



Secteur de la vente au détail de Yokohama

Dernière mise à jour: 06/05/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Sommaire

- Vente au détail..... 4
 - Base pour Opérations de vente au détail..... 4
 - Explorer Base pour Opérations de vente au détail..... 6
 - Configurer Base pour Opérations de vente au détail..... 11
 - Créer des demandes de support pour votre organisation de vente au détail..... 24
 - Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail..... 26
 - Naviguer dans le portail de vente au détail..... 28
 - Référence de base de vente au détail..... 33
 - Gestion des tâches de vente au détail Core..... 39
 - Exploration de Retail Task Management Core..... 41
 - Configuration de Retail Task Management Core..... 44
 - Créer des tickets multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core..... 51
 - Signaler un problème à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM dans Retail Task Management Core..... 53
 - Référence principale de la gestion des tâches de vente au détail..... 54

Vente au détail

Les produits du secteur de la vente au détail fournissent aux utilisateurs une suite d'applications pour les aider à optimiser leurs processus de vente au détail.

Le portefeuille ServiceNow Retail comprend deux applications : Retail Operations et Retail Task Management, conçues pour optimiser les processus de vente au détail.

Retail Operations automatise les tâches quotidiennes et la résolution des problèmes, améliorant ainsi le libre-service et libérant du temps pour le service client. Il assure une communication et une visibilité transparentes entre les magasins et le siège, améliorant ainsi l'expérience client et la productivité du personnel tout en réduisant les coûts.

La gestion des tâches de vente au détail optimise la planification, l'organisation et l'affectation des tâches du personnel de vente au détail. Il prend en charge des cas d'utilisation de vente au détail spécifiques en générant des tickets pour plusieurs emplacements simultanément, en tirant parti des outils de la plateforme ServiceNow plus large.

Base de vente au détail



Donnez à vos équipes les moyens de gérer les opérations quotidiennes de vente au détail.

Gestion des tâches de vente au détail



Optimisez les tâches en magasin pour rationaliser les calendriers de vente au détail.

Traduction automatique

Base pour Opérations de vente au détail

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

Commencez

<p>Explorer</p>  <p>En savoir plus sur les avantages de Retail Core et son utilisation.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Installez Retail Core et configurez votre environnement.</p>	<p>Demander</p>  <p>Créez des demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail.</p>
<p>Résoudre</p>  <p>Résolvez et suivez les demandes d'assistance de vente au détail.</p>	<p>Portail</p>  <p>Utilisez des outils en libre-service, affichez les tickets et gagnez en visibilité sur les mesures.</p>	<p>Référence</p>  <p>Obtenez des détails sur les composants de base de Retail tels que les champs, les tables et les propriétés.</p>

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Base pour Opérations de vente au détail

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

Vue d'ensemble de Retail Operations Core

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

Base pour Opérations de vente au détail vous aide à accomplir ce qui suit :

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

Base pour Opérations de vente au détail utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Associé du magasin	Les employés du magasin effectuent des tâches en magasin, organisent le magasin, sont souvent les premiers à remarquer et à signaler les problèmes et interagissent avec les clients.
Directeur de magasin	Les gestionnaires de magasin gèrent le magasin, résolvent les problèmes ou demandent de l'aide à l'équipe des opérations centrales si nécessaire. Si les problèmes ne sont pas résolus à temps et gèrent le personnel et les calendriers, ils interviennent pour contacter les fournisseurs locaux.
Gestionnaire régional	Les directeurs régionaux supervisent plusieurs points de vente au détail, se tenant au courant des problèmes et de leur état de résolution dans la hiérarchie de la région.
Directeur régional	Les directeurs de secteur, également appelés gestionnaires de marché, supervisent plusieurs régions et se tiennent au courant des problèmes et de l'état de résolution de la hiérarchie de leurs magasins.
Support des opérations centrales	Le support des opérations centrales répond aux questions et aux besoins des magasins, effectue la résolution des problèmes et interagit avec le personnel de terrain de l'entreprise ou les fournisseurs tiers en coordination avec le directeur du magasin. Il est responsable de la création des tâches et des procédures opérationnelles standard. Il agit en tant qu'agent d'exécution pour les tickets qui lui

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	sont acheminés, notamment les tickets liés à la sécurité, à la gestion des services IT (ITSM) et à l'assistance clientèle centrale.

Workflow Base pour Opérations de vente au détail

Base pour Opérations de vente au détail



Workflow Base pour Opérations de vente au détail

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

Base pour Opérations de vente au détail avantages

Avantages de Retail Operations

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Numérisez les informations sur l'organisation de vente au détail et rationalisez l'expérience de configuration.	Modèle de données de base pour la vente au détail	Administrateur
Automatisez les opérations de vente au détail en permettant la création et l'exécution de demandes de support.	Vue d'ensemble du ticket de vente au détail	Associé de magasin, directeur de magasin

