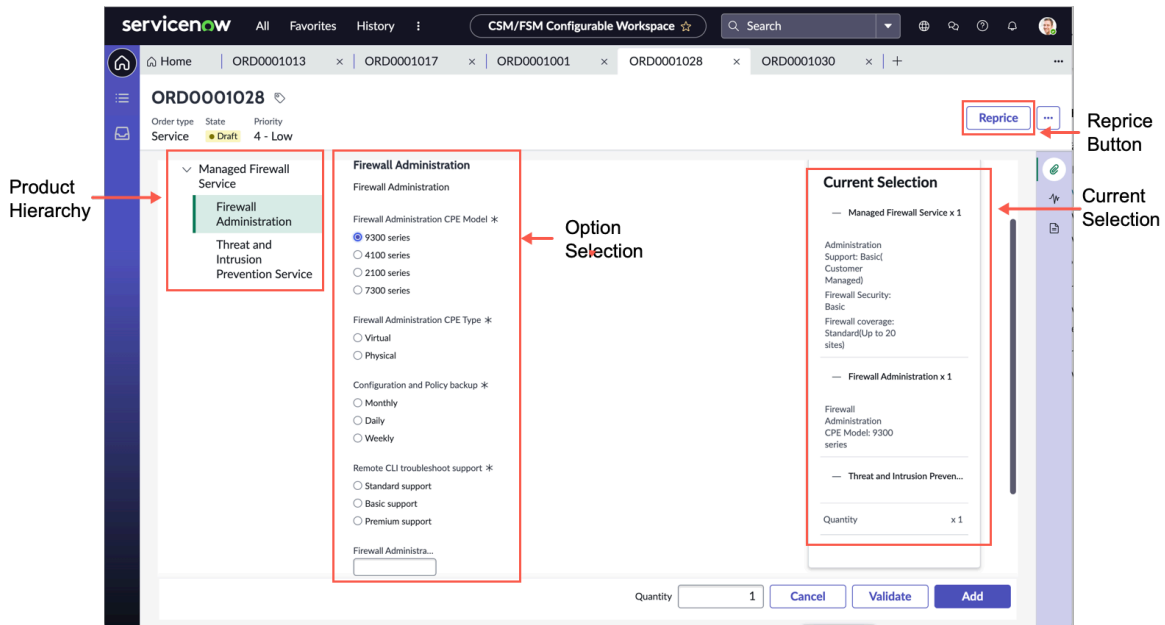
Le catalogue de produits affiche les tuiles qui contiennent des informations sur le produit. Les produits simples ont un bouton **Ajouter** qui ajoute le produit à la commande sans options disponibles.

## Catalogue de produits utilisé pour ajouter des produits aux commandes




Les produits comportant des options disposent d'un bouton **Personnaliser** qui s'ouvre configurateur de produits et qui permet aux agents de sélectionner des options de produit.

## Configurateur de produit utilisé pour sélectionner des options de produit



Le configurateur de produits se compose de trois colonnes. La colonne Hiérarchie de produits affiche les éléments du catalogue de produits et les produits enfants associés au produit. La colonne Sélection d'option affiche toutes les options disponibles pour le produit ou le service, ainsi que les lignes de commande et les tâches de commande. La colonne Sélections actuelles affiche les produits, les options sélectionnées et la tarification.

### Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez votre commande.

- Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un produit simple (produit sans options) à votre commande.
- Sélectionnez **Personnaliser** pour ajouter des produits dotés d'options.  
Le bouton **Personnaliser** ouvre la configurateur de produits qui vous permet de choisir les options disponibles pour le produit ou le service. Le tableau suivant explique les options du configurateur de produit.

#### Formulaire Configurateur de produit

Champ	Description
Hiérarchie de produits	Le champ affiche la hiérarchie des éléments de catalogue et inclut les produits de niveau parent et les produits de niveau enfant.
Sélection d'options	Le champ affiche les options disponibles pour le produit.
Sélection actuelle	Le champ répertorie les produits sélectionnés avec le prix.
Bouton Repricing	Le bouton réinitialise la tarification et met à jour le prix total lorsque des modifications sont apportées.  Si la tarification en cascade est activée, les informations de tarification sont répercutées entre les éléments de ligne parents et les éléments de ligne enfants. Consultez <a href="#">Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants</a> pour plus d'informations.
Bouton Valider	Le bouton valide le produit et les prix lorsque des modifications sont apportées.
Bouton Ajouter	Le bouton ajoute le produit à la commande.

- Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le produit à votre commande.  
Le produit ou le service est ajouté à la commande en tant qu'élément de ligne de commande.
- Sélectionnez l'onglet **Élément de ligne de commande** pour afficher les produits et services de votre commande.

Information associée

[Configurer et passer en revue les lignes de commande de produits dans Gestion des commandes](#)

#### Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes

Ajoutez un contrat de vente à votre commande. Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble pré-identifié de produits et de services à un prix fixe.

#### Avant de commencer

Rôle requis : order\_agent ou sales\_agent


#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

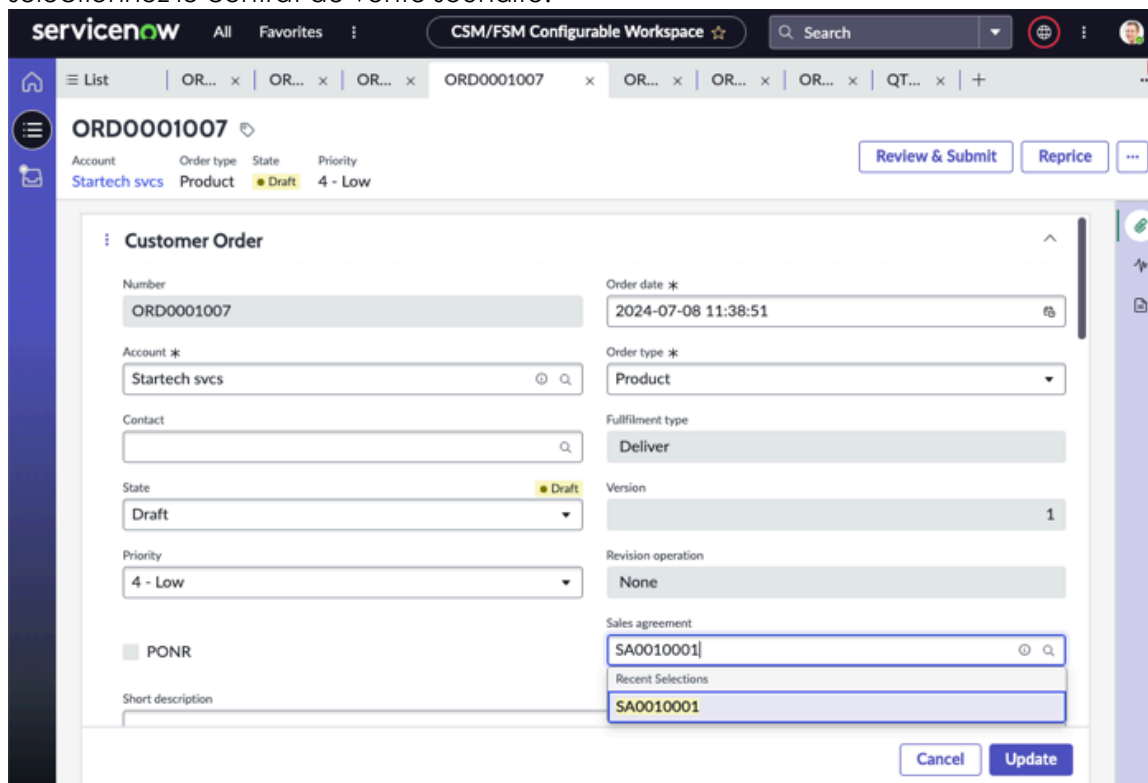
Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble de produits et de services à un prix fixe. Les contrats de vente permettent aux agents de progresser rapidement dans le processus de commande, car ils établissent les produits et le prix de la commande.

- Les termes du contrat de vente sont définis par défaut pour la commande.
- Les listes de prix sont définies par défaut en fonction des conditions tarifaires du contrat de vente.
- Le catalogue de commandes est filtré pour les produits et les options selon les termes du contrat de vente.
- Les agents peuvent configurer des lots de produits pour les commandes avec des contrats de vente.

Consultez [Utiliser Gestion du contrat de vente](#) et [Créer un contrat de vente](#) pour en savoir plus sur la création d'un contrat de vente.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Commandes de clients > Tout** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
2. Accédez à l'onglet Détails de la commande en sélectionnant l'icône  Plus, puis en choisissant **Détails de la commande**.
3. Dans le formulaire **Commande client**, recherchez le champ **Contrat de vente** et sélectionnez le contrat de vente souhaité.



The screenshot shows the ServiceNow interface for a Customer Order. The order number is ORD0001007. The account is Startech svcs, the order type is Product, the state is Draft, and the priority is 4 - Low. The order date is 2024-07-08 11:38:51. The fulfillment type is Deliver, and the version is 1. The revision operation is None. The sales agreement field is highlighted, and a dropdown menu is open showing 'SA0010001' as a recent selection. Buttons for 'Review & Submit', 'Reprice', 'Cancel', and 'Update' are visible.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le contrat de vente avec ses offres de produits et ses listes de prix est ajouté à la commande.

Information associée

[Gestion du contrat de vente](#)

[Configurer Gestion du contrat de vente](#)

## Ajouter le prix de l'abonnement à une commande

Ajouter une tarification d'abonnement à une commande ou à des éléments de ligne de commande, y compris les dates de début et de fin dans Gestion des commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement.

Dans une commande, vous pouvez définir la date de début et de fin de la tarification de l'abonnement, ou vous pouvez saisir une condition et la date de fin de l'abonnement est automatiquement calculée.

La tarification de l'abonnement peut être ajoutée au niveau de l'en-tête de commande ou au niveau de l'élément de ligne de commande.

Consultez la section [Mesures des revenus d'abonnement](#) pour plus d'informations sur le fonctionnement de la tarification des abonnements.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Ordres > Tout**
3. Sélectionnez l'ordre dans lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet Détails de la **commande** , ajoutez une **date de début** et une **date de fin de tarification d'abonnement**.  
Lorsque les dates sont saisies, les informations suivantes sont automatiquement mises à jour.

Champ	Description
Total des prix récurrents mensuels	Affiche le prix récurrent mensuel en fonction des dates saisies dans la tarification de l'abonnement.
Total des prix récurrents annuels	Affiche le prix total de l'abonnement récurrent annuel en fonction des dates saisies.
Montant total	Affiche le montant total de la tarification de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin de la tarification de l'abonnement.
Terme	Affiche le nombre de mois de validité de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Configurer et passer en revue les lignes de commande de produits dans Gestion des commandes

Une fois que des produits et services sont ajoutés à une commande dans Gestion des commandes, vous pouvez configurer des lignes de commande avec des caractéristiques de commande, des ajustements de prix et d'autres éléments.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

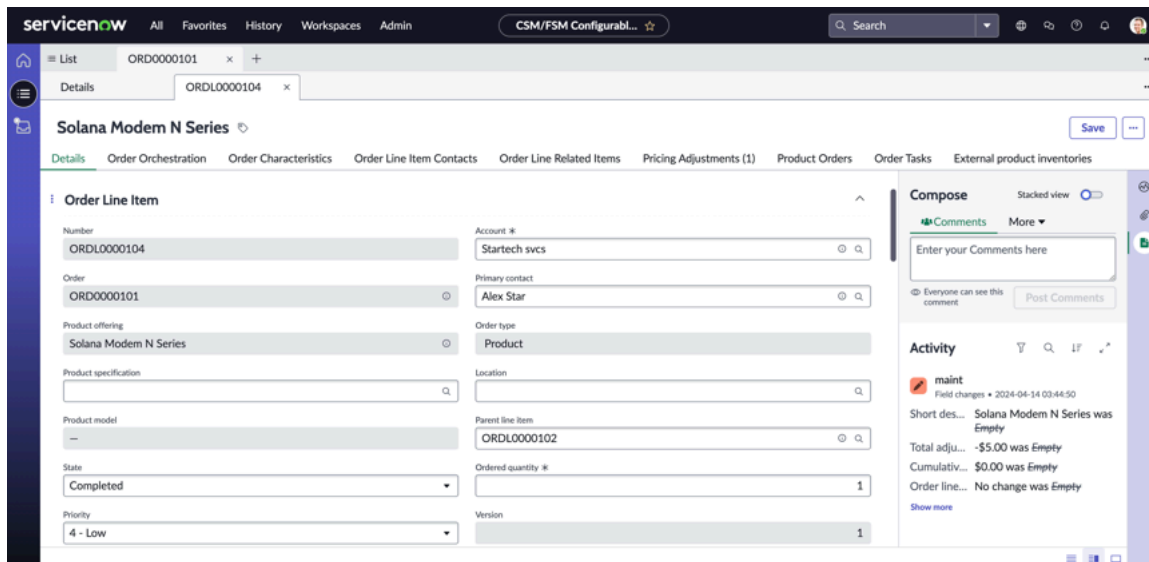
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments des lignes de commande de produits et de services contiennent le produit ou le service que vous avez ajouté à votre commande. Vous pouvez également apporter les changements et mises à jour suivants aux éléments de ligne de commande.

- Détails : affiche les détails de la commande, y compris les champs de nom et d'adresse de la commande.
- Orchestration de commande
- Caractéristiques de la commande : ajouter des caractéristiques à des commandes de produits et de services.
- Contacts des éléments de ligne de commande : ajoutez un contact pour chaque élément de ligne de commande de produit.
- Éléments de ligne de commande connexes : connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de ligne de commande
- Ajustements de prix : ajoutez des ajustements de prix à une commande de produit.
- Commandes de produits : permet aux agents de créer des commandes de produits et de les ajouter à la commande actuelle.
- Tâches de commande : tâches affectées pour terminer les commandes.
- Inventaires des produits externes : connectez-vous aux inventaires des produits externes.

### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez l'ordre dans lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet **Ligne de commande**, puis choisissez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour.  
Le formulaire d'élément de ligne de commande s'ouvre avec différents onglets disponibles.



5. Sélectionnez l'onglet que vous souhaitez et renseignez les champs.

Champ	Description
Détails	Les détails comprennent l'adresse de livraison et les informations sur le produit. L'onglet Détails contient également la tarification, des informations générales et les dates de début et de fin du contrat.
Orchestration de commande	Ouvrez cet onglet pour voir les étapes nécessaires à l'exécution de la commande.
Caractéristiques de commande	Les caractéristiques sont les options disponibles.
Contacts des éléments de ligne de commande	Ajoutez des contacts qui permettent aux agents de trouver plus d'informations sur une commande.
Éléments de ligne de commande connexes	Connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de commande.
Ajustements des prix	Les agents peuvent ajuster la tarification des produits.
Commandes de produits	Affiche les commandes de produits qui font partie de cette commande. Permet également aux agents d'ajouter des produits à la commande.
Tâches de commande	Affiche les tâches de commande qui doivent être terminées.
Inventaires des produits externes	Les agents peuvent afficher les inventaires de produits externes.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements apportés à la ligne de commande.

Information associée

[Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes](#)


## Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

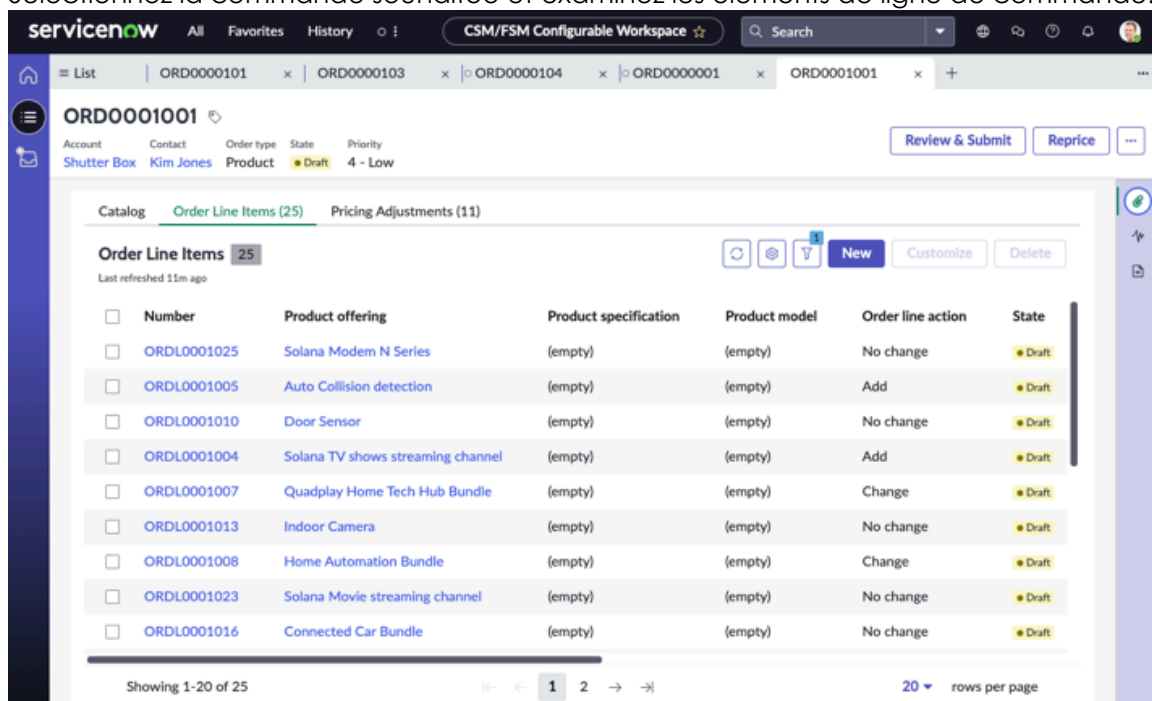
Après avoir ajouté des produits et des services à votre commande, examinez les éléments de ligne de commande et soumettez la commande pour approbation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez la commande souhaitée et examinez les éléments de ligne de commande.



Number	Product offering	Product specification	Product model	Order line action	State
ORDL0001025	Solana Modem N Series	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001005	Auto Collision detection	(empty)	(empty)	Add	Draft
ORDL0001010	Door Sensor	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001004	Solana TV shows streaming channel	(empty)	(empty)	Add	Draft
ORDL0001007	Quadplay Home Tech Hub Bundle	(empty)	(empty)	Change	Draft
ORDL0001013	Indoor Camera	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001008	Home Automation Bundle	(empty)	(empty)	Change	Draft
ORDL0001023	Solana Movie streaming channel	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001016	Connected Car Bundle	(empty)	(empty)	No change	Draft

4. Enregistrez les changements ou les mises à jour et sélectionnez le bouton **Repricing** pour réinitialiser la tarification totale.
5. Sélectionnez **Examiner et soumettre** pour faire passer la commande à l'état Prêt pour approbation.

La fenêtre **Examiner la commande** affiche tous les éléments de ligne de commande ainsi que la tarification totale, le cas

Product specification	Qty	Recurring price	One time price
Auto Collision detection ORDL0001005	1	\$ 250 (Annual)	\$ 0
Solana TV shows streaming channel ORDL0001004	1	\$ 8 (Monthly)	\$ 0
Quadplay Home Tech Hub Bundle ORDL0001007	Action change	\$ 0	\$ 370
Solana Modem N Series ORDL0001025	Action nochange	Start date -	End date -
Door Sensor ORDL0001010	Action nochange	Start date -	End date -

Monthly recurring total \$ 326    Annual recurring total \$ 900    One-time total \$ 370

échéant.

#### 6. Après avoir vérifié la commande, sélectionnez **Soumettre**.

L'état de la commande passe de **Brouillon** à **Soumis** et devient disponible pour examen et approbation par le chef de produit.

Information associée

[Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes](#)


#### Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

Lorsqu'une commande est soumise, l'étape suivante consiste à examiner la commande et à l'approuver. Les commandes approuvées sont prêtes à commencer le processus d'exécution dans Gestion des commandes.