Ce qu'il faut explorer ensuite

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

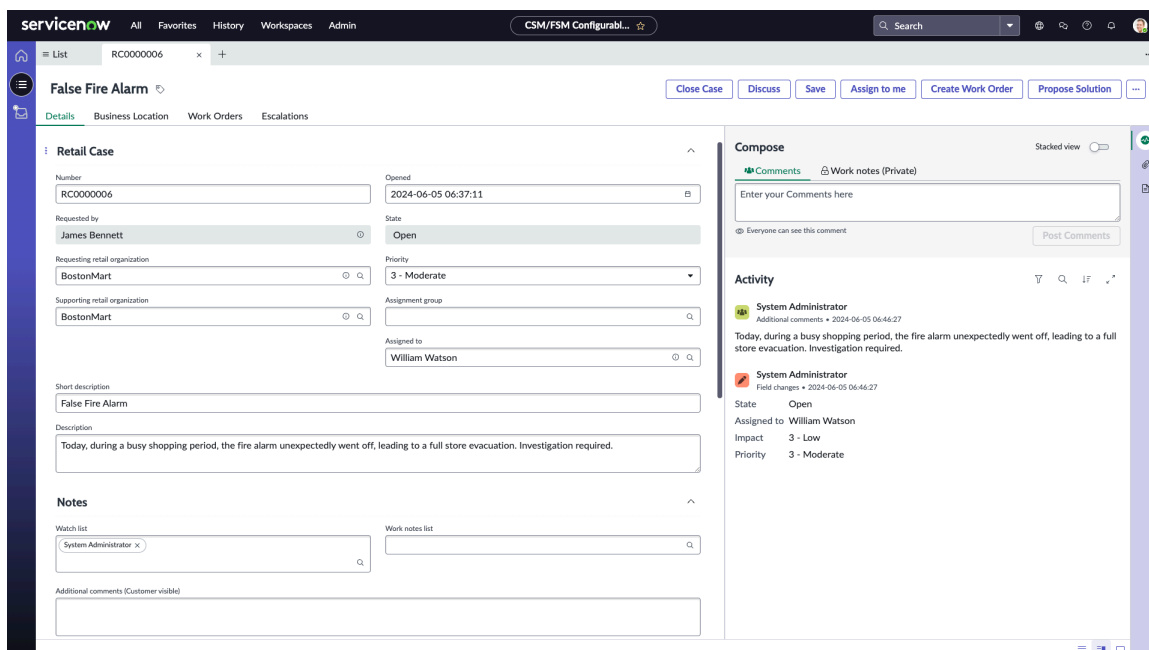
- Configurer Base pour Opérations de vente au détail
- Créer des demandes de support pour votre organisation de vente au détail
- Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail
- Référence de base de vente au détail

Vue d'ensemble du ticket de vente au détail

La création de tickets de vente au détail permet de rationaliser le support en affichant le contenu de vente au détail clé pour les cas d'utilisation de support des organisations de vente au détail.

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

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



Le ticket de vente au détail contient les listes connexes suivantes :

- Tâches : affiche toutes les tâches associées au ticket de vente au détail. Vous pouvez sélectionner Nouveau pour créer une tâche directement à partir du ticket de vente au détail sélectionné.
- Commandes de travaux : affiche toutes les commandes de travaux associées au ticket de vente au détail.
- Escalades : affiche toutes les escalades créées à partir du ticket de vente au détail. Vous pouvez sélectionner Nouveau pour ajouter une nouvelle escalade ou **Faire redescendre le ticket** sous Liens connexes pour faire redescendre le ticket.

i Remarque : Vous devez disposer du rôle `sn_customerservice.escalation_requester` pour escalader un ticket de vente au détail et du rôle `sn_customerservice.deescalation_requester` pour désescalader un ticket de vente au détail.

Le ticket de vente au détail contient une liste connexe Tâche qui affiche toutes les tâches associées à ce ticket de vente au détail. Vous pouvez sélectionner Nouveau pour créer une tâche directement à partir du ticket de vente au détail sélectionné.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tickets de vente au détail pour créer et répondre aux demandes de support de votre organisation de vente au détail, consultez [Créer des demandes de support pour votre organisation de vente au détail](#) et [Résoudre les demandes d'assistance pour votre organisation de vente au détail](#).

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

Portail de vente au détail

Retail Portal offre une expérience améliorée pour utiliser les outils en libre-service, afficher les tickets et gagner en visibilité sur les mesures de vos organisations de vente au détail.

servicenow
Tours System Administrator

Catalog Knowledge Cases & tasks More information

Good Morning System Administrator

How can we help you today?

Report an issue
Browse catalog

MiamiMart

3

Open P1 cases

1

Unassigned cases

0

My assigned cases

1

SLA breached cases

Recently updated

- Cases
- Tasks

Cases

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail orga
RC0001011	Compliance Audit Response	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart

Showing 1 - 5 of 11

Quick Links

Flash sale in stores

Get ready for an exciting Flash Sale happening across all stores!

Customer loyalty program update

Exciting updates to our Customer Loyalty Program with more rewards and easier...

New POS system rollout

We are excited to announce the new POS system to improve efficiency and customer...

Employee tr

We are excite Training Program

Most popular articles

📄 Troubleshooting a desktop screen not working

If your desktop screen is not working, it can be due to a power supply problem or...

System Administrator

12 Views • 19d ago • ⭐ 5

📄 Resolving POS issues

The Point of Sale (POS) system is critical for smooth store operations. When issue...

System Administrator

7 Views • 19d ago • ⭐ 5

📄 How to apply for leaves by employees

This article provides detailed instructions for employees on how to apply for leaves...

System Administrator

5 Views • 19d ago

📄 Store he

Maintain hygiene i

System A

4 Views •

Traduction automatique

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Retail Portal, consultez les rubriques suivantes :

- [Naviguer dans le portail de vente au détail](#)
- [Signaler un problème à l'aide du portail de vente au détail](#)
- [Gérer un ticket dans le portail de vente au détail](#)
- [Afficher les articles de la base de connaissances dans le portail de vente au détail](#)
- [Afficher les organisations de vente au détail associées dans le portail de vente au détail](#)
- [Ajouter et configurer le widget KPI de vente au détail](#)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.

ServiceNow, le logo ServiceNow 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. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10

Configurer Base pour Opérations de vente au détail

Planifiez et configurez votre implémentation de Base pour Opérations de vente au détail.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Base pour Opérations de vente au détail

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent installer l'application Base pour Opérations de vente au détail .

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

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

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

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

4. Créer une organisation de vente au détail

Créez une organisation de vente au détail pour permettre la gestion des magasins hiérarchiques et des franchises qui simplifie la gestion des associés du magasin.

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

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

6. Configurer votre structure organisationnelle

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

7. Configurer votre équipe d'assistance commerciale

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

8. Ajouter et configurer le widget KPI de vente au détail

Ajoutez un widget de KPI de vente au détail à votre portail et modifiez ses données, son apparence et son comportement. Vous pouvez utiliser le widget KPI de vente au détail pour afficher les données de rapport au format carte sur votre portail.

9. Configurer Playbooks for Base pour Opérations de vente au détail

Base pour Opérations de vente au détail

10. Configurer Omnichannel Communications for Base pour Opérations de vente au détail

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

11. Configurer Gestion des tickets pour Base pour Opérations de vente au détail

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

12. Configurer le Portail de services du site d'entreprise pour Base pour Opérations de vente au détail

Base pour Opérations de vente au détail Les utilisateurs peuvent utiliser le Business Location Service Portal pour créer et fermer des demandes de support pour les tickets de vente au détail.

13. Configurer les commandes de travaux pour Base pour Opérations de vente au détail

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

Activer Base pour Opérations de vente au détail

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Base pour Opérations de vente au détail. L'application inclut des données de démonstration pour les opérations de vente au détail. Si les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store ne sont pas déjà installés, il les installe.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension
- ServiceNow® Store applications
- Configurations des parties associées

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Base pour Opérations de vente au détail.
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.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [notes de publication du Store](#) .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow® Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux utilisateurs Base pour Opérations de vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

i Remarque :

Les rôles d'utilisateur peuvent être configurés pendant le processus de configuration initiale pour les organisations de vente au détail. Les rôles d'utilisateur peuvent également être configurés à tout moment par la suite, selon les besoins.

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

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les directeurs régionaux, régionaux ou de magasin peuvent se voir confier tout type de responsabilité.

Nom	Responsabilité par défaut
Directeur régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Gestionnaire régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement

Nom	Responsabilité par défaut
Associé magasin : Prestataire	Agent d'emplacement
Associé du magasin	Contributeur d'emplacement
Responsable de magasin : prestataire	Prestataire de gestionnaire de site
Directeur de magasin	Contributeur de gestionnaire d'emplacement

Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier les responsabilités associées à vos utilisateurs. ServiceNow vous recommande de créer une nouvelle configuration des parties associées au lieu de modifier les configurations existantes.

Pour plus d'informations, reportez-vous au tableau Responsabilités des organisations de services dans [Créer des configurations des parties associées](#) .

Procédure

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

Créer une organisation de vente au détail

Créez une organisation de vente au détail pour permettre la gestion des magasins hiérarchiques et des franchises qui simplifie la gestion des associés du magasin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

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

Champ	Description
Numéro d'identification	Code alphanumérique utilisé pour identifier cette organisation de vente au détail. Ce champ est facultatif.
Nom	Nom de cette organisation de vente au détail.
Propriété	Type de propriété de cette organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Détenu par la société ◦ Franchise
Organisation de services parente	<p>Organisation de vente au détail parente liée à cette organisation de vente au détail.</p> <p>Définit la hiérarchie des organisations de vente au détail que vous créez.</p>
Type	<p>Type d'organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Emplacement de l'entreprise ◦ Groupe commercial <p>Si vous souhaitez créer une région ou une zone, sélectionnez Groupe commercial. Si vous souhaitez créer un magasin, sélectionnez Emplacement de l'entreprise.</p>
Sous-type de vente au détail	<p>Sous-type de vente au détail. Les options sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Boutique ◦ Région ◦ Division ◦ Surface ◦ District
Responsable	<p>Gestionnaire associé à cette organisation de vente au détail.</p> <p>L'utilisateur associé à cette valeur se voit automatiquement affecter la responsabilité de contributeur de gestionnaire de site pour cet emplacement.</p>
Phare	Indique si cette organisation de vente au détail est considérée comme un emplacement d'organisation de vente au détail phare.
Rue	Adresse postale à laquelle se trouve cette organisation.
Ville	Ville dans laquelle se trouve cette organisation.
Pays	Pays dans lequel l'organisation est située.
Code postal	Code postal associé à l'emplacement de cette organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone associé à cette organisation de vente au détail.

Champ	Description
E-mail	Adresse e-mail associée à cette organisation de vente au détail.
Site web	Site Web associé à cette organisation de vente au détail.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des membres à une organisation de vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Associé du magasin ◦ Responsable du magasin

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

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

Configurer votre structure organisationnelle

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

- Soutien régional
- Soutien du marché
- Une assistance centrale aide l'ensemble du détaillant

Procédure

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

Configurer votre équipe d'assistance commerciale

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

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

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

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

Procédure

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

Ajouter et configurer le widget KPI de vente au détail

Affichez les données du rapport au format carte sur votre portail. Vous pouvez afficher les données du rapport en ajoutant et en configurant le widget KPI de vente au détail.


Avant de commencer

Le module d'extension Retail Core [com.sn_retail_core] doit être activé. Pour plus d'informations, consultez [Activer Retail Core](#) .

La page à laquelle vous souhaitez ajouter le widget doit exister. Pour plus d'informations, voir [Créer une page pour les widgets du portail configurable](#) .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Portail de services > Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sur la page Concepteur de portail de services, sélectionnez une page de portail de vente au détail.
4. Sélectionnez l'onglet **Widgets** .
5. Dans la section Mises en page, faites glisser la mise en page Conteneur sur la page de modification du portail.
6. Dans le conteneur, ajoutez un ensemble de colonnes en sélectionnant le bouton plus.
7. Dans le volet Widgets, dans le champ **Widget de filtre** , saisissez **KPI de vente au détail**.
8. Faites glisser le widget vers le conteneur.
9. Dans la page Modifier, sélectionnez le widget Liste des données du portail.
10. Sélectionnez l'icône Crayon ().
11. Sur la page des options d'instance, dans le champ **Données** , collez le code JSON suivant pour configurer les listes.

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
```

```

"relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
"02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
"reports": [
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
ases"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
hed%20cases"
}
],
"order": 10
},
{
"title": "KPIs for store manager fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
ases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
hed%20cases"
}
],
"order": 20
},
{
"title": "KPIs for store manager contributor",
"relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",

```

```

"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
ases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
hed%20cases"
}
],
"order": 30
},
{
"title": "KPIs for store associate fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
"reports": [
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
ases"
}
],
"order": 40
},
{
"title": "KPIs for store associate contributor",
"relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
"reports": [
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",

```