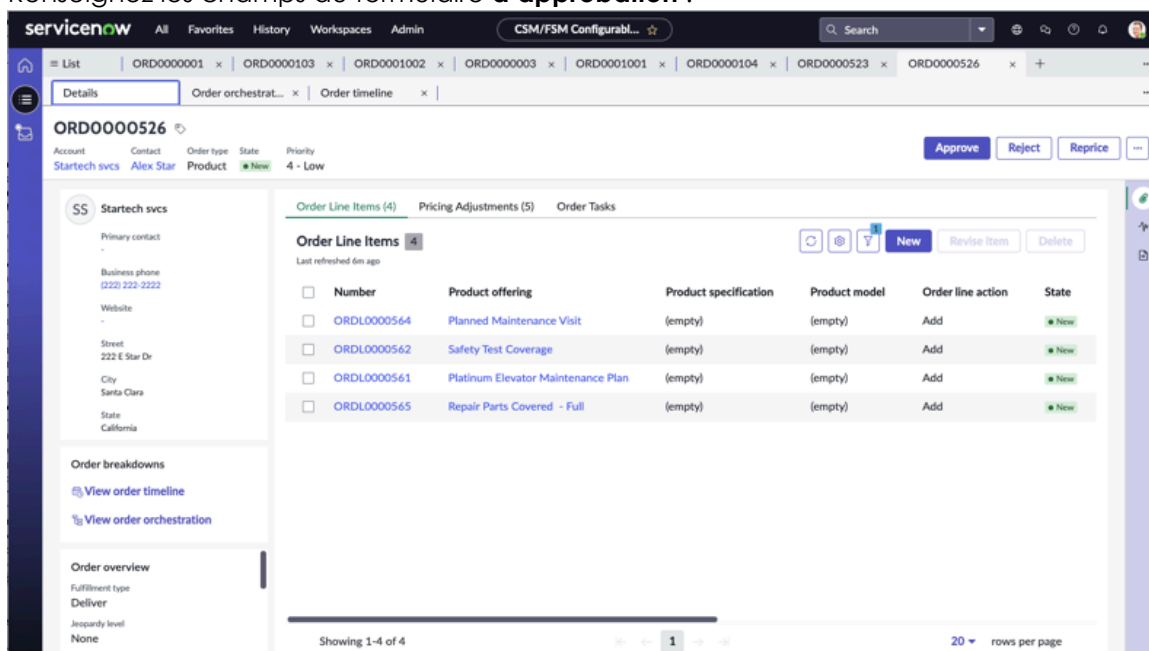
#### Avant de commencer

Rôle requis : product\_manager

#### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez la commande que vous souhaitez examiner et approuver.  
Les commandes prêtes à être approuvées sont dans un état **Soumis**.

#### 4. Renseignez les champs du formulaire d'approbation .



#### Formulaire d'approbation de commande

Champ	Description
Bouton Approuver	Approuvez les commandes à l'aide du bouton <b>Approuver</b> . La commande est mise à jour vers l'état <b>Terminé</b> et entre en cours d'exécution.
Bouton Rejeter	Ce bouton rejette la commande, ce qui fait passer l'état de la commande à <b>Rejeté</b> . Les commandes rejetées sont mises à la disposition des agents de commandes pour qu'ils apportent des modifications et des mises à jour.
Réévaluer	Recalculez les prix à l'aide du bouton <b>Repricing</b> lorsque des mises à jour sont apportées aux éléments de ligne de bon de commande.
Afficher la chronologie de la commande	Pour afficher la chronologie de la commande, sélectionnez <b>Chronologie</b> .
Afficher l'orchestration de commande	Ouvre le formulaire <b>Orchestration de commande</b> , qui est une référence visuelle des étapes nécessaires pour exécuter la commande.
Nouvelle	Pour ajouter une nouvelle ligne de commande à la commande existante, sélectionnez <b>Nouveau</b> .
Réviser l'élément	Apportez des modifications aux éléments de ligne de commande en sélectionnant le bouton <b>Réviser l'élément</b> .
Supprimer	Pour supprimer un élément de ligne de commande, sélectionnez <b>Supprimer</b> . Les éléments de ligne sont supprimés et les prix sont recalculés.

#### 5. Sélectionnez **Approuver**.

La commande est approuvée et l'état de la commande passe à **Terminé**.

## Mise à jour des versions de spécification

Les entreprises créent et mettent fréquemment à jour de nouvelles versions des spécifications des produits et services. Lorsque ces changements se produisent, il est important de mettre à jour les spécifications de produit existantes dans ServiceNow®. La non-mise à jour des spécifications du produit peut entraîner des difficultés avec le fonctionnement MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Supprimer) lors de l'entrée en cours d'exécution.

La mise à jour des versions de spécification permet de :

- Introduire de nouvelles caractéristiques ainsi que leurs options.
- Ajouter de nouvelles options aux caractéristiques existantes et supprimer les caractéristiques existantes ou leurs options.
- Renommage des caractéristiques et options existantes.
- Incorporer de nouvelles relations et mettre à jour ou supprimer les relations existantes.
- Ajout de règles de compatibilité.

## Mises à jour de la version de spécification

La liste suivante répertorie les types de mises à jour de version de spécification qui peuvent se produire :

- Caractéristiques
  - Nouvelle
  - Changements - énumérations
  - Supprimé
- Relations enfants (groupées/composées)
  - Nouvelle
  - Supprimé
  - Changer la cardinalité
- Relations horizontales/règles de compatibilité
- Règles de mappage d'attribut

## Mise à jour de la version de spécification par lots

Un ensemble de versions de spécification peut être mis à jour à l'aide de l'utilitaire de spécification par lots dans Gestion des ventes et des commandes. La spécification peut également être programmée.

### Étapes suivantes

[Configurer les versions de spécification de mise à jour](#)

### Configurer les versions de spécification de mise à jour

Configurez les mises à jour des versions de spécifications afin que les versions des spécifications du produit puissent être mises à jour pour refléter les changements et les mises à jour.

### Avant de commencer

Rôle requis : system\_catalog\_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le changement de version de la spécification de produit, modifiez l'ID de vérification d'une spécification entrante et l'ID de spécification d'inventaire de produits.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** et entrez `sys_properties.list` dans la zone de recherche pour ouvrir la liste **Propriétés système**.
2. Dans la liste **Propriétés système**, recherchez `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` puis sélectionnez pour ouvrir la propriété système.  
Si l'enregistrement de propriété système est dans un état non modifiable, sélectionnez le message pour le rendre modifiable.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
La mise à jour de la version de spécification est activée.

## Mise à jour des lots pour les versions de spécification de produit

Utilisez la tâche de mise à jour de lot d'inventaire pour mettre à jour les spécifications de produits lorsque des changements se produisent d'une version à l'autre.

## Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin` et `product_catalog_manager`

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise à jour des spécifications d'inventaire par lots permet aux administrateurs de catalogue et aux chefs de produits de créer une tâche à la demande qui déclenche une mise à jour de la version de spécification par lots. La mise à jour ne crée pas d'ordres de changement, mais met directement à jour l'inventaire des produits dans les commandes. Les mises à jour par lots créent également un journal qui inclut les erreurs.

Ce processus comporte deux étapes. La première consiste à mettre à jour la version de spécification de la version source vers la version cible. La deuxième étape consiste à exécuter une tâche de mise à niveau de l'inventaire.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de produits** et sélectionnez la spécification de produit que vous souhaitez mettre à jour.

Product Specification - SD-WAN Security v3

Number: PRDSP01002  
 State: Published  
 \* Name: SD-WAN Security  
 External code:  
 Version: 3  
 Line:  
 \* Display name: SD-WAN Security v3  
 Cost to company:  
 \* Category: SD-WAN Security  
 Composite:  
 Type: Service  
 Installation required:  
 \* Start date: 2025-10-10  
 Location specific:  
 End date: 2030-11-11  
 Initial version: SD-WAN Security  
 Owner:  
 Previous version: SD-WAN Security v2  
 \* Description: SD-WAN Security

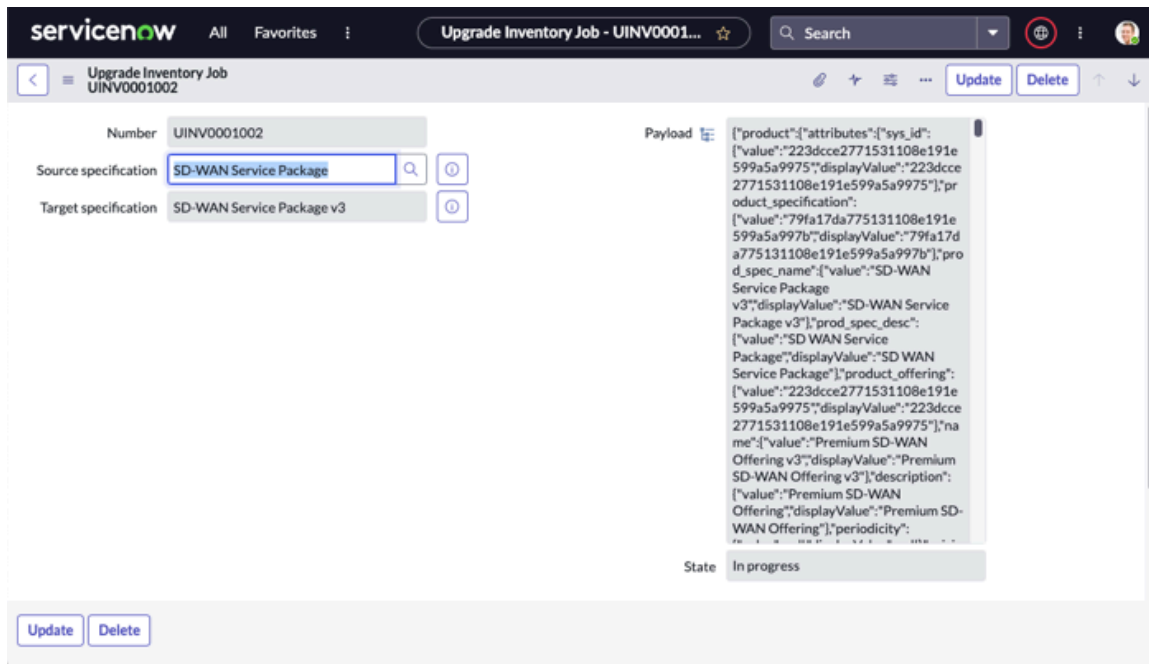
Activities

Update Copy Create New Version Retire Upgrade Inventory Delete

Specification Characteristics (3) Specification Relationships Product Offerings Attribute Mappings Versions (3) Compatibility Rules

Number	Display name	Version	State	Created	Created by	Updated
PRDSP00002	SD-WAN Security	1	Published	2024-06-17 05:50:39	admin	2024-06-12 05:38:51

2. Sélectionnez le bouton **Créer une version** pour créer une version de la spécification.
3. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de spécification, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les spécifications afin d'ajouter la nouvelle version.  
Il existe maintenant deux versions publiées de la spécification. La version initiale est considérée comme la version source et la version v2 est considérée comme la version cible.
4. Pour lancer la mise à jour de version sur les inventaires de produits existants, sélectionnez **Mettre à niveau l'inventaire** et sélectionnez **Oui** à l'invite.  
La tâche est créée pour la spécification source en tant que v1 et la cible est automatiquement renseignée en tant que dernière version publiée de la spécification source. La tâche de mise à niveau de l'inventaire démarre et exécute une série d'étapes de validation pour confirmer que la tâche s'exécute correctement. Lorsque la validation est terminée, la tâche passe à l'état **En cours**. Si une erreur se produit, l'état de la tâche passe à **Erreur**.
5. Accédez à la **Tout > Tâche de mise à niveau de l'inventaire** et sélectionnez la tâche avec laquelle vous travaillez pour afficher l'état de la tâche et corriger les éventuelles erreurs.



6. Accédez à la **Tout > File d'attente entrante > Demandes entrantes** et sélectionnez l'ID d'enregistrement avec lequel vous travaillez pour afficher l'état. Le nombre de demandes de file d'attente entrante indique le nombre d'inventaires de produits qui correspondaient à la spécification source. Une fois que tous les enregistrements de file d'attente entrante sont traités, la demande crée un ordre de modification pour chacun des enregistrements de file d'attente entrante traités avec succès.

### Afficher l'état de la tâche d'inventaire de mise à niveau

Affichez l'état d'une tâche de mise à niveau des spécifications à l'aide du formulaire Liste d'état de tâche d'inventaire de mise à niveau.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Mettre à niveau les tâches d'inventaire** et sélectionnez **Tous**.
2. Sélectionnez la tâche d'inventaire avec laquelle vous travaillez.

Entrée	Description
Numéro	Numéro généré par le système identifiant la tâche d'inventaire.
Spécification de la cible	Spécification cible qui va être mise à jour.
Charge utile	La charge utile correspond aux données de spécification qui sont ajoutées à la spécification cible.
État	Affiche l'état de la tâche.

3. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

## Commencer un ordre de déplacement

Démarrez un ordre de déplacement pour mettre à jour l'emplacement de l'inventaire des produits.

### Avant de commencer


Rôle requis : order-agent

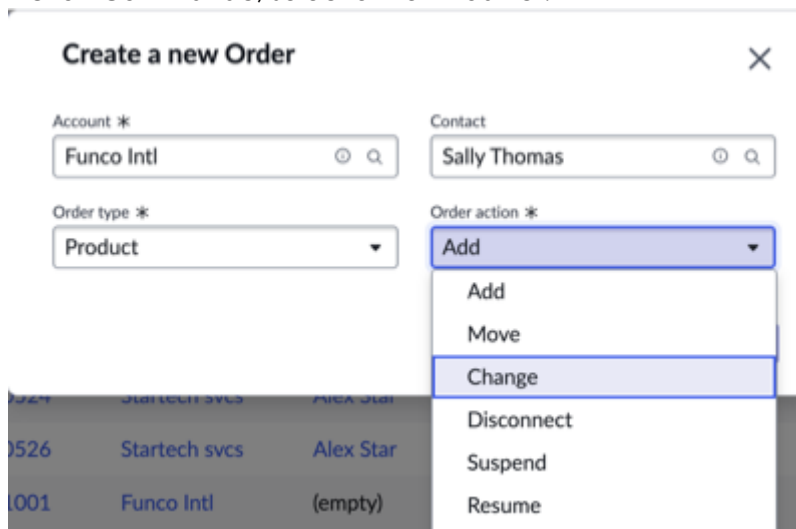
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ordre de déplacement permet aux agents de modifier l'emplacement de l'inventaire des produits au niveau de la ligne de commande. L'ordre de déplacement est exécuté à l'aide de la fonction d'ordre de changement dans Gestion des commandes.

Une fois l'ordre de déplacement lancé, l'emplacement mis à jour est propagé à l'inventaire sélectionné.

## Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Ouvrez l'élément de ligne de commande qui nécessite un changement d'emplacement d'inventaire et mettez à jour le champ d'emplacement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Revenir au **Commandes de clients** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue **Créer une commande**, sélectionnez un **compte**, puis sous **Action Commande**, sélectionnez **Modifier**.



5. Dans le **catalogue**, sélectionnez **Gérer** pour ouvrir la ligne de commande pour le changement d'emplacement.
6. Accédez au champ **Emplacement** dans la ligne de commande et effectuez une mise à jour vers l'emplacement.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Examinez les changements que vous avez apportés et sélectionnez **Examiner et soumettre**. L'ordre de modification est propagé à toutes les lignes de commande et tâches de commande affectées.

## Ajouter des produits couverts aux éléments de ligne de commande

Améliorez les commandes en ajoutant des produits couverts tels que des contrats ou des droits au niveau de la ligne de commande.


### Avant de commencer

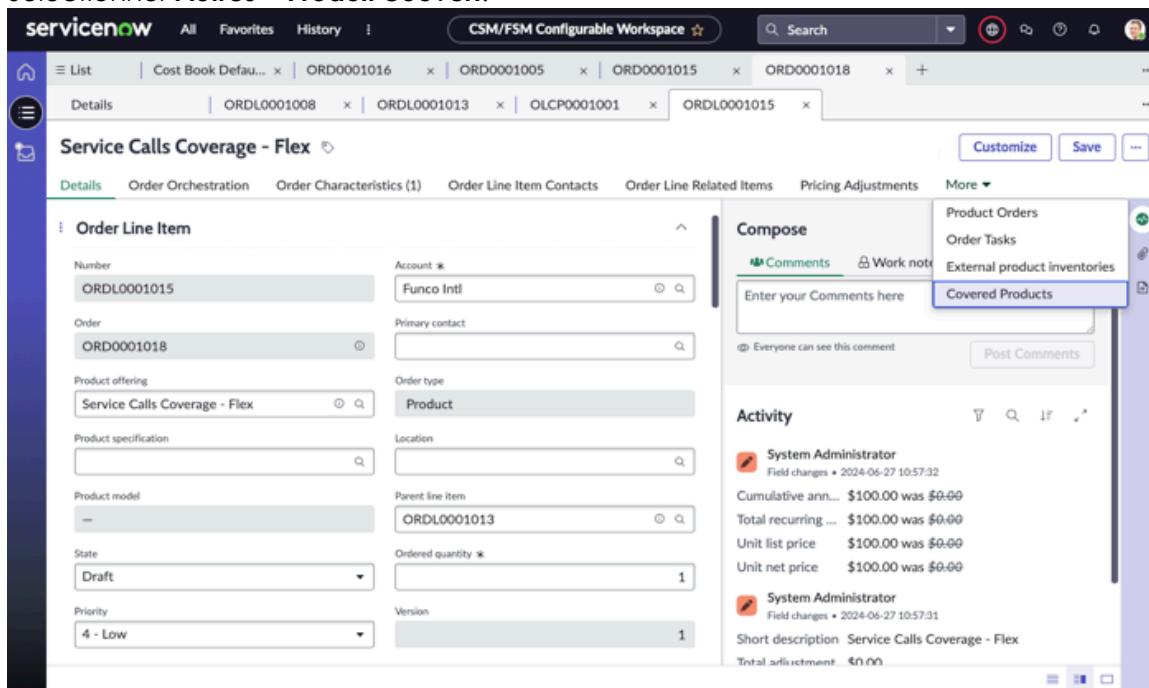
Rôle requis : order\_agent ou order\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de commande peuvent ajouter des produits couverts tels que des droits ou des contrats à une ligne de commande pendant le processus de capture de commande.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne de commande** , sélectionnez le type d'autorisation ou de contrat de la ligne de commande.
4. Sélectionner **Autres > Produit couvert**.



5. Dans le formulaire Produit couvert, sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire Créer un produit couvert, sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.  
Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :

Type de produit couvert	Description
Produit vendu couvert	Ajouter un produit vendu à un type de droit/contrat de ligne de commande pour établir une relation de couverture entre eux.
Élément de ligne de commande couvert	Ajoutez un élément de ligne de commande couvert à la ligne de commande.
Élément de base d'installation couvert	Ajoutez un élément de base d'installation à la ligne de commande.

Traduction automatique

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sur la page de l'élément de ligne de commande, sélectionnez la date de début et la date de fin de contrat.
9. Changez l'état et **définissez-le sur Terminé**.  
Un contrat est créé avec les détails du contrat pour la ligne de commande.


### Filter le catalogue de produits par emplacement

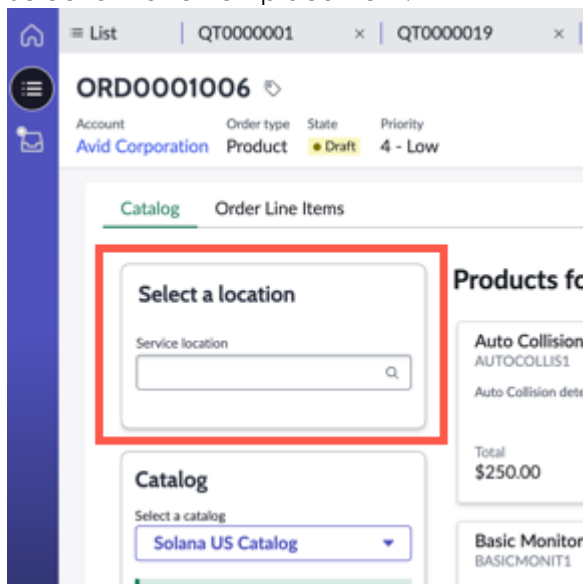
Les agents peuvent filtrer les produits du catalogue à l'aide de la fonction d'emplacement dans Gestion des commandes. Le filtre d'emplacement aide les agents à être plus efficaces lors de la création de commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Commandes de clients > Tout**, choisissez l'ordre que vous souhaitez utiliser. La commande s'ouvre dans l'onglet **Catalogue** avec le champ **Sélectionner un emplacement** disponible.
3. Sélectionnez un emplacement.