```

"link":
  "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20i
nfo%20cases"
},
{
  "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
  "link":
    "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
}
],
"order": 50
},
{
  "title": "KPIs for all users",
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
        "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link":
        "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link":
        "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
    }
  ],
  "order": 60
}
]

```

i Remarque :

Pour plus d'informations, consultez [Paramètres JSON des KPI de vente au détail](#).

Examinez sys_report enregistrements de table pour valider les configurations utilisées avec le widget KPI de vente au détail.

12. Renseignez les champs du formulaire Instance.

13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Paramètres JSON des KPI de vente au détail

Les paramètres JSON définissent certains aspects du widget de liste des KPI de vente au détail sur la page du portail.

Remarque : Ces informations supposent que vous êtes familier avec le format du code JSON.

Champ	Description
Titre	Titre de l'espace réservé permettant de comprendre la configuration effectuée pour les types de parties associées et leurs rapports ou KPI.
relatedPartyTypes	Tableau des sys_ids de type de partie liée (Table : [sn_customerservice_related_party_configuration]) pour qui les rapports mentionnés doivent être affichés.
rapports	Tableau de rapports où chaque rapport contient des informations sur le report_id et le lien vers lequel accéder.
report_id	sys_id du rapport qui doit être affiché (Tableau : [sys_report]).
link	Page Web accessible lorsque le KPI est sélectionné.
order	Champ de numéro qui définit l'ordre d'exécution. La valeur la plus basse est évaluée en premier.

Configurer Playbooks for Base pour Opérations de vente au détail

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

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

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

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

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

Configurer Omnichannel Communications for Base pour Opérations de vente au détail

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

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

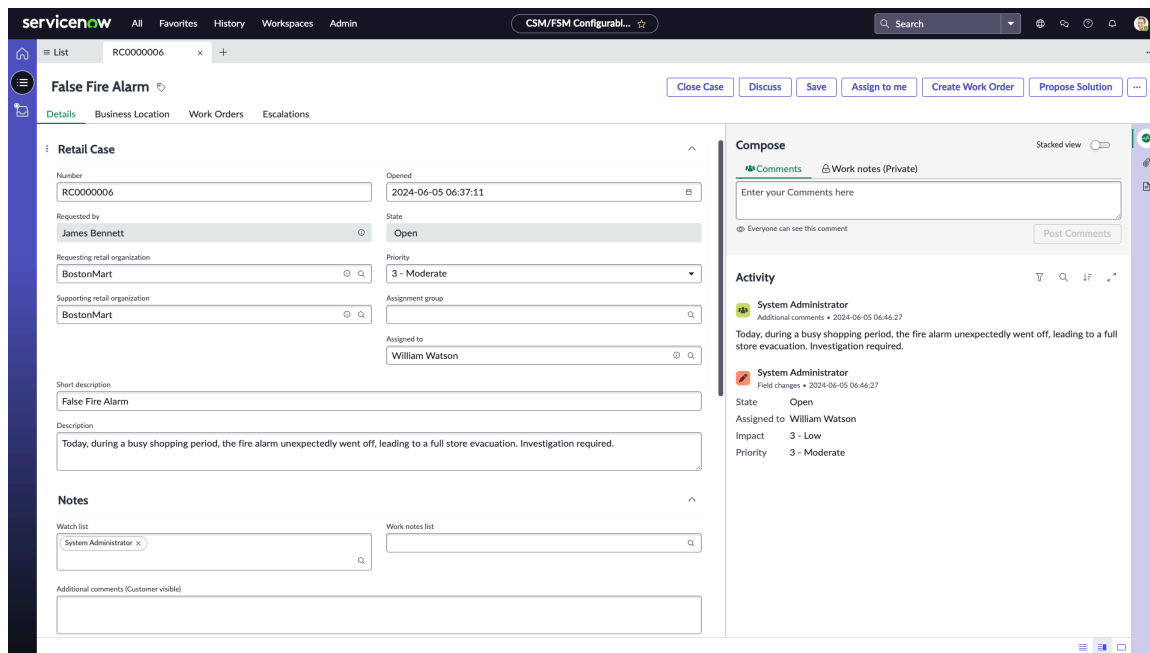
La prise en charge omnicanale Base pour Opérations de vente au détail pour est configurée de la même manière que pour Gestion du service clientèle.

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

Configurer Gestion des tickets pour Base pour Opérations de vente au détail

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

Base pour Opérations de vente au détail exploite la Gestion du service clientèle fonctionnalité existante de gestion des tickets pour étendre ces types de tickets afin qu'ils répondent à leurs besoins et à leurs workflows.



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

Configurer le Portail de services du site d'entreprise pour Base pour Opérations de vente au détail

Base pour Opérations de vente au détail Les utilisateurs peuvent utiliser le Business Location Service Portal pour créer et fermer des demandes de support pour les tickets de vente au détail.

Base pour Opérations de vente au détail permet aux utilisateurs d'exploiter le Business Location Service Portal (BLSP) disponible avec l'application pour gérer leurs demandes d'assistance Gestion du service clientèle pour les tickets de vente au détail.

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

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

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

Les utilisateurs disposant des rôles appropriés lancent les commandes de travaux et fournissent les détails requis pour les tâches impliquées. D'autres utilisateurs évaluent ensuite ces commandes de travaux et configurent les tâches nécessaires pour les réaliser.

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

Les commandes de travaux utilisées dans Base pour Opérations de vente au détail sont configurées exactement comme elles le sont pour Gestion des services sur site.

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

Créer des demandes de support pour votre organisation de vente au détail

Base pour Opérations de vente au détail L'utilisateur peut créer des demandes d'assistance à l'aide du type de ticket de vente au détail.

Base pour Opérations de vente au détail Les utilisateurs peuvent créer des demandes d'assistance pour les tickets de vente au détail via les méthodes suivantes :

- Service Portal Business Location
- ServiceNow® Plateforme
- Espace de travail configurable CSM/FSM

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

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

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

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

Utilisez l'élément de catalogue Signaler un problème dans le Portail de services du site d'entreprise pour soumettre une demande d'assistance pour les tickets de vente au détail pour les problèmes qui peuvent être résolus au sein de votre organisation de vente au détail.

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

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

Créer un ticket de vente au détail

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Champs	Description
Numéro	Code numérique indiquant le numéro de ticket de cette demande.
Demandé par	Utilisateur interne associé à cette demande.
Organisation de vente au détail demandeuse	Organisation de vente au détail pour laquelle cette demande est créée.
Organisation de vente au détail de soutien	Organisation de vente au détail responsable de l'exécution de cette demande.
Description brève	Description brève de l'objectif de cette demande.
Description	Description détaillée de l'objectif de cette demande.
Ouverte le	Date et heure auxquelles cette demande a été ouverte.
Priorité	Séquence au cours de laquelle ce ticket doit être résolu, en fonction de l'impact et de l'urgence.
Groupe d'affectation	Le groupe d'affectation associé responsable du traitement de cette demande.
Affecté à	Personne principalement responsable du travail sur cette demande.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

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

Utilisez l'élément de catalogue Signaler un problème dans le Portail de services du site d'entreprise pour soumettre une demande d'assistance pour les tickets de vente au détail pour les problèmes qui peuvent être résolus au sein de votre organisation de vente au détail.

Avant de commencer

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

Procédure

1. Accédez au **Portail de services du site de l'entreprise**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue **Signaler un problème**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champ	Description
Magasin de vente au détail demandeur	Nom du magasin associé à ce rapport de problèmes. Par défaut, il s'agit du magasin associé à l'utilisateur actuel.

Champ	Description
	L'organisation de vente au détail de soutien est automatiquement définie sur cette valeur.
Priorité	Indique le niveau de priorité de cette demande.
Description brève	Description brève du problème.
Description	Description détaillée du problème.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Créer des demandes d'assistance pour le portail de vente au détail

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

Permet Base pour Opérations de vente au détail de répondre aux demandes de support de ticket de vente au détail créées pour votre organisation de vente au détail.

Base pour Opérations de vente au détail Les utilisateurs peuvent résoudre les demandes d'assistance des tickets de vente au détail via les méthodes suivantes :

- Service Portal Business Location
- ServiceNow[®] Plateforme
- Espace de travail configurable CSM/FSM

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

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

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

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

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

- [Résoudre un ticket de vente au détail dans l'espace de travail configurable CSM/FSM](#)

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

Fermer un ticket de vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : n_retail.support_agent ou sn_retail.manager

Procédure

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

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

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

Mes listes

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

Les utilisateurs disposant du rôle sn_retail.manager peuvent afficher tous les tickets de leur organisation affectée et de leur hiérarchie.

Page des détails de Business Locations

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

Fermeture d'un ticket de vente au détail

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.support_agent ou sn_retail.manager

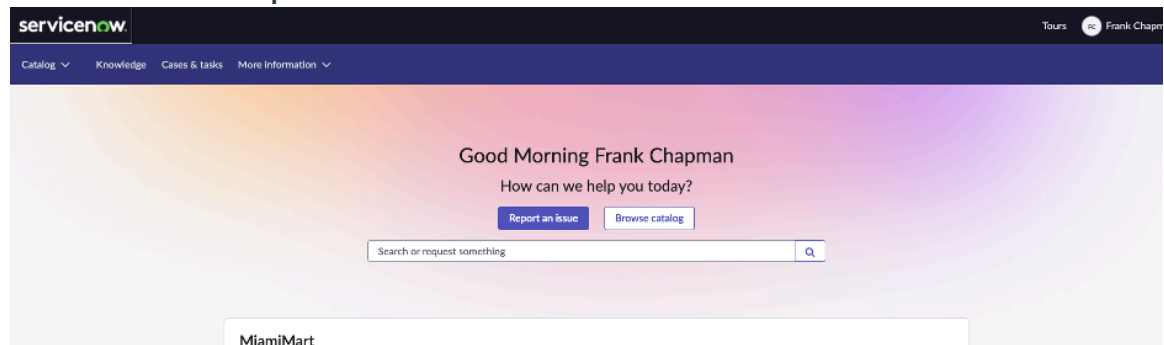
Procédure

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

Naviguer dans le portail de vente au détail

Utilisez le portail de vente au détail pour accéder aux outils en libre-service, afficher les tickets et obtenir une meilleure visibilité des mesures de vos organisations de vente au détail.

Vue d'ensemble du portail de vente au détail



La page de destination du portail de vente au détail fournit les informations suivantes en un coup d'œil :