Les produits du catalogue sont filtrés en fonction de l'emplacement sélectionné.

### Mettre à jour les emplacements des produits au niveau de la ligne de commande

Les agents peuvent utiliser la fonction de copie pour mettre à jour les emplacements des produits au niveau Gestion des commandes de la ligne de commande.

### Avant de commencer


Rôle requis : sales\_agent

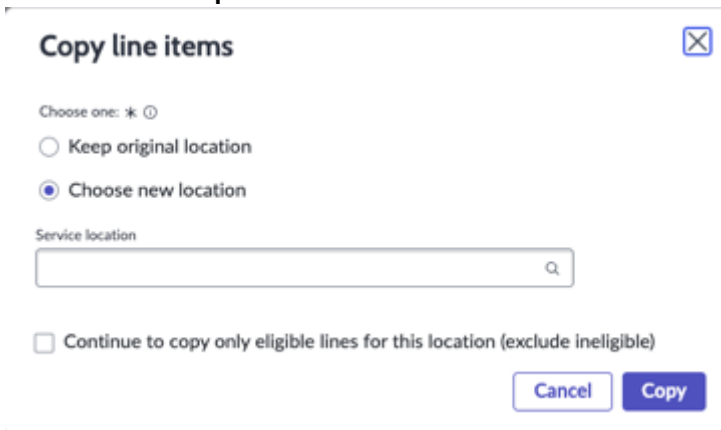
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent modifier l'emplacement des produits au niveau de la ligne de commande à l'aide de la fonction de copie. Lorsqu'un élément de ligne de commande est copié, une boîte de dialogue s'ouvre permettant à l'agent de sélectionner un

emplacement. Les agents peuvent sélectionner un élément de ligne à mettre à jour ou plusieurs éléments de ligne.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. À partir de **Commandes de clients > Tout**, sélectionnez l'ordre que vous souhaitez utiliser et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne de commande que vous souhaitez changer pour un autre emplacement.
4. Sélectionnez **Copier**.



5. Dans la fenêtre **Copier les éléments de ligne**, choisissez l'une des options.

Garder l'emplacement d'origine	Les éléments de ligne du devis sélectionné sont créés et l'emplacement source est conservé.
Choisir un nouvel emplacement	Cette action copie les éléments de ligne de devis vers un nouvel emplacement.  Dans le filtre <b>Emplacement du service</b> , sélectionnez le nouvel emplacement vers lequel vous souhaitez copier les éléments de ligne.

**i Remarque :** Assurez-vous de **sélectionner Continuer pour copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la fenêtre **Copier les éléments de ligne**.

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles dans votre nouvel emplacement et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si l'option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne de devis n'est copié.

6. Sélectionnez **Copier**.

Les lignes de commande sont copiées et ajoutées à la liste des éléments de ligne de commande avec un nouvel emplacement.

## Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation

Gérez la façon dont votre organisation reçoit les modifications pour les commandes client, les commandes de service ou les éléments de ligne individuels toujours en cours d'orchestration et d'exécution. En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez indiquer quand vous autorisez de tels changements. Vous pouvez également évaluer l'impact des changements demandés pour une commande ou un élément de ligne de commande, et générer automatiquement un plan pour les compenser lorsque vous approuvez la demande de révision ou d'annulation.

### Vue d'ensemble

Une commande en cours est une commande qui est en cours d'orchestration et d'exécution, mais qui a du travail en attente. Des modifications et des annulations en vol peuvent se produire dans le cadre de commandes d'entreprises importantes. Un changement de commande en cours fait référence à un changement émis pour un élément de ligne de commande en cours d'exécution et en attente d'achèvement.

La gestion des commandes de télécommunications d'entreprise est complexe. L'exécution d'une commande multi-sites peut prendre des semaines ou des mois. Les commandes d'entreprise peuvent impliquer l'achat à grande échelle de produits et de services, souvent pour plusieurs sites dans le monde. Les commandes en cours peuvent faire l'objet de révisions qui intègrent des modifications soumises par les clients ou identifiées par le personnel interne au cours du processus d'exécution de la commande.

Pour réviser une commande en cours ou des éléments de ligne de commande qui ont déjà été décomposés en sous-ordres, les employés du fournisseur de service doivent évaluer l'impact des changements demandés. S'il n'existe pas de processus et de cadre de travail pilotés par les données, les utilisateurs essaient de gérer les changements à l'aide de tâches manuelles qui peuvent entraîner des retards dans le processus de livraison des commandes et entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

### Prérequis

Vous pouvez définir les types de changement et les actions de flux suivantes qui affectent le traitement des changements de commande en cours dans votre organisation. Consultez le tableau suivant pour connaître les tâches prérequis que vous pouvez effectuer.

Tâche	Description
Vous pouvez également définir des types de changements de commande en cours supplémentaires spécifiques à l'entreprise.	Consultez .
Configurez le comportement des enregistrements de tâches de commande pour répondre de manière appropriée aux changements de commandes en cours et aux demandes d'annulation.	Consultez .

### Types de changements de commandes en cours

Les demandes de changement de commande proviennent généralement de vos clients pour des produits et services achetés ou du personnel interne, tel que les agents d'exécution des commandes, lorsqu'ils gèrent leur exécution. Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, vous affectez un type de changement pour suivre les types de

changements de commande soumis par les utilisateurs. Prend en charge les Now Platform types de changement Caractéristique, Contact, Quantité, Articles connexes et Prix.

**i Remarque :** Un administrateur peut définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez .

Demandes initiées par le client

En fonction des types de demandes des clients, vous mettez à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans le tableau suivant.

### Changements de commandes pilotés par le client

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux détails du contact. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout des informations de contact d'un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit une nouvelle adresse e-mail ou le nom et le numéro de téléphone d'un nouveau contact professionnel.
Intégrez les changements liés aux détails de la tarification.	Un client demande une réduction des frais non récurrents ou des frais mensuels récurrents sur un élément de ligne de commande.
Ajouter un produit ou un service à une commande.	Un client souhaite ajouter un nouvel élément à une commande existante.
Augmenter ou diminuer la quantité d'éléments de ligne de commande dans une commande de produit ou de service.	Un client souhaite augmenter ou diminuer la quantité d'une commande existante.
Ajouter, modifier ou annuler un produit ou un service, ou des options de produit ou de service, dans une commande de produit ou de service de domaine connexe.	Un client souhaite mettre à jour la valeur caractéristique d'un produit ou d'un service qu'il a commandé à une date antérieure. Par exemple, le client souhaite faire passer la vitesse d'un service Internet de 100 Mbits/s à 500 Mbits/s.
Incorporer les changements applicables aux éléments connexes d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez .	Un client souhaite ajouter ou modifier un élément à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Définition d'une relation horizontale</a> .

Traduction automatique

Exécution de demandes initiées par l'utilisateur

Pour accélérer l'achèvement du processus d'exécution des commandes, les agents et les gestionnaires des commandes d'exécution des commandes ou des commandes de service demandent souvent des modifications aux commandes de produits, de services ou de ressources. En fonction des types de demandes internes, vous mettez à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

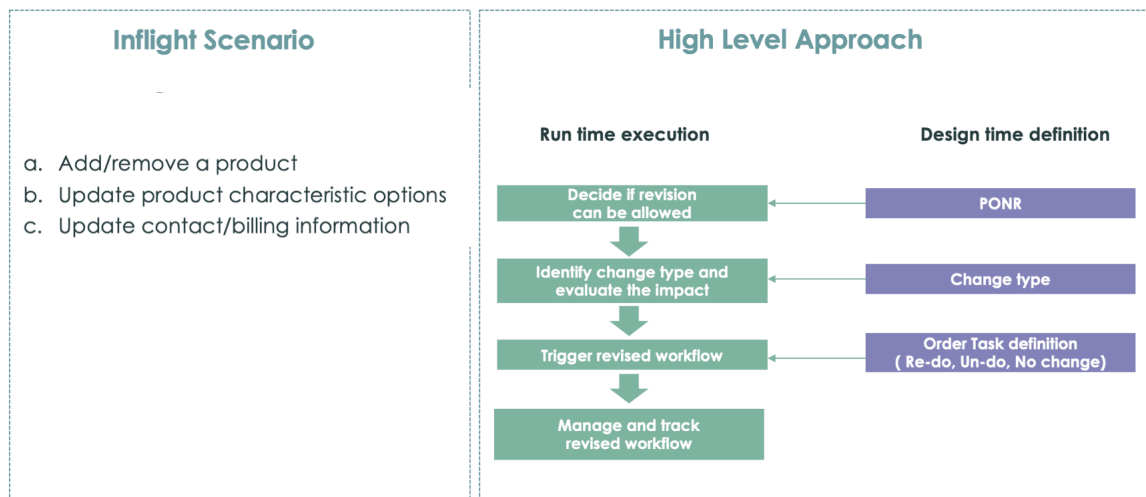
## Changements de commandes pilotés par l'exécution

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux détails du contact. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout des informations de contact d'un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit des informations sur un nouveau contact de société dans le cadre d'une livraison imminente d'une commande d'entreprise.
Ajouter, modifier ou annuler un produit, y compris des options de produit, dans une commande de produit de domaine connexe.	Un client commande un modem incompatible avec le service Internet haute vitesse de 500 Mbps qu'il a commandé. Il doit être remplacé par un autre modèle de modem.
Ajouter, modifier ou annuler les commandes de domaine de service et l'inventaire des produits.	Un client souhaite modifier la valeur des caractéristiques d'un produit ou d'un service. Par exemple, le client souhaite modifier le service de sécurité de pare-feu de Standard à De base.
Ajouter, modifier ou annuler un service, y compris les options de service, dans une commande de service de domaine connexe.	Un client souhaite remplacer la garantie standard de 90 jours par une politique de service étendu.
Ajouter, modifier ou annuler une ressource, y compris les options de ressources, dans un ordre de ressource de domaine connexe.	Des instructions d'installation révisées sont disponibles pour un produit commandé par le client.
Incorporez les changements applicables aux éléments connexes et à l'inventaire des produits d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections <a href="#">et</a> .	Un client souhaite ajouter ou modifier un élément à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Définition d'une relation horizontale</a> .

## Traitement du changement de commande en cours

Lorsqu'un utilisateur ou un gestionnaire d'exécution des commandes tente d'apporter l'une de ces modifications, la fonction Ordre de changement en cours suit une séquence de traitement structurée, comme illustré dans le diagramme suivant.

## Approche de haut niveau de changement d'ordre en cours



La séquence de traitement des ordres de changement en cours est la suivante :

1. La fonction Ordre de changement en cours détermine où se trouve l'ordre dans le cycle de traitement. Vous ne pouvez créer des demandes de révision et d'annulation de commandes en cours que pour les commandes dont l'état est En cours.
2. Cela Now Platform détermine ensuite si la révision proposée peut être effectuée en toute sécurité selon l'ordre en cours. Il évalue le statut du point de non retour (PONR) de la commande et son stade actuel dans le processus d'exécution.

L'indicateur PONR représente le point non ou OK auquel vous ne pouvez pas modifier une commande :

- Vous pouvez effectuer un changement en cours uniquement pour les éléments de ligne de commande ayant un état En cours.
- Vous ne pouvez pas apporter de modifications en cours pour une commande qui a déjà été décomposée en ses commandes de produit, de service ou de ressource de domaine, et dont l'installation du produit a déjà commencé.

**i Remarque :** Vous pouvez trouver l'option **PONR** lorsque vous consultez ou gérez les commandes de clients ou de services dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez :

- et
- 

3. Une fois qu'un opérateur a apporté les changements demandés, cette fonctionnalité évalue le type de changement, son ampleur et son impact sur le processus d'exécution comme suit :
  - De simples modifications des informations, telles que les données de contact, peuvent ou non avoir un impact sur l'exécution telle que configurée dans le plan d'orchestration.
  - Si le client demande la suppression d'un produit ou d'un service commandé, l'impact des changements, s'ils sont autorisés, sera plus important, en fonction de l'avancement du processus d'exécution de la commande.
4. L' crée Now Platform ensuite un plan de rémunération pour déclencher les tâches afin de remplir le périmètre révisé de la commande, comme suit :

- Le plan de rémunération crée les révisions automatisées requises dans le workflow d'exécution pour s'adapter aux changements de commande demandés.
- Si le client ajoute des produits ou des services à la commande, le plan de rémunération génère des tâches de commande supplémentaires pour gérer l'exécution des articles nouvellement commandés.
- Pour une substitution de produit, le plan d'indemnisation génère une tâche d'annulation pour libérer l'ancien produit ou service et une tâche de rétablissement pour l'affectation du nouveau produit ou service. Une fois l'ancien produit lancé, il peut être vendu à un autre client.
- Dans le cas d'un changement de caractéristique d'un produit, le plan d'indemnisation annule certaines tâches afin de rétablir le travail qui n'est pas applicable pour une nouvelle valeur de caractéristique ou option. Le plan de rémunération peut également inclure quelques tâches requises pour certaines des tâches terminées. Il peut également y avoir quelques tâches existantes qui ne sont pas affectées par les révisions qui ont été soumises dans le cadre de la révision de l'ordonnance.

**Remarque :** Pour en savoir plus, consultez .

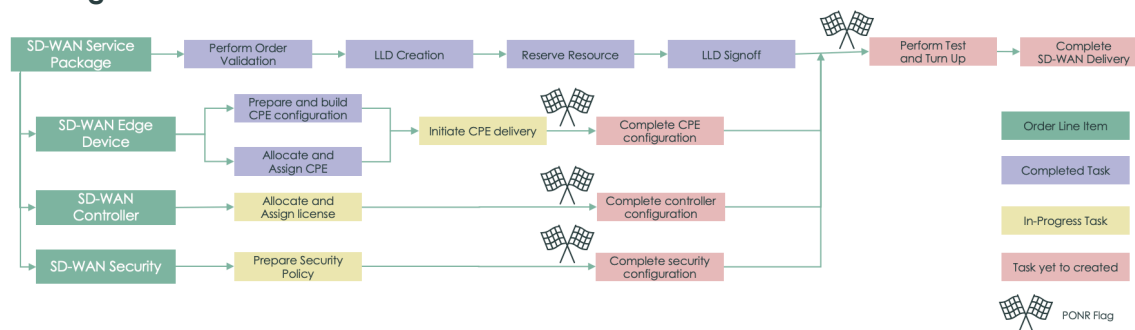
5. Un gestionnaire peut ensuite suivre le workflow révisé. En utilisant les fonctions de changement de commande en cours, votre organisation peut bénéficier des avantages suivants :

- Réduction de l'intervention manuelle requise pour gérer un ordre de changement en cours.
- Réduction du temps de création d'un plan révisé pour un changement, ce qui se traduit par des cycles d'exécution de commande plus rapides.

### Exemple de changement de commande en cours

Le diagramme suivant illustre le processus par lequel PONR se produit pour les changements de commande qui ont été apportés à un package de services SD-WAN et à ses produits connexes.

**Package de services SD-WAN Commandes de modification en cours**



Pour le package de services SD-WAN de niveau supérieur, le PONR n'a lieu qu'avant l'étape de test et de mise en service. Un client ou un membre du personnel d'exécution interne ne peut plus modifier l'article commandé après cette date.

Pour les produits subordonnés, tels que l'appareil périphérique SD-WAN, la commande peut être modifiée avant la fin de la configuration de l'équipement client (CPE). Si la livraison CPE est lancée mais ne se termine pas, et qu'une substitution de produit est demandée, la fonction Ordre de changement en cours peut effectuer les actions suivantes :

- Générez une tâche d'annulation pour l'élément d'origine.
- Générez une tâche de rétablissement pour l'élément de remplacement.
- Créez des tâches d'annulation et de rétablissement pour la configuration Préparer et développer CPE et Allouer et affecter des tâches CPE qui sont terminées avant la révision. La fonction Ordre de changement en cours peut générer ces tâches d'annulation et de rétablissement car la tâche de livraison CPE n'est pas terminée pour l'élément de remplacement.

Une fois la configuration du CPE terminée, aucun autre changement n'est autorisé dans l'ordre de cet appareil. Ce scénario s'applique également aux sélections Contrôleur SD-WAN et Sécurité SD-WAN.

### Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours

Découvrez comment utilise Now Platform les champs clés des formulaires Commande client et Élément de ligne de commande pour suivre vos changements de commande et vos demandes d'annulation. Vous pouvez voir le fonctionnement de ces champs et les informations qu'ils vous montrent lorsque vous réviser ou demandez l'annulation d'une commande ou d'éléments de ligne de commande.

### Vue d'ensemble

L'option **PONR** (Point de non retour) sur les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande indique l'état PONR de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Pendant que l'exécution est en cours, vous pouvez utiliser l'option PONR pour déterminer si vous pouvez réviser ou demander l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Vous ne pouvez effectuer ces actions que pour les commandes et les éléments de ligne de commande qui sont à l'état En cours et qui n'ont pas encore atteint l'étape PONR.

- ❗ **Remarque :** Les boutons **Réviser la commande** et **Annuler la commande** ne sont activés que pour la commande ou les éléments de ligne de commande dans cet état.

Découvrez ce qui se passe avec l'option **PONR** :

- Si vous sélectionnez l'option PONR, cela indique que vous ne pouvez pas réviser ou demander une annulation pour la commande ou l'élément de ligne de commande pendant que l'exécution est en cours. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande.
- Si la case est décochée, vous pouvez toujours réviser ou demander une annulation pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

- ❗ **Remarque :** L'option **PONR** est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.

À l'aide de l'action SET PONR dans Concepteur de flux, votre administrateur peut configurer manuellement l'état PONR dans le workflow d'exécution. Par exemple, dans les données de démonstration du workflow de spécification du produit SD-WAN Edge, l'action PONR est disponible après la tâche Lancer la livraison CPE.

### Version

Une commande client ou de service peut subir plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Le champ **Version** suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande au cours du

processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 1 et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.

## Opération de révision

Le champ **Opération de révision** indique le type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Les types de révision sont les suivants :

### Néant

Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande ou l'élément de ligne de commande. Ce paramètre est la valeur par défaut pour les nouvelles commandes et s'applique aux commandes sans révision en cours.

### Mettre à jour

Une révision en cours de contact, de caractéristique, de quantité ou de prix a été soumise pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

### Annuler

Une commande ou un élément de ligne de commande est annulé ou est en cours d'annulation.

## Type de changement

Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, le affecte Now Platform automatiquement un type de changement pour le suivi des changements de commande soumis par les utilisateurs. Les types Caractéristique, Contact ou Prix sont standard dans le Now Platform.

Les types de changement sont automatiquement affectés à la commande ou à l'élément de ligne de commande lorsqu'un agent d'exécution de commande ou de commande de service apporte les types de modifications suivants.

### Types de changement affectés

Type de changement apporté	Type de changement affecté
Change l'une des caractéristiques de l'ordre. Pour en savoir plus, consultez .	Caractéristique
Ajoute, modifie ou supprime les informations de contact de la commande. Pour en savoir plus, consultez .	Contact
Change n'importe quel champ de prix. Pour en savoir plus, consultez .	Prix
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Prise en charge de la quantité de commandes dans Order Management</a> .	Quantité
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit	Caractéristiques du mappage de quantité

### Types de changement affectés (suite)

Type de changement apporté	Type de changement affecté
ou de service en raison du changement de la valeur caractéristique.  Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Prise en charge de la quantité de commandes dans Order Management</a> .	
Modifications apportées aux éléments de ligne de commande connexes et à l'inventaire de produits connexe pour une commande de produit ou de service.  Pour en savoir plus, reportez-vous à , et .	Éléments connexes

**i Remarque :** Votre administrateur peut également définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez .

La table Changements d'éléments de ligne de commande en cours [sn\_ind\_tmt\_orm\_inflight\_order\_line\_item\_change] contient les colonnes suivantes pour suivre les révisions qui ont été soumises pour les éléments de ligne de commande.

### Colonnes de la table Changements d'éléments de ligne de commande en cours

Colonne	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande modifié.
Version de ligne de commande	Dernière version de changement pour l'élément de ligne de bon de commande. Il suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de l'élément de ligne de commande pendant le processus d'exécution.
Type de changement	Type de changement effectué sur l'élément de ligne de bon de commande.  Caractéristique Changement apporté à l'une des caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant.  Contact Modifications apportées aux informations de contact d'un élément de ligne de commande existant.  Prix Changements apportés aux informations de tarification d'un élément de ligne de commande existant.  Quantité Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit.  Autres types de changement

## Colonnes de la table Changements d'éléments de ligne de commande en cours (suite)

Colonne	Description
	Type de changement supplémentaire défini par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez .
Mis à jour par	Nom de la personne qui a mis à jour l'élément de ligne de commande.
Mis à jour	Date et horodatage du changement de l'élément de ligne de commande.

## État lors de l'initiation et de l'approbation des révisions des commandes en cours

Lorsque vous lancez, puis approuvez, des révisions de commandes en cours, la commande affectée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande passent par différents états.

Lors du lancement d'une révision d'ordre en cours

Pour initier un changement de commande en cours, cliquez sur **Réviser la commande** dans le formulaire de commande client ou dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

1. Le client ou la commande de service passe d'un état En cours à un état Révision en cours.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent d'un état En cours à un état Révision en cours.
3. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource associés passent de leur état actuel à un état En suspens.
4. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une révision d'ordre en cours

Pour approuver une révision en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes ont lieu :

1. La commande et les informations sur l'élément de ligne de commande mises à jour déclenchent le processus de décomposition comme suit :
  - Le processus de décomposition peut créer des commandes de produits, de services et de ressources de domaine supplémentaires pour incorporer les changements de caractéristiques qui ont été soumis dans le cadre d'un changement d'ordre en cours.
  - Il peut également annuler des commandes de domaine existantes qui ne sont pas pertinentes pour le changement demandé. Par exemple, si un client met à niveau le service Internet qu'il a acheté vers une vitesse plus élevée, il créera une commande de domaine pour un modem qui prend en charge le service haute vitesse. Il annulerait alors la commande de domaine existante pour le modem qui ne prenait en charge que les vitesses inférieures.
2. Le client ou la commande de service passe de l'état Révision en cours à l'état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'ordre est terminée, elle revient à l'état En cours de traitement.

3. Les éléments de ligne de commande associés passent de l'état Révision en cours à l'état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'élément de ligne de commande est terminée, ils reviennent à un état En cours de traitement.
4. Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associés passent de l'état En suspens à l'état Planifié. Les flux secondaires associés changent à nouveau d'état pendant le traitement de l'exécution.

De nouvelles commandes de domaines peuvent également être créées, en fonction des révisions soumises par les clients. Ils restent à l'état Brouillon ou En cours, selon la configuration du flux d'exécution pour la commande de domaine parente.

5. Actualise Now Platform les flux d'exécution pour toutes les commandes décomposées. Réévalue Now Platform également toutes les tâches de commande, en fonction de l'ordre des tâches dans le workflow d'exécution correspondant. Les tâches de commande associées passent ensuite à l'un des états répertoriés dans le tableau suivant :

#### États des tâches de commandes affectées

État	Description
Planifié	Une tâche de commande passe à cet état et y reste jusqu'à son traitement, conformément au workflow d'exécution.
En cours	Si une tâche de commande était à l'état En cours au moment où vous avez lancé la révision de commande en cours, elle reste dans cet état. Si la tâche nécessite une nouvelle exécution pour effectuer une action de répétition ou d'annulation, elle peut également passer de l'état Fermé à l'état En cours de traitement.
Fermé terminé	Si une tâche de commande était dans un état Fermé terminé au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Elle reste dans cet état tant que la tâche n'est pas dans une configuration en cours en raison d'autres changements qui ont été soumis dans le cadre d'une révision d'ordre en cours.

6. Une fois la décomposition de la commande terminée et le flux d'exécution redémarré, les agents d'exécution des commandes peuvent continuer et travailler sur les tâches de commande associées pour terminer l'exécution.

#### État lors de l'initiation et de l'approbation des demandes d'annulation de commande

Lorsque vous lancez et approuvez une demande d'annulation de commande, la commande, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande affectés passent par différents états pendant le traitement.

Lors du lancement d'une demande d'annulation de commande

Pour lancer une demande d'annulation, cliquez sur **Annuler la commande** dans le formulaire de commande client ou sur **Annuler l'élément de ligne de commande** dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

1. L'ordre passe à un état d'annulation d'évaluation.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent à un état d'annulation d'évaluation.

3. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource associés passent de leur état actuel à un état En suspens.
4. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une demande d'annulation de commande

Pour approuver une demande de révision ou d'annulation en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes ont lieu :

1. Le processus de décomposition est déclenché avec la commande mise à jour et les informations sur l'élément de ligne de commande.
2. L'ordre passe de l'état d'annulation d'évaluation à l'état d'annulation en cours.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent à un état Annulation en cours.
4. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource de domaine associés passent de leur état actuel à l'état En suspens.
5. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Information associée

### Réviser une commande en cours ou demander une annulation

Réviser une commande en cours ou un élément de ligne de commande, ou demandez l'annulation d'une commande client ou d'une commande de service lorsqu'un utilisateur le demande ou que votre personnel interne détermine qu'une révision ou une annulation de commande est nécessaire.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager,  
sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La révision ou l'annulation de la commande est un processus en deux étapes. Tout d'abord, un opérateur effectue les mises à jour requises ou demande l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Ensuite, lorsque la commande est créée, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service approuve la demande de révision ou d'annulation.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez, réviser ou demandez l'annulation de la commande client, de l'élément de ligne de commande client, de la commande de service ou de l'élément de ligne de commande de service.

Type de commande	Description
Sélectionnez, ouvrez, révisez ou demandez l'annulation d'une commande client ou d'un élément de ligne de commande.	Consultez .
Sélectionnez, ouvrez, révisez ou demandez l'annulation d'une commande client ou d'un élément de ligne de commande.	Consultez .

### Examiner et approuver les révisions de commandes ou les demandes d'annulation

Examinez une commande de client ou de service dont la demande de révision ou d'annulation est en attente afin de vous assurer que la commande est correcte et complète. Vous pouvez également approuver la commande et les demandes de révision ou d'annulation d'éléments de ligne de commande.

### Avant de commencer

Rôle requis : order\_approver, order\_viewer, sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manage, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous approuvez une commande révisée, cela lui permet de continuer dans son état modifié pendant le reste du processus d'exécution. Lorsque vous approuvez une demande d'annulation, l'annulation est finalisée et empêche la commande de poursuivre le traitement d'exécution.

Pour en savoir plus sur la façon dont les états des commandes changent lorsque vous les approuvez, reportez-vous à la section [Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours](#).

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez la commande client ou la commande de service pour laquelle vous souhaitez approuver les révisions ou les demandes d'annulation.

Type de commande	Description
Sélectionner et ouvrir une commande client	Consultez .
Sélectionner et ouvrir une commande de service	Consultez .

3. Dans la commande de client ou de service, examinez la demande de révision ou d'annulation, puis cliquez sur **Enregistrer** si vous avez apporté des modifications.
4. Pour approuver officiellement la révision ou l'annulation de la commande, cliquez sur **Approuver**.

### Résultats

Les commandes avec des révisions non approuvées ont un état Révision en cours. Lorsque vous les approuvez, leur état devient En cours. Les commandes avec des demandes d'annulation non approuvées ont un état Évaluation de l'annulation. Lorsque vous les approuvez, leur état d'ordre passe à Annulation en cours.

## Gestion des erreurs de commande

Découvrez comment Gestion des erreurs vous permet d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de commande afin que les commandes puissent être traitées jusqu'à leur terme.

### Vue d'ensemble

Les retombées de commande font référence aux échecs qui se produisent en raison d'erreurs et d'exceptions qui peuvent avoir lieu pendant l'exécution de la commande. Ces exceptions sont les suivantes :

- Incorrect les données
- Problèmes de connectivité
- Offred'inventaire insuffisante
- D'autres imprévus

Certains problèmes peuvent provenir de systèmes externes entrants et sortants qui s'intègrent à Gestion des commandes. Une même tâche de commande peut avoir plusieurs types de problèmes de conséquence.

Le tableau suivant fournit des exemples d'erreurs de conséquence et d'exceptions qui peuvent se produire pendant le traitement des commandes :

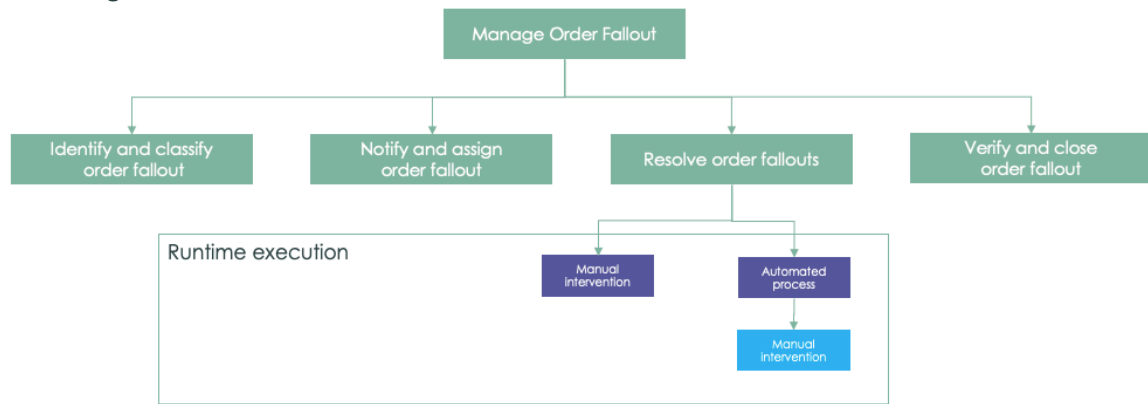
#### Erreurs et exceptions de conséquence

Type de défaillance	Description
Défaillances des systèmes d'exécution en aval	Le système de traitement ne peut pas traiter la demande en raison de données incorrectes ou manquantes.
Échec de l'interaction du système en temps opportun	Délais d'expiration qui se produisent pendant les interactions système.
Défaillance de la connexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de connectivité réseau.</li> <li>• Impossible de localiser ou d'acheminer une demande vers un système cible.</li> </ul>
Inventaire non disponible	Le stock d'inventaire n'est pas disponible dans le système de planification des ressources d'entreprise (ERP) pour traiter certains éléments de la commande.

### Fonctions de gestion des erreurs

Avec Gestion des erreurs, vous pouvez suivre chaque erreur de commande et déclencher automatiquement les actions et les interventions susceptibles de résoudre votre erreur de commande en temps opportun. Le diagramme suivant illustre le flux de gestion des erreurs de commande.

## Flux de gestion des erreurs de commande



Gestion des erreurs vous permet d'identifier les commandes en état d'échec. Les tâches d'erreur peuvent être déclenchées et automatiquement acheminées à l'équipe appropriée pour examiner, diagnostiquer et résoudre le problème sous-jacent qui arrête l'exécution de la commande. Avec Gestion des erreurs, vous pouvez identifier, acheminer, affecter, gérer et surveiller l'ensemble du cycle de vie d'une erreur d'ordre.

### Outils de gestion des erreurs

La fonction Gestion des erreurs comprend les outils suivants :

#### Suivi des erreurs de commande

Cet outil vous permet d'attribuer un numéro unique à chaque erreur de commande pour suivre la progression de celle-ci, de la conception à la résolution. À l'aide d'un tableau de bord de conséquence de commande, un gestionnaire de erreurs de commande désigné peut afficher l'état de tous les enregistrements de conséquences ouverts. Pour en savoir plus, consultez [Examiner un enregistrement de conséquence](#).

#### Résolution de conséquence

Avec cet outil, vous pouvez utiliser les fonctionnalités telles que l'acheminement, les notifications et Concepteur de flux pour traiter les Now Platform exceptions d'exécution de commande de manière automatisée. Pour en savoir plus, consultez [Créer des enregistrements d'erreurs automatisés et manuels](#).

Par exemple, votre client commande un routeur, mais les quantités de stock disponibles dans votre système ERP sont insuffisantes pour réserver l'article et exécuter la commande.

- Vous créez un enregistrement des erreurs à des fins de suivi et d'enquête. Cet enregistrement met l'élément de ligne de commande client en suspens.
- Un agent d'exécution des commandes peut effectuer un suivi pour déterminer la cause de la pénurie. Elle peut être due à l'indisponibilité du système ERP hôte ou à une panne de stock réelle pour l'élément commandé. Si cela est dû à une rupture de stock, quelqu'un peut prendre des mesures correctives pour contacter le client, commander de nouveau l'article ou trouver un remplacement approprié.

Une fois le problème résolu, vous pouvez restaurer l'élément de ligne de commande client à un état normal pour l'achèvement de la commande.

Sans processus de gestion des retombées, votre personnel d'exécution des commandes devrait analyser et résoudre manuellement ces problèmes de retombées. Ces tâches supplémentaires entraîneraient un processus d'exécution plus long et pourraient entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

## Création d'enregistrements d'erreurs automatisés et manuels

Avec Gestion des erreurs, un fournisseur peut créer des enregistrements de conséquences manuels ou automatisés pour des tâches de commande spécifiques afin que vos commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

## Création d'enregistrements d'erreurs automatisés

Pour activer la création d'enregistrements d'erreur automatisés, vous configurez un workflow d'exécution de commande dans le Concepteur de flux.

- Pour ce faire, utilisez l'action **Créer une erreur** lors de la définition des scénarios et des conditions de traitement.
- Vous pouvez définir des workflows pour les enregistrements parents d'où proviennent les tâches de commande. En général, les tâches de commande proviennent des commandes client ou de service et des éléments de ligne de commande.

Pour en savoir plus, consultez [Concepteur de flux](#) .

Vous pouvez rencontrer les scénarios suivants lorsque vous essayez d'exécuter les commandes des clients et des services.

Scénarios de défaillances des retombées avec les systèmes en aval

Ce scénario de retombée pourrait être une situation où les défaillances devraient être temporaires et résolues au fil du temps. Idéalement, le traitement des commandes ne devrait pas être affecté et le travail devrait reprendre après la remise en ligne des ressources réseau et système. Voici un scénario typique :

- La tâche de commande envoie une demande à un système externe ou de mise en service.
- La réponse du système externe renvoie sous la forme Délai d'expiration ou Impossible d'atteindre.

Vous pouvez remettre en file d'attente la tâche à envoyer au système en aval pour traitement, jusqu'à un nombre prédéfini de fois. Si l'erreur persiste après le nombre de fois prédéfini, vous devez changer l'état de la tâche de commande en Échec, puis créer un incident. Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement un enregistrement d'erreur chaque fois que vous envoyez ou récupérez des données de commande vers ou depuis un système externe qui n'est pas disponible.

Scénarios impliquant des problèmes de données

Si les problèmes de données proviennent d'un ordre que vous avez capturé à partir d'un système de commande externe, vous devez réviser cet ordre. Vous soumettez ensuite l'ordonnance révisée à la Order Management for Telecommunications, Media, and Technology demande. Si les problèmes de données proviennent des tâches exécutées plus tôt dans le processus, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créez une exception à partir de la tâche de commande.
- Activez la révision de l'ordre existant.
- Créez une tâche de commande.

Problèmes de disponibilité de l'inventaire

Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement des enregistrements de conséquence chaque fois que des problèmes de disponibilité des stocks empêchent l'exécution des éléments de ligne de commande.

## Problèmes externes du système

Même lorsque la bonne structure de données est soumise dans un système externe, des erreurs peuvent se produire en raison de la logique métier implémentée dans le système externe.

### Créer un enregistrement d'erreur manuelle

Créez manuellement un enregistrement d'erreur pour une tâche de commande dont la condition ou le problème empêche l'achèvement.



#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des enregistrements manuels selon vos besoins afin de sensibiliser à un problème ou à une condition qui empêche l'exécution de la commande. En créant un enregistrement manuellement, vous pouvez également l'affecter à une personne pour résolution.

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
  2. À partir de l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( , cliquez sur **Commandes de clients**
    - a. Cliquez sur **Commandes de clients** ou **Commandes de services**.
    - b. Cliquez sur **Tout** pour toutes les commandes client ou cliquez sur **Ouvrir** pour les commandes clients ouvertes et non exécutées uniquement.
  3. Sélectionnez et ouvrez une commande de client ou de service existante.
  4. Pour afficher les détails de l'élément de ligne, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** où (n) représente le nombre total d'éléments de ligne pour la commande.
  5. Dans le formulaire Éléments de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez examiner.
  6. Cliquez sur **Tâches de commande (n)** où (n) est le nombre de tâches de commande associées à l'élément de ligne de commande sélectionné.
  7. Dans le formulaire Tâches de commande, sélectionnez les tâches de commande que vous souhaitez examiner.
  8. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la tâche de commande ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, cliquez sur l'icône Options ( ) en regard du bouton **Enregistrer**, puis cliquez sur **Créer une erreur**.
  9. Renseignez les champs du formulaire.
- Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Créer des champs de formulaire de conséquence dans [Descriptions des champs pour Gestion des erreurs](#).
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Résultats

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel, ou qu'un enregistrement automatisé est généré, ce qui suit se produit dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** bascule sur En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté qui l'a provoqué.
- Dans la section Activité, une note de commande de travaux indique que l'état de la tâche de commande est passé de son état précédent, généralement En cours, à En suspens. Une note de commande de travaux avec le message Un enregistrement de conséquence FOnnnn a été créé s'affiche également.

Information associée

[Modèle de données de gestion des erreurs](#)

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

### Examiner un enregistrement de conséquence

Examinez un enregistrement de conséquence pour vous assurer que les informations détaillées sont correctes et complètes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager, sn\_fallout\_mgmt.fallout\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les enregistrements d'erreur à examiner dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez également examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs pour un ordre spécifique à l'aide de l'icône **Erreurs (n)**, où n est le nombre d'erreurs. Cette icône s'affiche lorsque vous affichez l'enregistrement d'erreur connexe.

#### Procédure


1. Accédez à la **Tout > Gestion des erreurs > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

**i Remarque :** Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez en suivant le chemin d'accès suivant :



**Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.**

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#).

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'erreurs ou d'agent d'erreurs, l'espace de travail Gestion des erreurs s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des erreurs n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

- a. Dans l'icône **Listes de l'espace de travail configurable** () , cliquez sur **Erreurs**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour afficher tous les enregistrements d'erreurs, cliquez sur **Tous**.
  - Pour afficher uniquement les enregistrements d'erreur qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes erreurs**.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails de conséquence, reportez-vous à la section [Mettre à jour un enregistrement d'erreur](#).

- c. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner :
- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône )
  - Pour filtrer les ordres de service existants, cliquez sur  filtre (icône Filtre).
2. Dans l'espace de travail Gestion des erreurs, sélectionnez l'enregistrement de conséquence à examiner en sélectionnant la tuile appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail de conséquence dans .

### Mettre à jour un enregistrement d'erreur

Passer en revue les informations détaillées pour un enregistrement de conséquence sélectionné afin de vérifier qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier le type, l'état ou la priorité de la conséquence. Vous pouvez même l'attribuer à une personne spécifique pour qu'elle fasse un suivi.




### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager, sn\_fallout\_mgmt.fallout\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'agent d'erreurs, vous pouvez modifier l'état des enregistrements d'erreurs, y créer des notes de travail ou les affecter à d'autres utilisateurs.