- KPI personnalisés associés aux tickets de votre organisation de vente au détail. Sélectionnez un KPI pour afficher une liste plus détaillée.
- Tickets et tâches récemment mis à jour par votre équipe.
- Articles les plus courants de votre base de connaissances.

Retail Portal fournit les fonctionnalités suivantes :

- Accéder aux éléments de catalogue tels que Signaler un problème
- Affichage et gestion des tickets et des tâches
 - Vous affecter un ticket ou une tâche
 - Modifier les informations sur le ticket
 - Fermer les tickets
- Afficher les articles de la base de connaissances
- Affichage de vos organisations de vente au détail associées

Portail de vente au détail offre une expérience de portail dynamique qui peut être utilisée par les membres de l'équipe de votre organisation de vente au détail, des associés aux responsables de vente au détail.

- [Signaler un problème à l'aide du portail de vente au détail](#)
- [Afficher les tickets et les tâches dans le portail de vente au détail](#)
- [Gérer un ticket dans le portail de vente au détail](#)
- [Afficher les articles de la base de connaissances dans le portail de vente au détail](#)
- [Afficher les organisations de vente au détail associées dans le portail de vente au détail](#)

Signaler un problème à l'aide du portail de vente au détail

Signalez tout problème inattendu dans un magasin via le portail de vente au détail à l'aide de l'élément de catalogue Signaler un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : Associé de magasin, Directeur de magasin, Directeur régional

Procédure

1. Dans Portail de vente au détail, accédez à **Catalogue** > **Soumettre la demande** > **Signaler un problème** ou sélectionnez **Signaler un problème** sur la page de destination du portail de vente au détail.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Magasin de vente au détail demandeur	Magasin dans lequel le problème se produit. La valeur par défaut est le magasin associé à l'utilisateur.
Priorité	Niveau de priorité de la demande.
Description brève	Brève description du problème.
Description	Description détaillée du problème.

3. Facultatif : Ajoutez une pièce jointe à la demande en sélectionnant **Ajouter des pièces jointes** et en ajoutant le fichier.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un ticket de vente au détail est créé et affecté à l'organisation de vente au détail de soutien.

Afficher les tickets et les tâches dans le portail de vente au détail

Affichez les tickets qui vous sont affectés ou qui sont affectés à votre équipe à l'aide du Portail de vente au détail.

Avant de commencer

The screenshot shows the ServiceNow interface for 'Cases & Tasks'. On the left, there is a 'Categories' sidebar with options: Action needed, Cases (selected), Escalated Cases, and Tasks. The main area displays a table of cases under the 'Cases' heading. The table has columns for 'Number', 'Short description', 'Requesting retail organization', and 'Supporting retail organization'. The table contains five rows of case data.

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail organization
RC0000008	Wrong Product Label in aisle 5	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart

Rôle requis : Associé de magasin, Directeur de magasin, Directeur régional

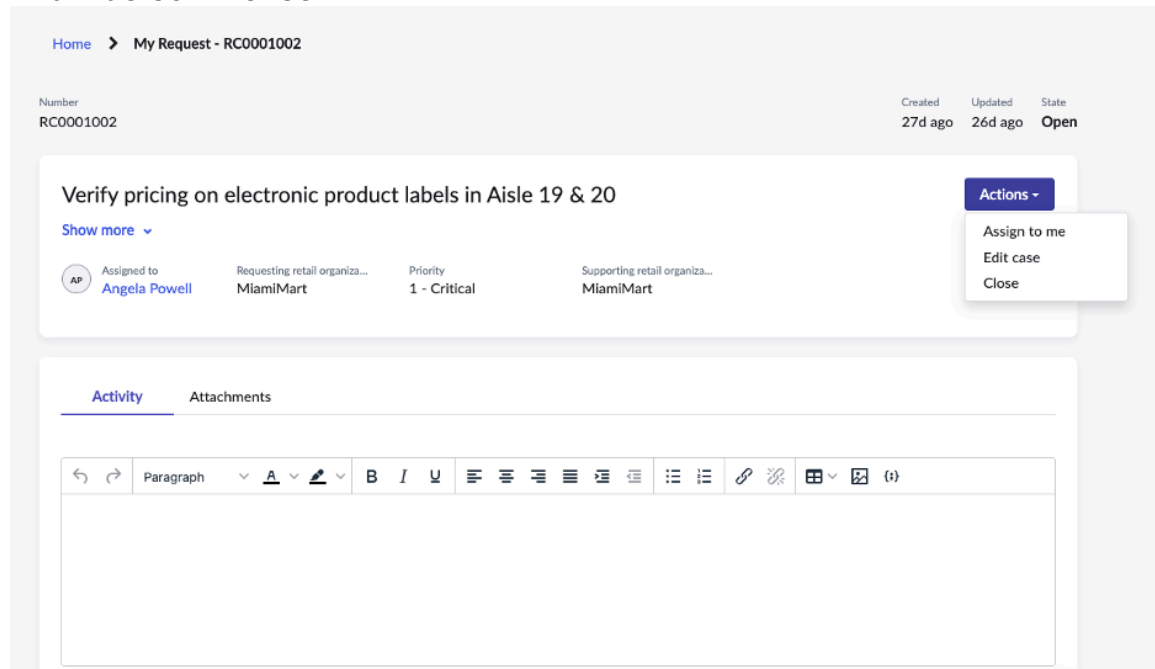
Procédure

1. Dans Portail de vente au détail, accédez à **Tickets et tâches**.
2. Filtrez les tickets affichés en sélectionnant une catégorie dans la liste **Catégories** .
 - Action requise : tickets P1 ouverts, tickets en attente d'informations, tickets de violation de SLA
 - Tickets : tous les tickets affectés à vos tickets affectés actuels, aux tickets non affectés et aux tickets demandés par vous
 - Tickets escaladés : tickets actuellement à l'état Escaladé
 - Tâches : toutes les tâches à accomplir par les profils de vente au détail qui vous sont affectés, non affectés ou récemment mis à jour
3. Affichez les détails d'un ticket en le sélectionnant.

Gérer un ticket dans le portail de vente au détail

Modifiez, affectez ou fermez un ticket dans le portail de vente au détail.

Avant de commencer



Rôle requis : Associé de magasin, Directeur de magasin

Procédure

1. Dans Retail Portal, sélectionnez **Tickets et tâches** dans la barre de menus.
2. Sélectionnez le ticket.
3. Modifiez le ticket.

Modification	Action
Vous affecter le ticket	Sélectionnez Me l'affecter dans le menu Actions .
Modifier la priorité, l'affectation ou la description du ticket	Sélectionnez Modifier le ticket dans le menu Actions .
Fermer le ticket	<ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez Fermer dans le menu Actions . b. Fournissez une explication facultative.
Ajouter une pièce jointe	<ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez l'onglet Pièces jointes. b. Ajouter une pièce jointe à ce ticket.
Laisser une note de travail	<ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez l'onglet Activité . b. Saisissez le texte de la note.

Gérer une tâche dans le portail de vente au détail

Si vous disposez du rôle `sn_retail.associate_contributor`, vous pouvez afficher les tâches, vous affecter à vous-même et marquer la tâche comme terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_retail.associate_contributor`

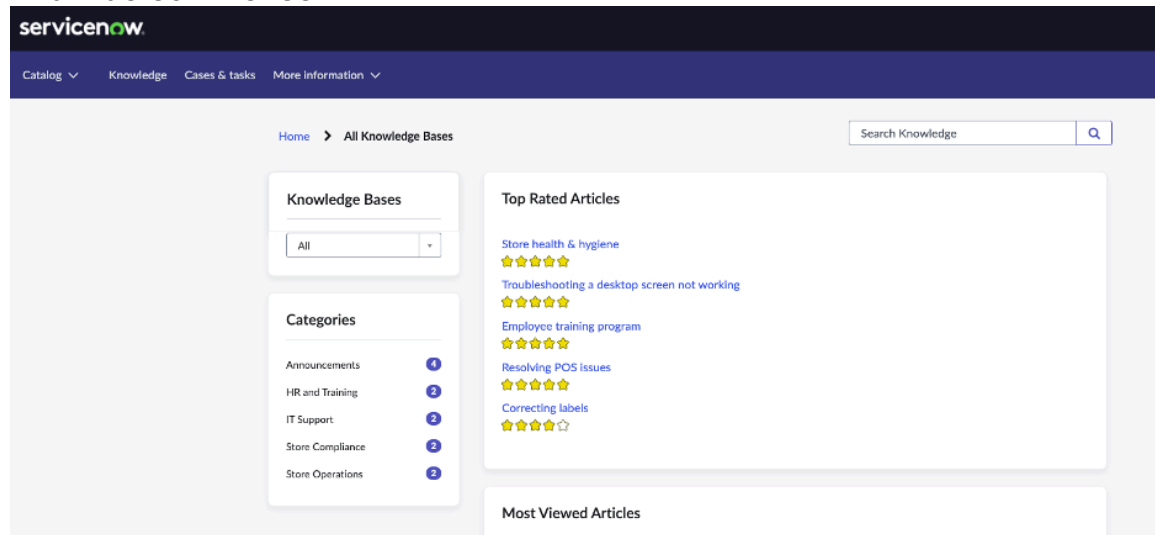
Procédure

1. Dans le portail de vente au détail, accédez à **Tickets et tâches**.
2. Sélectionnez la tâche que vous souhaitez gérer.
3. Facultatif : Ajoutez des notes dans le panneau Activité ou ajoutez des pièces jointes.
4. Utilisez la liste déroulante Actions pour effectuer les actions suivantes.
 - M'affecter : s'affecte la tâche.
 - Marquer comme terminé : si la tâche vous est affectée, marquez-la comme terminée et définissez son état sur **Fermé**.

Afficher les articles de la base de connaissances dans le portail de vente au détail

Examinez les articles de la base de connaissances publiés par votre organisation directement à partir du portail de vente au détail.

Avant de commencer



Rôle requis : Associé de magasin, Directeur de magasin, Directeur régional

Procédure

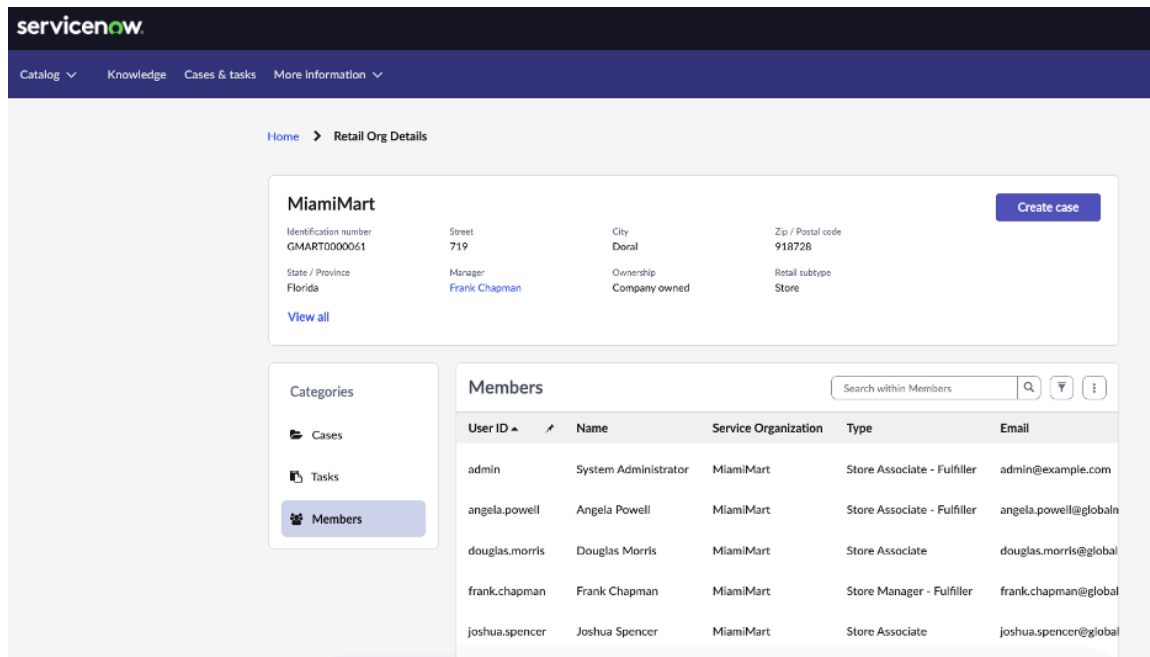
1. Dans Retail Portal, sélectionnez **Knowledge** dans la barre de menus.
2. Recherchez et sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
 - Saisissez des mots-clés dans le champ Rechercher dans la **base de connaissances** et cliquez sur l'icône Rechercher (Q).
 - Sélectionnez un article dans la liste **Articles les mieux classés** ou **Articles les plus consultés**.
 - Affichez les articles dans des listes filtrées en sélectionnant une catégorie dans la liste **Catégories**.

Afficher les organisations de vente au détail associées dans le portail de vente au détail

Affichez vos organisations de vente au détail associées dans le portail de vente au détail.

Avant de commencer

Rôle requis : Associé de magasin, Directeur de magasin, Directeur régional



Procédure

1. Dans Portail de vente au détail, accédez à **En savoir plus > Organisations de vente au détail**.
Une liste de toutes les organisations de vente au détail associées à l'utilisateur actuel s'affiche.
2. Sélectionnez une organisation de vente au détail pour obtenir une vue détaillée de tous les tickets, tâches et membres.

Référence de base de vente au détail

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

Composants installés avec Base pour Opérations de vente au détail

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Base pour Opérations de vente au détail.

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

Tables installées avec Base pour Opérations de vente au détail

Nom de la table	Description
Organisation de vente au détail [sn_retail_organization]	Stocke des informations sur vos organisations de vente au détail, y compris les emplacements et les hiérarchies organisationnelles.

Nom de la table	Description
Ticket de vente au détail [sn_retail_case]	<p>Stocke des informations sur vos types de tickets de vente au détail et fournit la base pour la création de tickets de vente au détail.</p> <p>Remarque : Cette table est une extension de la table Ticket [sn_customerservice_case].</p>

Rôles de base installés avec Base pour Opérations de vente au détail

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

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_retail.associate_contributor	Créez, examinez et commentez des tickets de vente au détail pour l'emplacement où l'utilisateur est associé.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.service_organization_c sn_retail.case_creator sn_retail.org_viewer sn_retail.visionneur_rapport_reportage
sn_retail.associate_fulfiller	Crée, met à jour et résout les tickets de vente au détail associés à l'emplacement où l'utilisateur est associé.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_agent sn_retail.case_creator sn_retail.org_viewer sn_retail.visionneur_rapport_reportage
sn_retail.support_agent	Crée, met à jour, résout et suit les tickets de vente au détail dans les organisations de services au niveau du système.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice_agent sn_retail.case_creator sn_retail.org_viewer sn_retail.visionneur_rapport_reportage
sn_retail.manager_contributor	Crée, examine et surveille tous les tickets de vente au détail pour l'emplacement et la hiérarchie de l'emplacement auquel l'utilisateur est associé.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_manager sn_retail.associate_contributor sn_retail.visionneur_rapport_reportage