### Procédure

1. Sur le formulaire, examinez l'enregistrement d'erreur que vous avez sélectionné.  
Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de formulaire Conséquences.
2. Dans le volet Détails, examinez les détails de l'enregistrement de l'erreur :
  - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône )
  - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône  (par défaut).
  - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône )
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Examen des comptes clients ou partenaires

Découvrez comment vos agents, gestionnaires et prestataires de saisie et d'exécution des commandes peuvent utiliser la vue à 360° de l'application Gestion des commandes pour obtenir une meilleure perspective de l'activité associée au compte d'un client ou d'un partenaire.

### Vue d'ensemble

En tant qu'agent de commande, gestionnaire ou prestataire, vous pouvez utiliser les informations du compte de votre client ou partenaire pour obtenir une compréhension claire de l'activité du contact, de la commande, du service clientèle, de l'inventaire des produits et de l'élément de base installée pour un compte. Avec ces informations, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Nombre de contrats de service créés ou renouvelés pour le compte.
- Nombre de commandes client et de commandes de service qui ont été soumises par le client et quels sont leurs états d'exécution actuels.
- Le nombre de demandes ou de tickets du service clientèle actifs du compte et quels sont leurs états actuels.
- Les produits et équipements que le client a commandés ou installés sur ses sites. En utilisant ces informations, vos agents de commande peuvent avoir un aperçu des produits ou services supplémentaires qu'ils peuvent vendre au client.

**i Remarque :** Pour savoir comment créer de nouveaux comptes client, consultez [la rubrique Configurer les comptes et les contacts](#) dans Gestion du service client (CSM).


### Examinez un compte à l'aide de la vue à 360°

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue à 360° de l'application Gestion des commandes . Vous pouvez suivre les contrats de service de vos clients ou partenaires. Vous pouvez également consulter les commandes des clients et de service, les tickets, les produits et les équipements pour voir comment vous pouvez améliorer votre service clientèle.

### Avant de commencer

Rôle requis : order\_approver, order\_viewer, sn\_ind\_tmt\_orm.order-fulfillment\_agent, sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_agent ou sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** (  sélectionnez **Client**, puis **Comptes**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

**i Remarque :** Vous pouvez également accéder à un compte client existant en sélectionnant le lien d'un compte client dans la colonne Compte des listes Commandes, Commandes de clients ou Commandes de services des listes de l'espace de travail configurable.

4. Dans le formulaire Informations sur le compte, dans la section Résumé client, passez en revue les détails généraux du client pour le compte sélectionné.

### Formulaire Informations sur le compte - Section Résumé du client

Champ	Description
Compte	Nom du client ou du partenaire, et nom du contact principal pour le compte.  Pour afficher les détails du contact principal, y compris le compte, le titre, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone et le fuseau horaire, sélectionnez le nom du contact.
Contacts	Nom de chaque contact pour le compte.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour accéder au formulaire Contacts client afin de pouvoir afficher tous les contacts du compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> <li>◦ Pour afficher les détails d'un contact lorsque vous êtes dans le formulaire Contacts client, sélectionnez son nom.</li> </ul>
Contrats	<p>Nom des contrats, le cas échéant, associés à ce compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un contrat, sélectionnez le numéro du contrat.</li> <li>◦ Pour afficher tous les contrats du compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>

5. Dans la section Vue d'ensemble, dans le champ **Commandes de clients**, passez en revue les commandes de clients et de services pour le compte sélectionné.

**Formulaire Informations sur le compte : section Commandes de clients**

Champ	Description
Commandes de clients (n)	(n) Représente le nombre total de commandes de clients et de services pour ce compte.
Numéro	<p>Numéro d'identification affecté par le système pour la commande.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour accéder au formulaire de commande client et afficher les détails d'une commande client, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez .</li> <li>◦ Pour accéder au formulaire de commande de service et afficher les détails d'une commande de service, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez .</li> <li>◦ Pour accéder au formulaire Commandes de clients et afficher toutes les commandes pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>. Pour afficher les informations détaillées d'une commande lorsque vous êtes dans le formulaire Commandes de clients, sélectionnez le numéro de commande.</li> </ul>
Type d'ordre	<p>Type de commande :</p> <p>Produit</p> <p>Commandez un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez .</p>

Champ	Description
	Service Commandez un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez .
Contact	Nom du contact client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	État de la commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez ces deux rubriques : ◦ ◦ .

6. Dans la section Tickets, examinez les tickets du service clientèle, le cas échéant, pour le compte sélectionné.

**Formulaire Informations sur le compte : section Tickets**

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour le ticket du service clientèle : ◦ Pour afficher les détails d'un ticket du service clientèle, sélectionnez le numéro de ticket. ◦ Pour afficher tous les tickets du service clientèle pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b> .
Description brève	Brève description du ticket du service clientèle.
Contact	Nom du contact client associé au ticket du service clientèle. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	État du ticket du service clientèle. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">États des tickets</a> .

7. Dans la section Inventaire des produits, passez en revue les éléments de l'inventaire des produits pour le compte sélectionné.

**Formulaire Informations sur le compte : section Inventaire des produits**

Champ	Description
Inventaire des produits (n)	(n) Représente le nombre total d'articles de l'inventaire des produits qui ont été commandés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément d'inventaire des produits :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un élément d'inventaire de produits, sélectionnez le numéro d'inventaire de produits.</li> <li>◦ Pour afficher tous les éléments d'inventaire de produits pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>
Spécification	Spécification du produit associée à l'élément d'inventaire de produits. Pour afficher les détails d'une spécification, sélectionnez le numéro de spécification.
Emplacement	Emplacement actuel de l'élément d'inventaire des produits. ( <i>empty</i> ) Indique que l'élément d'inventaire des produits n'a pas encore été installé sur le site du client.
État	État de l'élément d'inventaire des produits. <i>Installation Pending</i> Indique que l'installation de l'élément d'inventaire de produits est en attente sur le site du client.

8. Dans la section Éléments de base installée, dans la section Inventaire des produits, examinez les éléments de base installée pour le compte sélectionné.

**Formulaire Informations sur le compte : section Éléments de la base installée**

Champ	Description
Éléments de base installée (n)	(n) Représente le nombre total d'éléments de base qui ont été installés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément de base installée : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un élément de base installée, sélectionnez le numéro de l'élément de base installée.</li> <li>◦ Pour afficher tous les numéros d'éléments de base installée pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>
Élément de configuration	Numéro d'identification affecté par le système pour la configuration associée à l'élément de base installée. Pour afficher les détails d'un élément de configuration, sélectionnez le numéro de l'élément de configuration.
Contact	Nom du contact client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.


## Afficher la chronologie d'une commande

Affichez les chronologies de diagramme de Gantt qui affichent l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, affichent les dépendances entre les tâches de commande et identifient les tâches en danger.

### Avant de commencer

Rôle requis : order\_approver, order\_viewer, sn\_ind\_tmt\_orm.order-fulfillment\_agent, sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_agent ou sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez l'ordre que vous souhaitez afficher.
4. Dans la section **Répartitions** de la commande de la commande, sélectionnez **Afficher la chronologie** de la commande.  
L'onglet **Chronologie** s'ouvre et affiche les tâches de commande pour les éléments de ligne de commande et les colonnes pour l'état de la tâche de commande et l'état de la menace, si la gestion des menaces est activée. Les tâches en danger sont marquées par l'icône de mise en péril. Pour chaque tâche, une chronologie affiche les dates de début et de fin de la tâche, ainsi que toutes les dépendances.
5. Pour modifier les informations ou les éléments affichés dans la vue de chronologie, utilisez ces options.

Option	Description
Ajouter ou modifier des colonnes	<p><b>a.</b> Sélectionnez l'icône d'engrenage.</p> <p><b>b.</b> Dans l'onglet <b>Colonnes</b> du volet Personnaliser, sélectionnez les éléments à afficher ou désélectionnez ceux qui ne sont plus affichés.</p> <p><b>c.</b> Sélectionnez <b>Appliquer</b>.</p>
Modifier les éléments de chronologie affichés	<p><b>a.</b> Sélectionnez l'icône d'engrenage.</p> <p><b>b.</b> Dans l'onglet <b>Chronologie</b> du volet Personnaliser, sélectionnez les éléments à afficher ou à supprimer, tels que les étiquettes de barre ou les lignes de dépendance.</p> <p><b>c.</b> Sélectionnez <b>Appliquer</b>.</p>
Ajuster l'échelle de temps utilisée	<p>Dans la liste déroulante de l'échelle de temps, sélectionnez la vue de l'heure, telle que jour, semaine, mois ou année.</p> <p>L'échelle de temps pour les diagrammes de Gantt change immédiatement.</p>

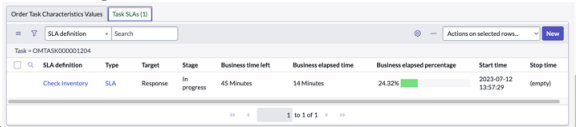
## Surveillance Jeopardy Management

Les gestionnaires d'ordres et les agents peuvent surveiller les tâches d'exécution activées pour le périmètre. Lorsqu'une tâche est compromise, les gestionnaires peuvent prendre des mesures pour s'assurer que le workflow d'exécution n'est pas retardé.

Quand Jeopardy Management est ajouté aux flux de tâches d'exécution, Jeopardy Management suit le temps nécessaire à l'achèvement des tâches et crée une évaluation prédictive du niveau de risque pour le plan d'exécution. Si une tâche prend plus de temps que la durée définie, les alertes de péril sont partagées.

Le tableau suivant décrit l'emplacement où vous pouvez afficher l'état de la menace.

### Alertes d'état de menace

État du péril	Description
Dans les formulaires de commande activés pour Jeopardy, recherchez la colonne <b>Niveau de menace</b>	Recherchez l'état de menace dans la colonne <b>Niveau de menace</b> du formulaire d'état de commande. Les niveaux de menace comprennent faible, moyen, élevé et critique.
Vue d'orchestration de commande	Accédez à la <b>Commande de clients &gt; Commande &gt; Élément de ligne de commande &gt; Orchestration</b> . Chaque vignette Orchestration affiche la progression de la tâche et des accords sur les niveaux de service (SLA).
Barre de progression de la définition de SLA	Accédez à la <b>Commande de clients &gt; Commande &gt; Élément de ligne de commande &gt; Tâche &gt; SLA</b> et affichez la barre d'état. La barre d'état affiche la progression du SLA, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vert : le SLA progresse dans sa chronologie.</li> <li>• Rouge : tTask est proche de la fin du pourcentage critique de temps</li> </ul>  <p>alloué.</p>

## Extension Gestion des commandes avec les applications et intégrations ServiceNow

Vous pouvez utiliser diverses ServiceNow applications de stockage et intégrations pour étendre davantage les options de Gestion des commandes.

### Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes

Application ou intégration	Description
<a href="#">Gestion des commandes de Service Bridge pour les fournisseurs</a>	Permettre aux fournisseurs de services et à leurs clients de passer et d'exécuter Gestion des commandes des commandes complexes, y compris certains types de commandes MACD, sur Pont de services.

## Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes (suite)

Application ou intégration	Description
Intégration d'Order Management à Gestion des services sur site	Créer automatiquement des demandes de commande de travaux de service sur site avec Gestion des commandes, et suivez-les dans Gestion des services sur site.
Intégration d'Order Management à Gestion des portefeuilles de services	Assurez la supervision de projet de commandes et de tâches de commande complexes et de longue durée dans Gestion des commandes, et gérez-les dans Gestion des portefeuilles de services.

## Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs permet aux fournisseurs de services de Gestion des commandes créer des offres de produits et des spécifications de service que Pont de services les consommateurs peuvent commander à partir des catalogues de services dans leurs ServiceNow instances. Les agents de commande et les prestataires peuvent ensuite terminer les commandes et les demandes sur l'instance du fournisseur.

### Vue d'ensemble d'Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs prend en charge le processus de commande et d'exécution sur Pont de services. Les offres de produits et les spécifications de service publiées génèrent des créateurs d'enregistrements distants (RRP). Ces créateurs d'enregistrements distants créent les éléments de catalogue distants que vos consommateurs peuvent commander à partir du Portail de services sur leur instance.

Le workflow de génération de ces créateurs d'enregistrements distants implique les étapes de base suivantes :

- L'administrateur ou le gestionnaire de catalogue de produits crée les offres de produits et les spécifications de service sur une instance de fournisseur, en spécifiant le canal de distribution comme Pont de services et en indiquant que les offres de produits sont des articles vendables. Lorsque les offres et les spécifications de service sont publiées, des créateurs d'enregistrement distants (RRP) sont générés automatiquement pour créer les éléments de catalogue distants.
- L'administrateur de Pont de services associe des critères de consommateur aux créateurs d'enregistrements distants.
- L'administrateur de Pont de services examine et active les créateurs d'enregistrements distants sur l'instance du fournisseur. Ces créateurs d'enregistrements distants publient les éléments de catalogue distants dans le catalogue de services sur une instance de consommateur.
- Les consommateurs demandent des services à l'aide des éléments de catalogue distants sur le portail de services de leur instance de consommateur. Les demandes créent automatiquement une tâche de fournisseur pour répondre aux demandes sur l'instance du fournisseur.

- Sur l'instance du fournisseur, la commande et les lignes de commande sont créées pour que les gestionnaires de commandes les approuvent et que les agents les exécutent.
- Sur l'instance du consommateur, les consommateurs reçoivent des mises à jour sur l'état de la commande et des commentaires des notes de travail de la part des agents de commande.

## Fonctionnalités

- Prenez en charge les offres de produits simples et groupées avec des spécifications composites.
- Spécifications de service d'assistance.
- Prenez en charge les commandes de quantité pour les éléments de ligne de commande et la sélection de produits et services en option.
- Synchronisez les enregistrements d'inventaire des produits et des services, qui peuvent être consultés par les consommateurs dans leur instance.
- Autorisez les consommateurs à :
  - Suspendre, reprendre et déconnecter les ordres
  - Annulez une commande de l'instance de consommateur si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR).

## Avantages

- Automatise la génération de créateurs d'enregistrements distants qui publient des offres et des spécifications de service dans un catalogue distant.
- Permet une exécution plus rapide des commandes sur l'instance du fournisseur et améliore la précision des commandes.
- Facilite la communication en mettant à jour les commentaires entre le fournisseur et l'instance client, ainsi qu'en partageant des mises à jour fréquentes sur l'état des commandes.

## Mappage de l'état de la commande

Pendant le traitement des commandes, notez que les états des commandes correspondent à certains états des tâches des fournisseurs.

### États de la commande et de la tâche du fournisseur

État de l'ordre	État de la tâche du fournisseur
Brouillon	Reçu
Soumise	Reçu
Enrichissement en cours	Reçu
Enrichissement en suspens	Reçu
Nouvelle	Reçu
Authentifiée	Travail en cours
Planifié	Travail en cours
Rejetée	En attente d'infos

## États de la commande et de la tâche du fournisseur (suite)

État de l'ordre	État de la tâche du fournisseur
En cours	Travail en cours
Révision en cours	Reçu
En attente d'informations	En attente d'infos
En suspens	En attente d'infos
Évaluation de l'annulation	Annulé
Annulation en cours	Travail en cours
Annulé	Annulé
Terminé	Fermé

### Étape suivante

En tant qu'administrateur Service Bridge, passez en revue les tâches de configuration dans [Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs](#).

### Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Configurez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, que les fournisseurs peuvent utiliser Gestion des commandes pour créer et exécuter des commandes de produits sur Pont de services. Les fournisseurs publient les offres de produits et les spécifications de service sous forme d'éléments de catalogue distants afin que les consommateurs puissent commander à partir de leur Catalogue de services propre instance.

### Vue d'ensemble de la configuration

Suivez ces tâches pour configurer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, qui permet Gestion des commandes de créer des offres de produits et des spécifications de service, puis de les publier dans votre ServiceNow instance de fournisseur en tant que créateurs d'enregistrements distants. Les administrateurs Service Bridge peuvent ensuite activer ces créateurs d'enregistrements distants pour rendre les produits et services disponibles à partir des Catalogue de services instances de consommateur.

### Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Étape de configuration	Description	Rôle
<a href="#">Installer Pont de services pour les fournisseurs</a> 	Installez l'application Pont de services pour les fournisseurs à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur la configuration de cette application, reportez-vous à la section <a href="#">Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs</a>  .	Administrateur

Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Étape de configuration	Description	Rôle
<a href="#">Installation Pont de services pour les consommateurs</a> 	Installez l'application Pont de services pour consommateurs à partir du ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur la configuration de cette application, reportez-vous à <a href="#">la rubrique Installation et configuration de Pont de services pour les consommateurs</a>  .	Administrateur
<a href="#">Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs</a>	Installez l'application à partir de ServiceNow Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs Store.	Administrateur
<a href="#">Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant</a>	Dans l'instance du fournisseur, créez les offres de produits à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
<a href="#">Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant</a>	Dans l'instance du fournisseur, créez la spécification de service pour un service à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
<a href="#">Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant</a>	Dans l'instance du fournisseur, examinez le créateur d'enregistrement distant et associez les critères client qui autorisent l'élément de catalogue pour les consommateurs de Pont de services éligibles.	Administrateur du fournisseur Service Bridge
Associez des critères de consommateur au créateur d'enregistrement distant pour gérer l'inventaire.	Passer en revue le créateur d'enregistrement distant pour gérer l'inventaire et associer les critères du client	
<a href="#">Activer le créateur d'enregistrement distant</a>	Dans l'instance de consommateur, activez les autorisations pour les	Administrateur du consommateur de Pont de services

## Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Étape de configuration	Description	Rôle
	créateurs d'enregistrements distants.	
Mettre hors service un élément de catalogue distant	Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant et supprime l'élément du catalogue de services sur l'instance du consommateur.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

### Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Vous pouvez installer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (sn\_sb\_pro) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

### 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](#) .
- Passez en revue la liste des applications Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

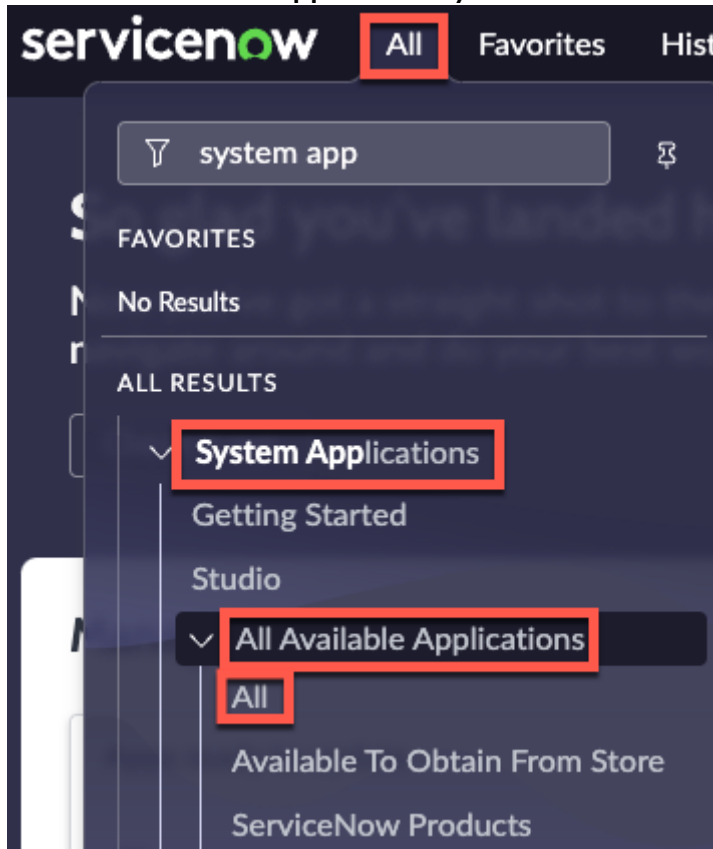
Les éléments suivants sont installés avec Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, voir [Recherche des composants installés avec une application](#) . .

## 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 trouver l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs ((sn\_sb\_pro))

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 du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.  
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. 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.

6. Sélectionnez **Installer**.

## Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant

Créez une offre de produit dans une instance de fournisseur de Pont de services. Lorsque vous publiez l'offre de produit, un créateur d'enregistrement distant est créé pour l'élément de catalogue distant.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez l'offre de produit, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Pont de services.

### Procédure

1. Espace de travail configurable de CSM Sur l'instance du fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs de l'onglet Détails.

#### Formulaire Créer une offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'offre de produits.
Nom	Nom alternatif pour l'offre de produits afin de faciliter sa différenciation des noms de produits similaires.
Nom d'affichage	Nom de l'offre de produits ajoutée.
Type d'offre	Entité de l'offre. Sélectionnez l'un des types suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à l'aide du Espace de travail configurable de CSMfichier .</li> <li>◦ Droit : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.</li> </ul>
Sous-type d'offre	Type de droit : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Garantie</li> <li>◦ Garantie étendue</li> <li>◦ Licence</li> <li>◦ Abonnement</li> </ul>
Vendable	Option indiquant que l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , sélectionnez cette option pour une offre de produits. Seules les offres de produits vendables créent des éléments de catalogue distants. Les offres avec des configurations groupées ne sont pas prises en charge.</p>
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lorsqu'il passe une commande.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produits est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produits est supprimée des Gestion des ventes et des commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
État	État de l'offre de produit. Les états comprennent Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. <p><b>i Remarque :</b> Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services en tant que canal.</p>
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Spécification de produit	Spécification de produit à associer à l'offre de produits. Il fournit une vue fonctionnelle d'une offre de produits qui stimule l'exécution des commandes. <p><b>i Remarque :</b> Seules les spécifications publiées apparaissent.</p>
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produit a une spécification de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques

Champ	Description
	sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.
Méthode de tarification	<p>Méthode de tarification du produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Unique : Frais uniques pour le produit.</li> <li>◦ Récurrent : frais qui se produisent à des intervalles planifiés. Vous pouvez définir la périodicité moyennant des frais récurrents.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Les informations de tarification ne sont pas visibles sur l'instance du consommateur. Si une liste de prix par défaut ou autre est configurée pour une offre, le prix est calculé et mis à jour uniquement sur l'instance du fournisseur.</p>
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se reproduisent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais appliqués une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Créer un contrat	Option qui indique aux agents que les contrats de droit peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisée lorsque les autorisations sont gérées sous forme de contrats.
Modalité du contrat	<p>Durée du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12 mois</li> <li>◦ 24 mois</li> <li>◦ 36 mois</li> <li>◦ 48 mois</li> <li>◦ 60 mois</li> </ul>
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
Version initiale	Nom de l'offre de produits au moment de la création de la version initiale.
Version précédente	<p>Nom de la version précédente de l'offre de produits, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale de l'offre de produits (par exemple, la version 1), ce champ est vide.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version (version 2) avec un nom légèrement différent, le nom de l'offre de produits lors de sa création initiale apparaît ici.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l'offre de produits tel qu'il était à la version 2 apparaît ici.</li> </ul>

Champ	Description
	Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Ajoutez des caractéristiques supplémentaires à votre offre de produits, si nécessaire.
6. Facultatif : Ajoutez des visuels de produit à votre offre de produit.
  - a. Dans l'onglet Visuels du produit, sélectionnez **Nouveau**.
  - b. Saisissez un nom pour le visuel.
  - c. Pour sélectionner un fichier image à charger, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
  - d. Pour définir votre image comme image primaire du produit, sélectionnez **Définir comme image primaire**

**Remarque :** vous pouvez ajouter plusieurs images pour les produits, mais le catalogue de services ne prend en charge qu'une seule image par produit lorsqu'elle est publiée dans le catalogue de services.

7. Lorsque vous avez terminé de créer la version de l'offre de produit, sélectionnez l'une des actions suivantes.

Action	Description
Publier	<p>Publiez le brouillon de l'offre de produit afin de pouvoir l'utiliser dans un catalogue de produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous le publiez, son état passe de Brouillon à Publié.</li> <li>◦ Après avoir publié une offre de produit, vous ne pouvez pas la modifier ou la supprimer, sauf si vous en créez une version.</li> </ul>
Mettre à jour	<p>Mettez à jour l'offre de produits avec les nouvelles données que vous avez ajoutées, mais ne la publiez pas pour l'utiliser dans un catalogue de produits.</p>
Copier	<p>Copiez les données de cette offre de produit afin de pouvoir créer une offre de produits à partir de celle-ci.</p> <p>Par exemple, vous pouvez utiliser la fonction Copier si vous souhaitez créer une offre de produit en version de base similaire à l'offre Premium SD-WAN v3, mais avec une piste de version distincte.</p> <p>Lorsque vous utilisez la fonction Copier, celle-ci crée une offre de produit en version de base et définit les valeurs dans les champs suivants :</p>

Action	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Version</b> : 1 (version de base)</li> <li>◦ <b>Version initiale</b> : Premium SD-WAN Offering v3</li> <li>◦ <b>Version précédente</b> : vide</li> </ul>

### Que faire ensuite

Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant pour cet élément de catalogue distant.

### Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant

Créez une spécification de service sur une Pont de services instance de fournisseur. Lorsque vous publiez la spécification de service, un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification de service.

### Avant de commencer

Définissez les caractéristiques, les options de caractéristique et les catégories de spécifications avant de créer une spécification de service.

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin ou sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une spécification de service pour une demande de service, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Pont de services. Lorsque la spécification de service est publiée, un créateur d'enregistrement distant est créé pour la spécification.

### Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMsélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications > Spécifications de services** et sélectionnez **Nouveau**. Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

### Spécification de service

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de service.
Nom	Nom de la spécification de service.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié.</li> <li>◦ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné <b>Créer une version</b>. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.</li> </ul>

Champ	Description
Nom d'affichage	<p>Nom d'affichage qui apparaît pour la spécification lorsque cette version de la spécification est en vigueur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ.</li> <li>◦ Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification.</li> <li>▪ La version 2 est la version actuelle de la spécification.</li> </ul> </li> </ul>
Catégorie	<p>Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification de service.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si la catégorie sélectionnée qui appartient aux services 5G n'a pas de modèles de tranche correspondants, le système vérifie les modèles existants.</li> <li>◦ Si plusieurs modèles sont mappés à la catégorie sélectionnée, le système choisit le dernier modèle publié selon la spécification.</li> </ul>
Type	<p>Type de spécification de service :</p> <p>Face au client</p> <p>Les clients peuvent créer un ticket ou un ticket pour le service. Lorsque vous sélectionnez ce type, le champ <b>Canal de distribution</b> s'affiche pour spécifier le mode de prestation du service, par exemple le Web.</p> <p>Face aux ressources</p> <p>Des services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource.</p> <p>Non applicable</p>

Champ	Description
	La spécification du service n'est pas orientée vers le client ou les ressources.
Sous type	<p>Sous-type de spécification. Choisissez <b>Slice</b> pour définir les spécifications du service réseau 5G.</p> <p><b>i Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous sélectionnez Tranche comme sous-type, les modèles sont automatiquement sélectionnés en fonction du mappage des modèles avec les catégories de spécifications des spécifications de service dans la table de décision.</li> <li>◦ Si vous sélectionnez Aucun comme sous-type, vous pouvez spécifier manuellement un modèle.</li> </ul>
Date de début	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer quand elle prend effet. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer qu'elle n'est plus en vigueur. Il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour un traitement réel.
Modèle	<p>Modèles que vous avez définis si vous utilisez des services 5G.</p> <p><b>i Remarque :</b> Lorsque vous modifiez un modèle, il supprime toutes les caractéristiques de spécification marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle, puis associe à nouveau les caractéristiques de spécification selon le nouveau modèle que vous avez sélectionné.</p>
Description	Description de la spécification de service.
État	<p>État de la spécification de service.</p> <p>Brouillon</p> <p>Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lorsque vous créez l'enregistrement de</p>

Champ	Description
	<p>spécification pour la première fois.</p> <p>Publiés</p> <p>Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits.</p> <p>Mis hors service</p> <p>Spécification de service qui est retirée et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification.</p> <p>Archivé</p> <p>La spécification de service n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.</p>
Canal de distribution	<p>Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, entrez Pont de services comme canal de distribution.</p>
Code externe	Code de service de la spécification.
Graphique linéaire	Ligne de service de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise de cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option indiquant que la spécification de service est une spécification parente composée de plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option indiquant que quelqu'un doit installer le service sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de service nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.

Champ	Description
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
Version précédente	<p>Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici.</li> </ul> <p>Vous ne pouvez pas modifier ce champ.</p>

### 3. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

Un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification.

#### Que faire ensuite

[Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant](#) pour cet élément de catalogue distant.

#### Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant

Dans l'instance du fournisseur, associez les critères de consommateur appropriés au créateur d'enregistrement distant créé pour un élément de catalogue distant. Les critères de consommateur déterminent quels consommateurs ont droit à l'élément de catalogue. Pont de services Génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances de consommateur éligibles.

#### Avant de commencer

Par défaut, les créateurs d'enregistrements distants sont disponibles pour tous les consommateurs. Si vous avez des critères spécifiques pour certains utilisateurs, définissez les critères de consommateur pour Pont de services ces utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs](#) .

Rôle requis : sn\_sb.admin ou admin

#### Procédure

1. Dans votre instance de fournisseur, accédez à **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant pour l'offre de produit ou la spécification de service créée par votre administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits. Examinez l'enregistrement pour valider qu'il a été créé comme prévu.

- i Remarque :** Un créateur d'enregistrement distant, Gérer l'inventaire, est créé automatiquement lorsqu'une offre de produit ou une spécification de service est publiée pour un élément de catalogue distant. Vous devez associer les critères de consommateur à ce créateur d'enregistrement distant afin que vos consommateurs puissent gérer l'inventaire de produits ou de services à partir du catalogue de services sur une instance de consommateur.

3. Accédez à l'onglet **Critères de consommateur**.
4. Dans l'enregistrement des critères Actif, sous la colonne **Critères de consommateur distant**, sélectionnez et enregistrez les critères à associer à l'élément de catalogue.
5. Sélectionnez **Publier**.  
Service Bridge génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances de consommateur éligibles.

### Que faire ensuite

[Activez les autorisations pour le créateur d'enregistrement distant.](#)

#### Activer le créateur d'enregistrement distant

Activez le créateur d'enregistrement distant dans une Pont de services instance de consommateur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_sb.admin ou admin

#### Procédure

1. Dans l'instance de consommateur, accédez à **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sélectionnez le lien Numéro pour accéder à l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. Dans l'onglet Créateurs d'enregistrement distants (liste connexe), sélectionnez le créateur d'enregistrement distant à activer.
4. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, sélectionnez **Activer**.  
L'offre de produit ou la spécification de service est maintenant disponible dans Catalogue de services au format de créateur d'enregistrement distant.


#### Mettre hors service un élément de catalogue distant

Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant. Lorsque le créateur d'enregistrement distant est mis hors service, l'élément de catalogue distant est automatiquement supprimé du catalogue de services sur l'instance du consommateur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### Procédure

1. Espace de travail configurable de CSM Sur l'instance du fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à l'offre de produit ou à la spécification de service publiée à mettre hors service.

- Pour mettre hors service une offre de produit, accédez à **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits à mettre hors service.
- Pour mettre hors service une spécification de service, accédez à **Spécifications > Spécifications de services** et sélectionnez la spécification de service à mettre hors service.

### 3. Sélectionnez **Mettre hors service**.

L'offre de produit ou la spécification de service est définie sur l'état Mis hors service. L'état du créateur d'enregistrement associé à l'élément passe de Publié à Mis hors service, et l'élément du catalogue de produits est automatiquement supprimé du catalogue de services.

## Créservant des commandes à partir des éléments de catalogue du portail de services

Lorsque les consommateurs utilisent Service Portal sur leur instance, ils peuvent passer des commandes d'éléments de catalogue qui ont des spécifications de produits groupées. Ils peuvent également annuler une commande et examiner et gérer l'inventaire des produits et services.

### Commandes de produits groupés

Les éléments de catalogue à distance de Pont de services peuvent inclure des produits groupés qui ont des composants composites avec différentes options de caractéristiques qui peuvent être sélectionnées, y compris la quantité.

## Exemple de produit groupé dans Catalogue de services

Home > Service Catalog > Provider Services > AT&T > SD-WAN Bronze Plan v3

Search Catalog

### SD-WAN Bronze Plan v3

SD-WAN Bronze Plan

SD-WAN Bronze Plan

Shipping street  Shipping city

Shipping state / Province  Shipping country

Shipping zip / Postal code

SD-WAN Service Package

Characteristics: SD-WAN Service Package

\*SD-WAN Service Package Quantity

SD-WAN Service Package - SD-WAN Edge Device

Characteristics: SD-WAN Edge Device

\*SD-WAN Edge Device Quantity

CPE Model  CPE Type

SD-WAN Service Package - SD-WAN Controller

Characteristics: SD-WAN Controller

\*SD-WAN Controller Quantity

Tenancy

Save as Draft

Submit

## Annulation d'une commande

Les consommateurs peuvent annuler une commande si la commande n'a pas atteint le point de non-retour (PONR). Si le PONR a été atteint, le consommateur reçoit un message d'état indiquant que la commande ne peut pas être annulée.

## Gestion de l'inventaire des produits ou des services

Les consommateurs peuvent afficher et gérer l'inventaire des produits ou des services pour les produits et services. Ils peuvent utiliser le champ **Emplacement** pour filtrer la vue **d'inventaire** par emplacement particulier. Les consommateurs peuvent également effectuer des actions de déconnexion, de suspension ou de reprise.

## Exemple de gestion d'inventaire dans Catalogue de services

Traduction automatique

### Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site

Assure une intégration entre les Gestion des commandes Gestion des services sur site applications et Cette intégration est disponible pour tous les ServiceNow clients dotés du module d'extension (com.sn\_ind\_tmt\_orm), du module d'extension Gestion des commandes Espace de travail configurable pour la gestion des services sur site (com.snc.uib.fsm\_agent\_workspace) et du module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work\_management).

#### Vue d'ensemble

Cette intégration permet la création automatique et manuelle de commandes de travaux de l'application Gestion des commandes à l'application Gestion des services sur site . Cette intégration garantit la collaboration entre les Gestion des commandes applications et les Gestion des services sur site utilisateurs afin de prendre en charge le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Les commandes de travaux sont créées pour une commande qui nécessite un travail de service sur site par des agents sur site. Les agents et les gestionnaires d'exécution des commandes peuvent gérer plus efficacement les tâches de commande et les dépendances des commandes de travaux.

## Fonctionnalités principales

- Automatisation de la création, des mises à jour et du suivi des commandes de travaux.
- Déclenchement manuel basé sur l'interface utilisateur de la commande de travaux vers Gestion des services sur site Planifiez le travail de service sur site et communiquez les mises à jour des notes de travail aux répartiteurs et aux agents de service sur site.
- Synchronisation des informations entre et pour Gestion des commandes le Gestion des services sur site statut, la note de travail, les détails du client et d'autres mises à jour.
- Suivi et gestion du workflow de bout en bout des commandes et des commandes de travaux associées dans le processus d'exécution.

## Configuration de la création automatique de commandes de travaux

Vous pouvez activer la création automatique de commandes de travaux du Order Management for Telecommunications, Media, and Technology au Gestion des services sur site. Les commandes de travaux sont créées pour les commandes de domaine et les tâches de commande. Pour configurer la création automatique de commandes de travaux, configurez les tables de décision dans le générateur de décision.

Les commandes de clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de service, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les tâches de commande .

Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies. Si nécessaire, le gestionnaire peut également sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

### Configurer la création de commande de travaux pour une commande de domaine

Ajoutez une condition dans l'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour la commande de domaine. Les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique d'ordre de travail pour l'ordre de domaine .

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de service, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour les conditions non définies dans la table de décision, le gestionnaire peut sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Générateur de décision**.  
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour** la table de décision **Ordre de domaine**.
3. Dans la colonne **Spécification** de la section **Conditions**, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez une action dans la liste **Action de commande de domaine**.
5. Sélectionnez un modèle pour la condition dans la colonne **Modèle de commande de travaux**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résultats

Une condition est ajoutée dans la table de décision. Si cette condition de la table de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une commande de domaine. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à la section [Utiliser des tables de décision](#).

## Configurer la création de commande de travaux pour la tâche de commande

Ajoutez une condition dans l'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande. Les conditions sont spécifiées dans la table de décision **Politique de commande de travaux pour la tâche de commande**.

## Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision **Politique de commande de travaux pour les tâches de commande**. Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Générateur de décision**.  
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour la table de décision de tâche de commande**.
3. Dans la colonne **Spécification** de la section **Conditions**, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour l'action de commande de domaine.
5. Sélectionnez un type de demande pour la tâche de commande dans la colonne **Type de demande**.
6. Sélectionnez un modèle pour le package de service dans la colonne **Modèle de commande de travaux**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résultats

Une condition est ajoutée dans la table de décision. Si cette condition de l'arbre de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une tâche de commande. (pour en savoir plus, consultez [Interface utilisateur Générateur de décision](#) ) ;

## Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site - Scénario du workflow

L'intégration entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site fournit une assistance pour le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Le scénario suivant montre la synchronisation transparente des données, des informations sur les clients, de l'état et d'autres mises à jour entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

### Scénario

Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé la commande dans Gestion des commandes, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site pour les conditions spécifiées dans l'arbre de décision. À mesure que les agents de service sur site travaillent sur ces commandes de travaux, ils peuvent voir les mises à jour dans la section Notes de travail de cette commande de domaine. Un agent ne peut pas fermer une commande de domaine à moins que toutes les commandes de travaux qui lui sont associées ne soient fermées. Ce workflow montre la synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

1. Un agent d'exécution des commandes crée une nouvelle commande client dans l'espace de Gestion des commandes travail.
2. L'agent sélectionne ensuite l'emplacement pour lequel la commande doit être passée. Pour plusieurs emplacements, plusieurs éléments de ligne de commande sont créés.
3. L'agent examine et passe ensuite la commande.
4. Le gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande. Les éléments de ligne de commande ont des commandes de domaine dans le cadre du flux d'exécution des commandes. Selon les configurations de la table de décision, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site.
5. L'agent peut afficher les commandes de travaux créées pour les commandes de domaine dans l'onglet **Détails** . Dans la section **Activité**, l'agent suit toutes les mises à jour des commandes de travaux dans les notes de travail.
  - Lorsque l'état d'une commande de travaux change dans , les détails sont affichés dans Gestion des services sur site les notes de travail de l'espace Gestion des commandes de travail.
  - Si une commande de travaux est annulée, l'état de la commande de travaux s'affiche dans la section Notes de Gestion des commandes travail.
  - En cas de modifications en cours, la commande de travaux est automatiquement mise à jour. L'état actuel et les informations mises à jour sont affichés dans la section Notes de travail.
6. L'agent peut modifier un élément de ligne de commande si nécessaire. Si l'agent sélectionne l'option **PONR** (Point de non retour), aucune modification ne peut plus être apportée à l'élément de ligne de commande dans le workflow.

7. Une fois toutes les commandes de travaux fermées, le gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner toutes les commandes de travaux et fermer la commande de domaine.

**i Remarque :** L'agent ne peut fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux associées à cette commande de domaine sont fermées.

## Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles

L'application Gestion des commandes fournit une intégration à l'application ServiceNow® Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) permettant la supervision de projet de tâches complexes d'exécution de commandes. Utilisez cette intégration pour gérer les éléments de ligne de commande et les tâches de commande planifiées comme des projets dans SPM.

### Fonctionnalités

- Automatise la création de projets basés sur des règles de supervision de projet, ce qui permet aux chefs de projet de suivre les activités d'exécution des SPM commandes au sein d'un projet dans SPM.
- Synchronise les tâches d'exécution de commande dans Gestion des commandes un projet associé dans SPM, fournissant aux chefs de projet des mises à jour en temps réel sur l'activité des tâches via des informations, des notes et des commentaires sur les changements d'état.
- Permettez aux agents d'exécution, aux gestionnaires et aux chefs de projet d'afficher les listes connexes qui montrent la relation entre un élément de ligne de commande et un projet, une commande de domaine et une tâche de projet, et une tâche de commande et une tâche de projet.
- Prend en charge le suivi et la synchronisation d'une ou plusieurs tâches de commande.
- Prend en charge les ordres échelonnés/en cours pour les nouvelles tâches créées dans le cadre d'une décomposition échelonnée ou de changements en cours. Utilise des tâches de commande planifiées prédéfinies qui permettent la synchronisation entre l'exécution de commande et les tâches de projet.
- Ferme automatiquement les tâches de projet lorsque les tâches enfants et les tâches de commande ou les commandes de domaine associées sont terminées ou annulées.

### Avantages

- Permet aux chefs de projet de superviser de bout en bout les commandes complexes, telles que les commandes de longue durée qui nécessitent une livraison sur un compte client spécifique avec plusieurs emplacements.
- Gère les risques en identifiant les problèmes qui affectent les dépendances du projet et l'exécution des commandes en temps opportun.
- Élimine le suivi manuel de l'état des commandes entre SPM les Gestion des commandes applications. Réduit la communication inefficace entre les chefs de projet, les agents et gestionnaires d'exécution et les autres personnes concernées du projet.

### Principes de fonctionnement de l'intégration SPM

L'intégration Gestion des commandes utilise Gestion stratégique des portefeuilles l'application standard (PPM) dans SPM pour suivre les Gestion des portefeuilles de

projets tâches d'exécution en tant que projets dans votre organisation. Cette intégration fonctionne également avec l'application Gestion des projets clients si vous souhaitez suivre automatiquement les tâches d'exécution des commandes des clients en tant que projets clients.

## Configuration

Les administrateurs configurent l'intégration en configurant les SPM éléments suivants :

- Modèles de projet : créez les modèles de projet PPM qui sont utilisés pour générer automatiquement les projets pour les SPM commandes nécessitant une supervision de projet. Les modèles de projet définissent également les tâches planifiées pour la livraison des commandes.
- Gestion des commandes Conditions et règles de supervision de projet : définissez les conditions et les règles de décision qui déterminent les commandes éligibles à la supervision de projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. Vous utilisez différentes tables de décision de supervision de la gestion des projets pour spécifier les conditions et les règles relatives aux lignes de commande, aux commandes de domaine et aux tâches de commande, ainsi que le modèle de projet approprié à utiliser.
- Mappage de champs dans CSM les cartes de table : associez Gestion des commandes des champs aux SPM champs de projet en configurant le mappage de champs dans les cartes de CSM tables.
- Propriété pour la fermeture automatique des tâches de projet : contrôlez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque des tâches enfants associées sont terminées à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété système.

## Flux d'intégration SPM

Une fois qu'une ligne de commande est créée et approuvée, Gestion des commandes effectue les étapes de traitement suivantes.

- Détermination de la supervision du projet : qualifie la ligne de commande pour la supervision du projet.
  - Vérifie que la ligne de commande est valide et que l'application PPM Standard est installée.
  - Examine les conditions de supervision du projet et les règles de décision pour les lignes de commande.
  - Si la ligne de commande correspond aux conditions, le projet et les tâches de projet sont créés automatiquement à l'aide du modèle de projet spécifié.

**i Remarque :** Si plusieurs lignes de commande sont éligibles à la supervision, le système crée plusieurs projets.

- Synchronisation ponctuelle : synchronise la ligne de commande avec le projet, en établissant la relation entre la ligne de commande et le projet.
- Détermination de la supervision de la tâche de projet : après Gestion des commandes avoir décomposé l'élément de ligne de commande en commandes de domaine et tâches de commande, il effectue les opérations suivantes :

- Vérifie les conditions de supervision du projet pour les commandes de domaines. Si un ordre de domaine répond aux conditions de supervision du projet, crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
- Vérifie les conditions de supervision du projet pour les tâches de commande. Si les tâches de commande répondent aux conditions de supervision du projet, crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
- Relie les commandes de domaine et les tâches de commande au projet parent, en synchronisant les attributs des commandes de domaine et des tâches de commande vers les tâches de projet.
- Changements d'état de la tâche de commande : à Gestion des commandes mesure que les états des tâches de commande changent, synchronise l'état et le statut avec les tâches de projet correspondantes dans SPM afin que les chefs de projet et les autres personnes concernées du projet puissent visualiser les changements en temps réel.
- Mises à jour des notes et des commentaires du projet : met automatiquement à jour les notes de projet et les notes de tâche de projet lorsque les gestionnaires ou les agents d'exécution publient des notes de travail et des commentaires dans les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande.
- Fermeture de la tâche de projet : ferme automatiquement les tâches de projet pour les tâches de commande, y compris les tâches enfants, qui ont été terminées dans Gestion des commandes.

## Modules d'extension pour l'intégration SPM

L'intégration SPM est incluse dans l'application Gestion des commandes . L'intégration nécessite les modules d'extension suivants, qui sont activés par les utilisateurs ayant le rôle administrateur :

- Module d'extension PPM Standard (com.snc.financial\_planning\_pmo) : active l'application Gestion des portefeuilles de projets Standard, qui installe Gestion financière et Project Portfolio Suite. La suite comprend diverses applications pour gérer les projets de votre organisation, telles que Gestion de programme, Gestion des projets et Gestion de la demande. Pour plus d'informations sur Project Portfolio Suite, voir [Project Portfolio Suite avec Financials](#) .
- Module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm\_ppm) : active l'intégration de Gestion des projets clientèle à l'application PPM Standard. Cette intégration permet aux chefs de projet clients de créer et de gérer des projets complexes avec plusieurs tâches. Cette intégration fournit également aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets. Pour plus d'informations sur Gestion des projets Client, voir [Intégration à Gestion des projets Client](#) .

## Contrôles d'accès dans l'intégration SPM

L'intégration SPM prend en charge certains contrôles d'accès pour les utilisateurs dotés des rôles suivants.

### SPM Contrôles d'accès à l'intégration

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]</li> <li>Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]</li> </ul>	<p>Les agents d'exécution des commandes ont un accès en lecture aux commandes de produits, aux tâches de commande de produits, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les agents d'ordres de services ont un accès en lecture aux demandes de commande de service, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes.</p> <p>Les agents ont accès aux informations de projet suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accès en lecture aux champs du formulaire de projet.</li> <li>Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet.</li> <li>Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM.</li> <li>Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>it_project_user</li> <li>sn_customerservice.projectmanager (si vous utilisez Gestion des projets Client)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]</li> <li>Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]</li> </ul>	<p>Les gestionnaires d'exécution des commandes reçoivent les commandes, examinent les éléments de ligne de commande, vérifient que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis approuvent les commandes. Les gestionnaires des ordres de service s'assurent que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuvent.</p> <p>Les gestionnaires peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publiez des notes et des commentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le chef de projet.</li> </ul>	<p>sn_ind_tmt_orm.créateur_commande</p>

Traduction automatique

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichez la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, des tâches de projet et des tâches de commande. Les gestionnaires ont l'accès suivant aux informations sur les projets :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet.</li> <li>Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM.</li> <li>Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management.</li> </ul> </li> </ul>	
Utilisateur de projet informatique [it_project_user]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès en lecture aux champs du formulaire de projet.</li> <li>Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet.</li> <li>Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM.</li> <li>Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management.</li> <li>Accès en lecture à la table Création de modèle de projet.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.visionneur_commande
Administrateur de projet informatique [it_project_admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configurez l'accès à toutes les fonctionnalités de gestion de projet.</li> <li>Accès en lecture et en écriture à la table de création de modèle de projet.</li> <li>Accès en lecture et en écriture à la liste connexe des éléments de ligne de commande dans PPM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>it_project_user</li> <li>sn_ind_tmt_orm.créateur_commande</li> </ul>

Traduction automatique

**SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)**

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès en écriture à la liste connexe des tâches de commande dans PPM.</li> <li>• Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet.</li> <li>• Écrivez l'accès à la liste connexe Tâche de commande dans la liste connexe Tâche de projet dans Order Management.</li> </ul>	
Administrateur [admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crée les modèles de projet PPM utilisés pour générer automatiquement les projets pour les commandes qui nécessitent une supervision de projet.</li> <li>• Configure le mappage entre les tâches de commande et les tâches de projet planifiées associées aux modèles de projet</li> <li>• Spécifie les conditions et les règles de décision pour déterminer la supervision du projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets.</li> <li>• Contrôle la fermeture automatique des tâches de projet</li> </ul>	

Traduction automatique

**Étape suivante**

En tant qu'administrateur, examinez les tâches de configuration dans [Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles](#).

**Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles**

Configurez l'intégration de manière à ce que les Gestion stratégique des portefeuilles tâches de livraison de commandes dans Gestion des commandes puissent être suivies comme des tâches de projet planifiées dans SPM.

En tant qu'administrateur, suivez ces tâches pour configurer l'intégration SPM .

Étape de configuration	Description
<p>Activer PPM Standard (Gestion des portefeuilles de projets) <a href="#">↗</a></p>	<p>Installez le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).</p> <p>Si vous suivez des projets clients, vous devez également activer le module d'extension Gestion des projets clientèle (com.snc.csm_ppm). Pour plus d'informations sur la configuration de Gestion des projets Client, reportez-vous à la section <a href="#">Intégrer à la gestion des projets client à l'aide de Configuration guidée</a> <a href="#">↗</a>.</p> <p><b>Remarque :</b> Si vous avez installé l'application Gestion des commandes avant d'activer les modules d'extension PPM Standard ou Gestion de projet client, vous devez réparer le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) pour obtenir les mises à jour et les données de démonstration dépendantes du module d'extension pour l'intégration SPM.</p>
<p>Créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet</p>	<p>Utilisez l'application Gestion des portefeuilles de projets pour créer les modèles de projet pour les lignes de commande et les tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande.</p>
<p>Configurer le mappage de champs entre les commandes et les projets</p>	<p>Configurez les cartes de tables CSM pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans SPM.</p>
<p>Configurer les conditions de supervision du projet et les règles de décision</p>	<p>Configurez les conditions et les règles de décision pour déterminer les lignes de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande qui se qualifient pour la supervision de la gestion des projets. Vous spécifiez également les modèles de projet à utiliser pour créer ces projets.</p>
<p>Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet</p>	<p>Gérez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants connexes sont terminées ou annulées.</p>

### Création de modèles de projet et de tâches de modèle de projet

Vous créez les modèles de projet et les tâches de modèle de projet utilisés Gestion des commandes pour instancier des projets pour les lignes de commande et les commandes de domaine et tâches de commande associées.

Dans l'intégration, les SPM modèles de projet définissent la structure d'un projet pour les lignes de commande et les tâches planifiées du projet qui sont mappées aux tâches d'exécution de commande pour la ligne de commande. Vous spécifiez des modèles de projet et des tâches de modèle de projet dans les règles de décision de supervision du projet. Gestion des commandes utilise ces règles pour déterminer les éléments de commande nécessitant une supervision et le modèle de projet ou les tâches de modèle de projet utilisés pour créer les projets.

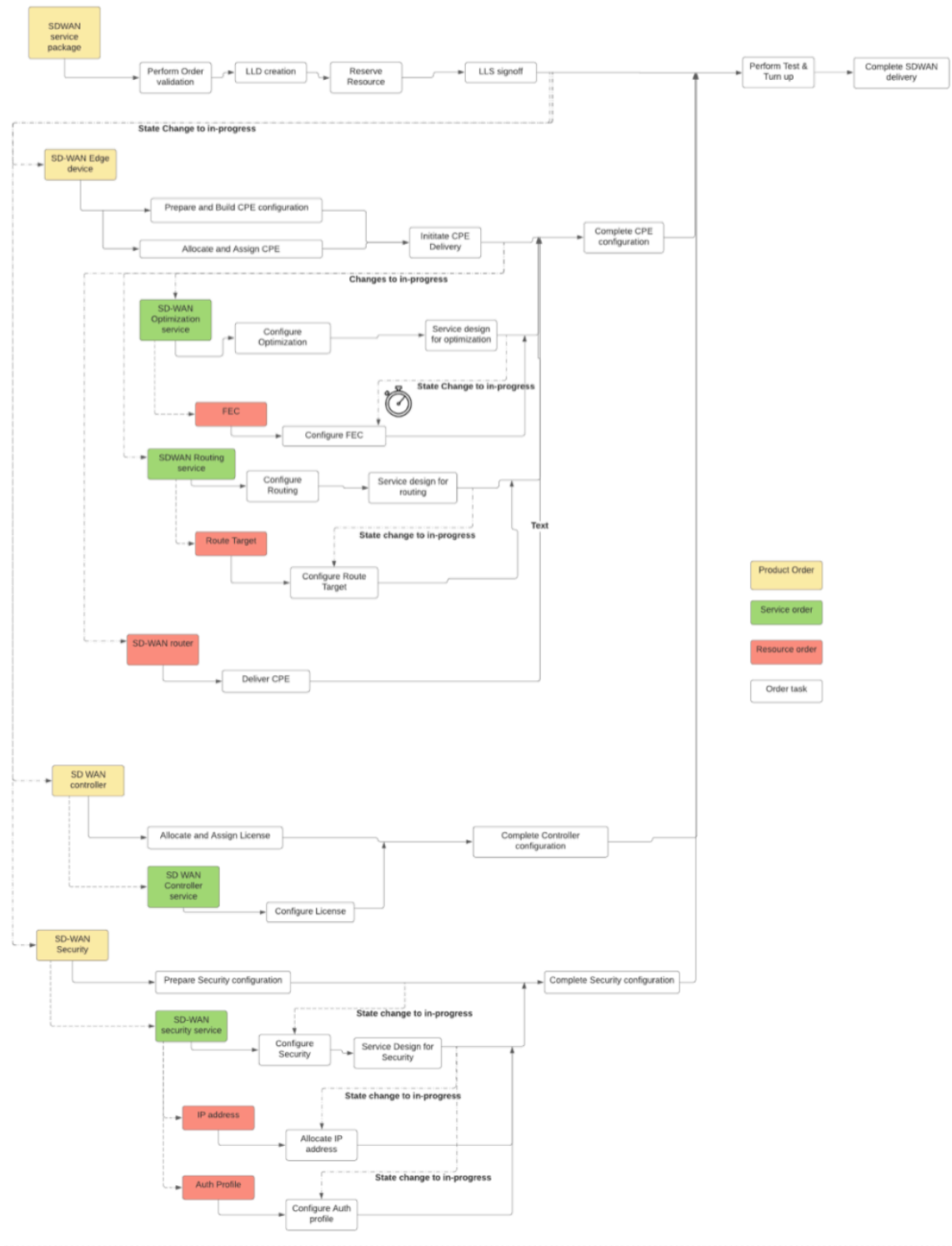
En tant qu'administrateur ou utilisateur disposant du rôle `it_project_manager`, vous créez des modèles de projet et les tâches de modèle de projet dans Gestion des portefeuilles de projets. Pour plus d'informations, voir [Modèles de projet](#) et [Créer un modèle de projet](#). Les données de démonstration avec l'application comprennent des Gestion des commandes modèles de projet que vous pouvez copier et modifier selon vos besoins.

**i Remarque :** Lorsque vous créez des tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande, assurez-vous d'anticiper les changements en cours qui peuvent nécessiter des tâches planifiées supplémentaires. Définissez ces tâches planifiées potentielles dans les tâches de modèle afin que le système puisse synchroniser les tâches planifiées avec les tâches de commande supplémentaires résultant des changements en cours dans Gestion des commandes.

### Avant de créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet

Avant de créer votre modèle de projet et vos modèles de tâches de projet pour l'intégration SPM, tenez compte du niveau de supervision du projet requis pour que les commandes client soient exécutées. Par exemple, dans le flux d'exécution SD-WAN suivant, la ligne de commande principale est SD-WAN Service Package, qui définit le projet de ligne de commande à créer. Ensuite, identifiez les commandes de domaines, puis les tâches de commande qui nécessitent une supervision des tâches du projet.

## Flux d'exécution SD-WAN



Traduction automatique

### Configuration des conditions de supervision du projet et des règles de décision

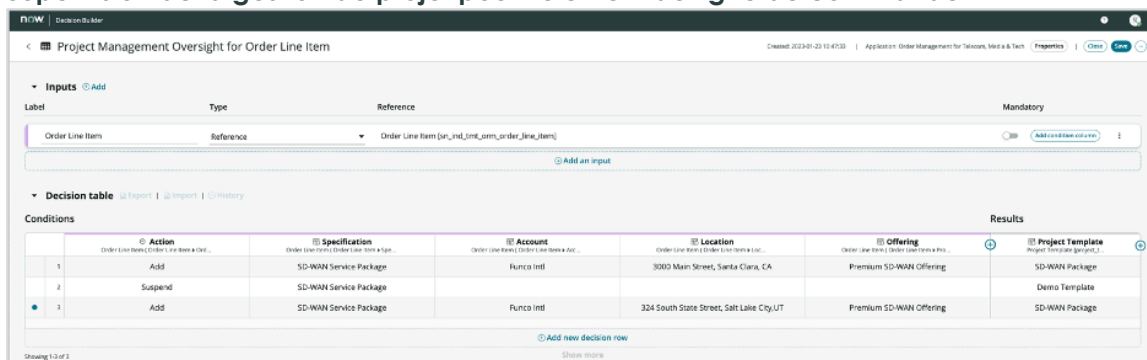
En tant qu'administrateur, vous créez et gérez les conditions et les règles de décision qui déterminent si un élément de commande peut être considéré comme un projet pouvant être suivi dans Gestion stratégique des portefeuilles. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé Gestion des commandes pour créer ce projet pour l'élément de commande.

Définissez les conditions et les règles de décision pour la supervision de projet des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associées à l'aide Générateur de décision de formulaires pour les lignes de commande, les commandes de

domaine et les tâches de commande. Ces formulaires comportent une table de décision pour préciser les conditions et les règles à appliquer lorsqu'il Gestion des commandes détermine l'admissibilité à la surveillance d'un projet.

Par exemple, dans le formulaire Gestion de la supervision de projet pour l'élément de ligne de commande, vous utilisez la table de décision pour ajouter ou modifier des colonnes de condition. Vous spécifiez également les règles de décision, y compris le modèle de projet, à appliquer.

### Supervision de la gestion de projet pour l'élément de ligne de commande



Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification de conditions dans les tables de décision, reportez-vous à la section [Interface utilisateur Générateur de décision](#).

**Remarque :** Si Gestion des commandes des données de démonstration sont installées, la table de décision de chaque formulaire de supervision de projet affiche les colonnes de condition et les lignes de décision ajoutées pour les données de démonstration. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les colonnes de condition et les lignes de décision selon vos besoins.

### Configurer la supervision de projet pour les lignes de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient une ligne de commande pour la supervision de projet. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé par Order Management pour créer le projet pour la ligne de commande.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le générateur de décision de la supervision de la gestion des projets pour les éléments de ligne de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qui doivent être remplies pour qu'une ligne de commande soit suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour les lignes de commande qui ont un produit, un compte client et un emplacement particuliers, vous pouvez ajouter des colonnes de condition pour **Spécification, Compte et Emplacement**.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour l'élément de ligne** de commande.  
L'élément de ligne de commande s'affiche dans les **entrées** et la colonne **Modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition selon laquelle une ligne de commande doit remplir.

a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition.**

b. Renseignez les champs du formulaire.

**Nouveau formulaire de colonne de condition**

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition.  Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.  Pour les éléments de ligne de commande, la table est Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.  Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez <b>Champ</b> et choisissez un champ dans la table Élément de ligne de commande, tel que <b>Compte</b> , pour spécifier un compte client.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer.**

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision.**

- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et saisissez les conditions que la ligne de commande doit respecter ainsi que le modèle de projet pour créer le projet.
- b. Sélectionnez **Enregistrer**.
- c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

## Résultats

Le système utilise le modèle de projet spécifié pour créer des projets pour les lignes de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour les éléments de ligne de commande.

## Configurer la supervision de projet pour les commandes de domaine

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les commandes de domaine pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Gestion des commandes pour créer le projet pour les commandes de domaine.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion de projet pour l'ordre de Générateur de décision domaine afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une commande de domaine doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez que des projets soient créés pour les commandes de domaine d'un produit particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **Spécification**.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour la commande de domaine** .  
L'élément Commande de domaine s'affiche dans la colonne **Entrées** et **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit correspondre.
  - a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
  - b. Renseignez les champs du formulaire.

### Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition.  Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.

Champ	Description
	Pour les éléments de domaine, la table est Ordre de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Données à évaluer	<p>Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.</p> <p>Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez <b>Champ</b> et choisissez un champ dans la table Ordre de domaine, tel que <b>Spécification</b> (Domain Order.specification) pour spécifier un produit.</p>
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

- c. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.
4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.
    - Remarque :** S'il existe des tâches de modèle de projet en double ayant la même **brève description**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner les tâches de modèle de projet appropriées. Pour plus d'informations sur la différenciation entre des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).
  - b. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

## Résultats

Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les ordres de domaine qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour les ordres de domaine.

## Configurer la supervision de projet pour les tâches de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les tâches de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Gestion des commandes pour créer le projet pour les tâches de commande. La tâche de modèle de projet définit les tâches de projet pour les tâches de commande.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion des projets pour la tâche Générateur de décision de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une tâche de commande doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez que des projets soient créés pour des tâches de commande pour un type de demande particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **le type**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour la commande de domaine**.  
L'élément Tâche de commande est affiché dans les **entrées** et la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit correspondre.
  - a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
  - b. Renseignez les champs du formulaire.

#### Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition.  Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.  Pour les éléments de domaine, la table est Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.

Champ	Description
	Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez <b>Champ</b> et choisissez un champ dans la table de tâches de commande, tel que <b>Type de demande</b> (Order Task.request_type) pour spécifier un type de demande.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

- c. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.
4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.
    - i Remarque :** S'il existe des tâches de modèle de projet en double ayant la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner la tâche de modèle de projet appropriée. Pour plus d'informations sur la différenciation entre des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).
  - b. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

## Résultats

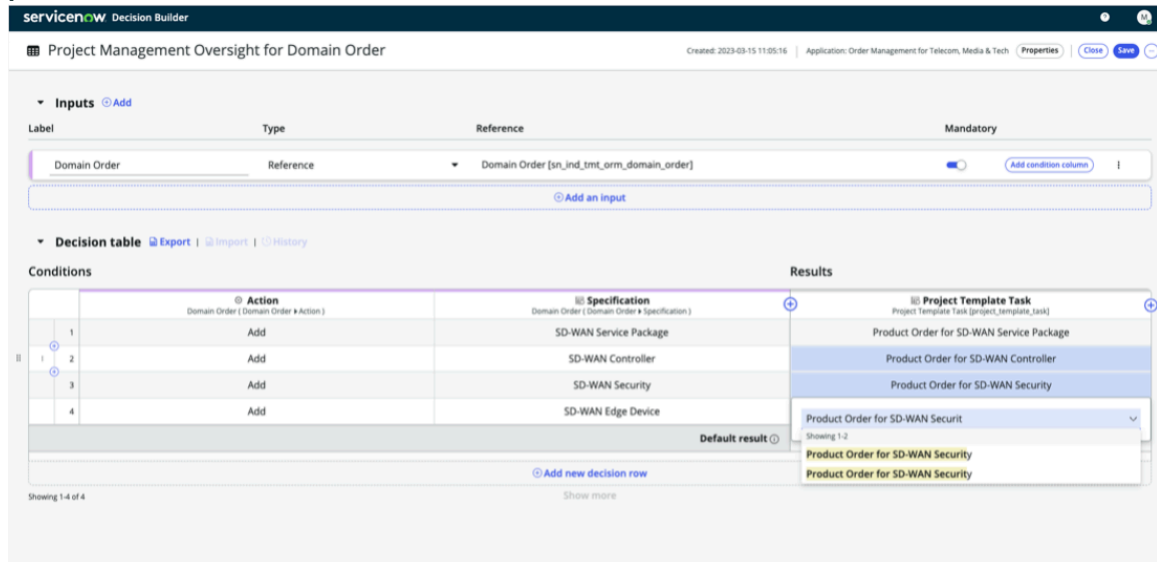
Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les tâches de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour la tâche de commande.

### Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons

En tant qu'administrateur, lorsque vous configurez les règles de décision pour les ordres de domaine et les tâches de commande, vous constaterez peut-être qu'il existe plusieurs tâches de modèle de projet avec la même **brève description**. Il peut être difficile de déterminer la tâche de modèle de projet correcte à sélectionner.

Par exemple, la table de décision suivante pour la supervision de projet pour l'ordre de domaine affiche deux options portant le même nom pour la tâche de modèle de projet : Commande de produit pour la sécurité SD-WAN. Cette tâche de modèle de projet a la même **description brève** pour deux tâches de modèle de projet différentes, l'une pour le package SD-WAN et l'autre pour l'ensemble de produits client SD-WAN.

## Dupliquer les tâches de modèle de projet dans Gestion des projets Supervision pour l'ordre de domaine



Vous pouvez déterminer la tâche de modèle de projet appropriée en trouvant et en vérifiant l'`sys_id` de la tâche de modèle de projet à utiliser. Pour plus d'informations, consultez [Vérifier l'`sys\_id` d'un modèle de tâche de projet](#).

### Vérifier l'`sys_id` d'un modèle de tâche de projet

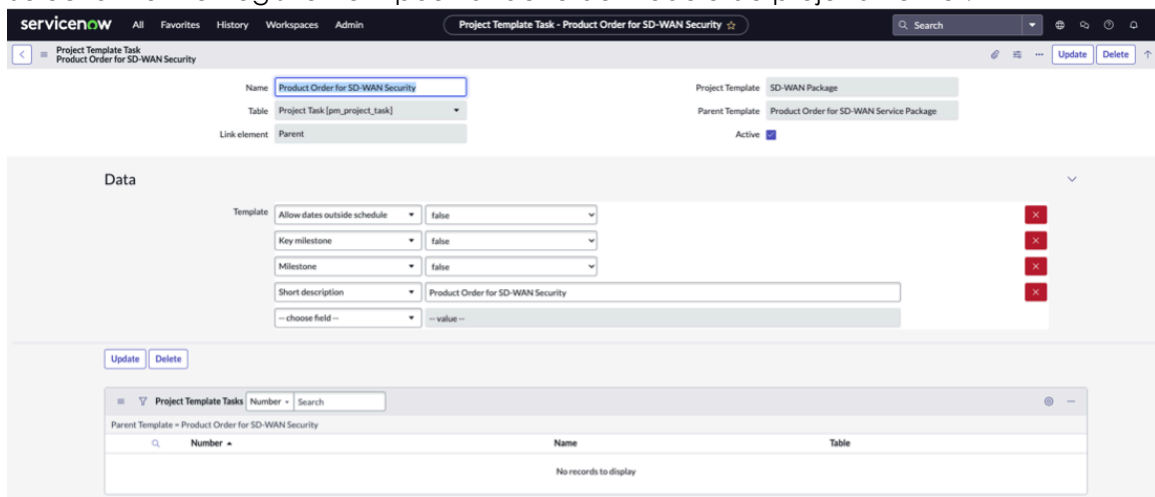
Déterminez si vous utilisez le bon modèle de tâche de projet pour les commandes de domaine ou les tâches de commande en vérifiant l'`sys_id` de la tâche de modèle de projet.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre, saisissez `project_template_task.list`.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour la tâche de modèle de projet à vérifier.



Par exemple, dans l'enregistrement de tâche de modèle de projet pour la commande de produit pour Sécurité SD-WAN, qui appartient au modèle de projet du package SD-WAN, le `sys_id` est `183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49`.

3. Vérifiez la valeur du `sys_id` dans l'entrée de table de décisions associée.

- a. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez `sys_decision_question.list`.
- b. Dans la table Décisions [`sys_decision_question`], localisez l'enregistrement de l'entrée de table de décision correspondante, par exemple Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine.
- c. Dans l'enregistrement de la tâche de modèle de projet, sélectionnez la colonne **Réponse**.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=cf5ef6a537...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add'u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	200	global
<input checked="" type="checkbox"/>	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add'u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add'u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	400	global

L'enregistrement obtenu pour le champ **de réponse** s'ouvre.

4. Dans l'enregistrement obtenu pour le résultat multiple de la table de décision, affichez la sortie XML en cliquant avec le bouton droit sur la barre d'en-tête de l'enregistrement et en sélectionnant **Afficher le code XML**.
5. Examinez le code XML et localisez la valeur `sys_id` dans le fichier.

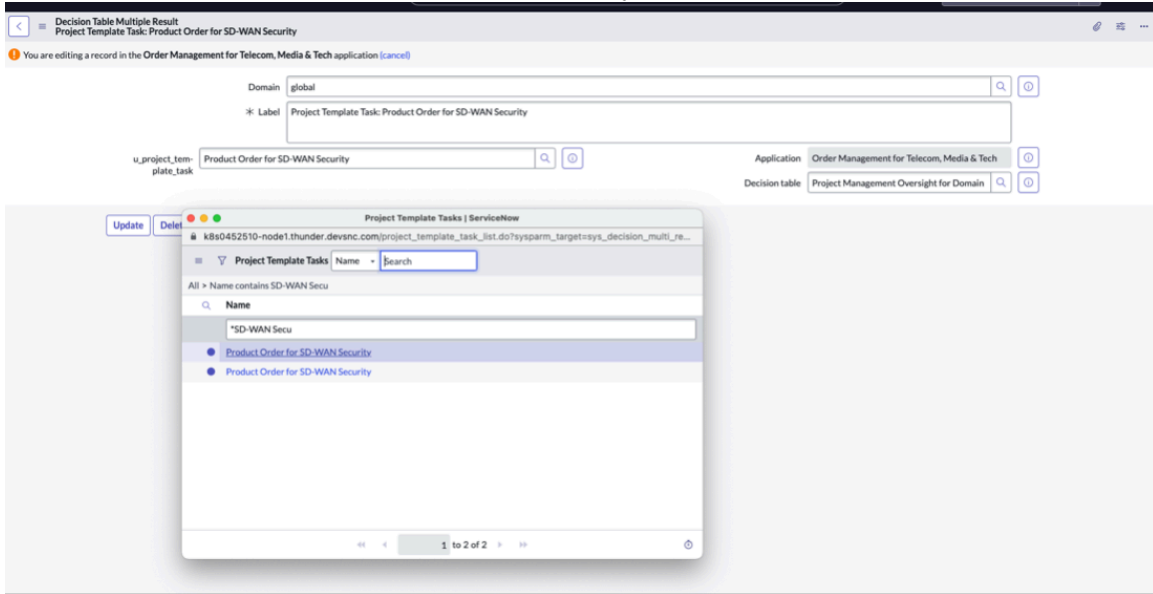
This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path></sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cced81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>
```

Value

La valeur `sys_id` doit correspondre à l'`sys_id` de la tâche de modèle de projet déterminée à l'étape 1. Si la `sys_id` ne correspond pas, passez à l'étape suivante.

- Dans l'enregistrement de résultats multiples de la table de décision, sélectionnez le **u\_project\_template\_task** et vérifiez la vue XML d'une autre tâche de modèle de projet pour vérifier l'**sys\_id** du modèle de tâche de projet.



### Configurer les mappages de champs

Configurez les cartes de CSM table pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans Gestion des portefeuilles de services.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des commandes Fournit des Gestion du service clientèle cartes de table pour associer des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets et des tâches de projet dans SPM. Les tables que vous configurez varient selon que vous utilisez l'application PPM Standard pour suivre les projets de votre organisation ou l'intégration Gestion des projets clientèle pour suivre les projets clients.

- Si vous utilisez PPM, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de table :

#### Cartes de table pour PPM

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet [pm_project]
Commande de domaine vers tâche de projet	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order_line_item]	Tâche de projet [pm_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet [pm_project_task]

- Si vous utilisez Gestion des projets Client, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

## Cartes de table pour Customer Project Management

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet client	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet client [customer_project]
Commande de domaine vers la tâche de projet client	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet client [customer_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet client	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet client [customer_project_task]

Les tables source et cible de chaque carte de table sont pré-remplies.

**i Remarque :** Si vous avez installé des données de démonstration pour Gestion des commandes, les mappages de champs pour le **champ source** et le **champ cible** affichent les valeurs utilisées pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage de champ existant ou le modifier selon vos besoins.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, entrez `csm_table_map.list`.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande à Projet.
  - Si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande pour projet client.
3. Accédez à la liste connexe **Mappage de champs de base** et définissez un mappage de champs.

**i Remarque :** Si des données de démonstration Order Management sont installées, les valeurs **Champ source** et **Champ cible** de la liste connexe Mappage de champ de base affichent le mappage pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage ou le modifier selon vos besoins.

Option	Étapes
Définir un nouveau mappage de champs	<p><b>a.</b> Sélectionnez <b>Nouveau</b>.</p> <p><b>b.</b> Dans le <b>champ Source</b>, sélectionnez un élément dans la table source.</p> <p>Par exemple, sélectionnez un élément tel que Description <b>brève</b> dans la table Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].</p> <p><b>c.</b> Dans le <b>champ Cible</b>, sélectionnez un élément de la table Projet [pm_project], tel que Nom du <b>projet</b>.</p>

Option	Étapes
	<p><b>d.</b> Sélectionnez <b>Soumettre</b>.</p> <p>Dans cet exemple, la description <b>brève</b> de la ligne de commande est utilisée comme <b>nom de projet</b> dans SPM.</p>
<p>Modifier un mappage de champs existant</p>	<p><b>a.</b> Sélectionnez l'enregistrement de mappage de champ.</p> <p><b>b.</b> Dans le <b>champ Source</b>, sélectionnez un élément différent de la table source Élément de ligne de commande, selon vos besoins.</p> <p><b>c.</b> Dans le <b>champ Cible</b>, sélectionnez un élément différent de la table cible du projet, selon vos besoins.</p> <p><b>d.</b> Sélectionnez <b>Mettre à jour</b>.</p>

**4.** Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Commande de domaine à projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Brève description** dans la table source Ordre de domaine et le mapper au champ **Description brève** de la table cible Tâche de projet.

**5.** Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Tâche de commande à projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- Si vous utilisez Gestion des projets Client, sélectionnez la carte de la table Tâche de commande vers Projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Description brève** dans la table source Tâche de commande et le mapper au champ **Description brève** de la table cible Tâche de projet.

**Résultats**

Les champs des tables sources d'Order Management sont mappés aux champs de la SPM table cible.

**Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet**

Gérez la fermeture automatique des projets dans l'intégration SPM à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto_closure` propriété système.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'intégration SPM , Gestion des commandes ferme automatiquement les tâches de projet lorsque toutes les tâches de commande associées sont terminées et qu'il n'y a aucune tâche enfant ouverte ayant des dépendances de tâche de projet. Si une tâche de projet a des tâches enfants ouvertes, Gestion des commandes elle ne ferme pas automatiquement la tâche de projet. Vous pouvez utiliser la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété pour supprimer ou réactiver la fermeture automatique des tâches de projet.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
2. Recherchez et ouvrez la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété.
3. Dans le champ **Valeur** , définissez la valeur de la propriété.
  - Pour supprimer la fermeture automatique de la tâche de projet, saisissez `faux`.
  - Pour réactiver la fermeture automatique de la tâche de projet, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
La fermeture automatique des tâches de projet dans l'intégration SPM est immédiatement supprimée ou réactivée en fonction de la valeur que vous avez entrée. Si la fermeture automatique est supprimée, les mises à jour de tâche de commande à projet se produisent uniquement lorsque les tâches de commande sont à l'état En cours.

### Suivi des tâches de commande et des projets associés

Grâce à l'intégration SPM , les chefs de projet et les agents ou gestionnaires d'exécution peuvent suivre les projets ayant Gestion stratégique des portefeuilles des tâches de commande associées dans Order Management.

### Suivi des projets pour les tâches d'ordre planifiées dans SPM

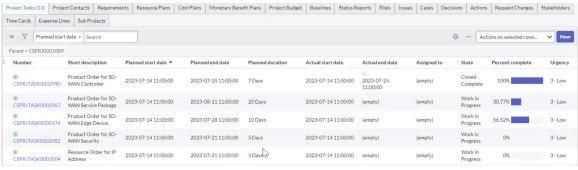
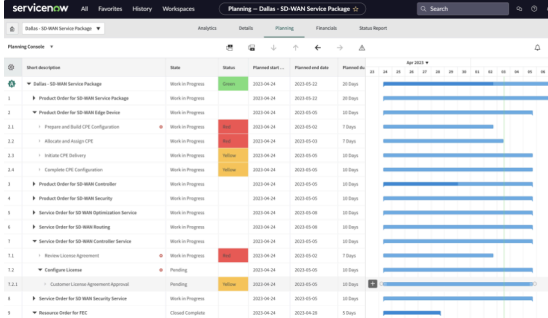
En tant que chef de projet, vous pouvez examiner et mettre à jour les projets qui ont été créés pour le suivi des tâches de commandes planifiées à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles de projets dans SPM. Lorsque les gestionnaires d'exécution et les agents mettent à jour ou terminent les tâches de commande, Gestion des commandes synchronisent automatiquement les états du projet entre SPM les éléments de ligne de commande, les états de commande de tâche et de domaine, ainsi que les états de la tâche de projet et de la tâche de commande à mesure que les gestionnaires d'exécution et les agents effectuent les tâches de commande.

Un gestionnaire de projet a le rôle `it_project_manager` pour le suivi et la mise à jour des projets.

### Tâches du chef de projet

Tâche	Détails
Examiner un projet et un état d'exécution de commande	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez à la <b>Tout &gt; projet &gt; Espace de travail du projet</b>.</li> <li>2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande.</li> </ol>

Tâches du chef de projet (suite)

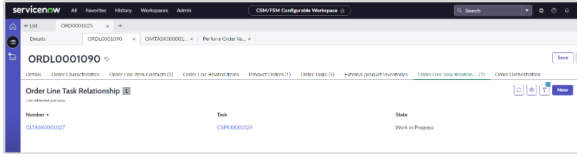
Tâche	Détails
	<p><b>i Remarque :</b> Le <b>nom du projet</b> est le nom attribué lorsque Order Management a créé le projet à l'aide du modèle de projet spécifié.</p> <p><b>3.</b> Sélectionnez l'onglet <b>Détails</b>, puis faites défiler jusqu'à l'onglet <b>Tâches de projet</b> pour passer en revue les tâches du projet, l'état et le pourcentage d'achèvement.</p> 
<p>Examinez l'état du projet et l'état de la tâche du projet pour évaluer l'état du projet</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez à la <b>Tout &gt; projet &gt; Espace de travail du projet</b>.</li> <li>2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande.</li> <li>3. Sélectionnez l'onglet <b>Planification</b>.</li> </ol> <p>La vue du diagramme de Gantt</p>  <p>s'affiche.</p>
<p>Examiner les notes et les commentaires sur les tâches de commande des agents et des gestionnaires d'exécution</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez à la <b>Tout &gt; projet &gt; Espace de travail du projet</b>.</li> <li>2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande.</li> <li>3. Accédez à l'onglet <b>Notes</b> et affichez les commentaires et les mises à jour de statut à partir d'Order Management.</li> </ol>

Traduction automatique

## Suivi des tâches d'exécution qui ont des projets associés dans Gestion des commandes

En tant qu'agent ou gestionnaire d'exécution, vous pouvez afficher la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, des tâches de projet et une tâche de commande dans l'espace de travail configurable. Vous pouvez également publier des notes et des commentaires supplémentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le chef de projet responsable de la supervision du projet des tâches de gestion des commandes.

### Tâches d'agent ou de gestionnaire d'exécution

Tâche	Exemple
Afficher la relation entre la ligne de commande et le projet dans le formulaire d'élément de ligne de commande	
Afficher la relation de commande tâche-domaine du projet dans le formulaire de domaine	
Afficher la relation entre la tâche de commande et la tâche de projet dans la tâche de commande de	
Onglet <b>Afficher les détails</b> dans la relation commande-tâche pour afficher le numéro de tâche, le numéro de projet et la relation entre le numéro d'élément de ligne de commande	

Traduction automatique