sn_retail.manager_fulfiller	Crée, met à jour et résout des tickets de vente au détail pour l'emplacement et la hiérarchie auxquels l'utilisateur est associé.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_manager sn_retail.associate_fulfiller sn_retail.visionneur_rapport_reportage

Traduction automatique

Configurations des parties associées installées avec Base pour Opérations de vente au détail

Nom	Responsabilité par défaut
Directeur régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Gestionnaire régional	Contributeur de gestionnaire d'emplacement
Associé magasin : Prestataire	Agent d'emplacement
Associé du magasin	Contributeur d'emplacement
Responsable de magasin : prestataire	Prestataire de gestionnaire de site
Directeur de magasin	Contributeur de gestionnaire d'emplacement

Modules d'extension installés avec Base pour Opérations de vente au détail

Nom	Description
Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	<p>Ce module d'extension prend en charge la Fondation du modèle de service, où l'entreprise fait des affaires avec les clients par le biais de canaux physiques tels que les magasins et les succursales.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez Configurer Base du modèle de service .</p>
Service clientèle [com.sn_customerservice]	<p>L'application Gestion du service client vous permet de fournir un service et du support pour vos clients externes à l'aide de plusieurs canaux de communication, tels que la messagerie, le Web et le téléphone. Un ticket est créé pour suivre le problème signalé ou le service demandé et affecté à des groupes ou à des agents. Les agents du service clientèle de votre organisation travaillent sur les tickets et résolvent les problèmes.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez Gestion du service clientèle .</p>
Composants de l'interface utilisateur CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	<p>Comprend des thèmes, des widgets et des artefacts de code communs pour les applications de workflow des clients et du secteur.</p>

Règles métier installées avec Base pour Opérations de vente au détail

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Ajouter un membre gestionnaire pour l'organisation de vente au détail	sn_customer_service_organization	Après la mise à jour ou une insertion	Affecte le rôle sn_retail.manager à l'utilisateur ajouté en tant que gestionnaire dans une organisation de vente au détail.
Restreindre la mise à jour SO	sn_retail_organization	Avant la mise à jour	Empêche l'utilisateur de mettre à jour le champ Organisation de service dans la table Organisation de vente au détail [sn_retail_organization].
Masquer les tickets enfants de multimagasins	sn_retail_case	Avant la requête	Filtre les tickets de vente au détail dont l'état de création du ticket enfant parent est Aucun ou Terminé avec succès.

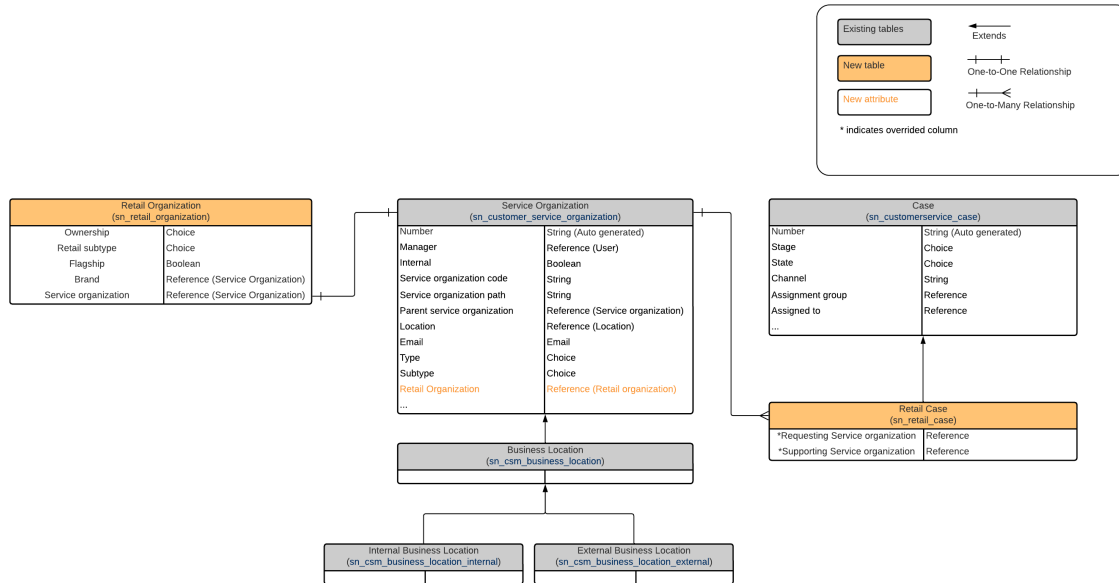
Modèle de données de base pour la vente au détail

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

Modèle de données

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

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



Tables de modèles de données de base pour la vente au détail

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

Table des organisations de vente au détail

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

La table Organisation de vente au détail [sn_retail_organization] a une relation biunivoque avec la table Organisation de service [sn_customer_service_organization].

L'organisation de service [sn_customer_service_organization] a un attribut d'organisation de vente au détail.

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

Champ	Description
Propriété	Type de propriété de cette organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Détenu par la société Franchise
Marque	Marque associée de cette organisation de vente au détail.
Organisation de services	Organisation de services associée.
Sous-type de vente au détail	Sous-type de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Boutique Région Division

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Surface • District
Phare	Indique s'il est considéré comme un emplacement d'organisation de vente au détail phare.

Table de ticket de vente au détail

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

La table Ticket de vente au détail [sn_retail_case] étend la table de ticket Gestion du service clientèle. Toutes les fonctionnalités utilisées via le ticket Gestion du service clientèle restent intactes.

La table Ticket de vente au détail [sn_retail_case] peut être étendue pour développer le flux et la logique pour les cas d'utilisation de vente au détail.

Champ	Description
Numéro	Code numérique indiquant le numéro de ticket de cette demande.
Demandé par	Utilisateur interne associé à cette demande.
Organisation de vente au détail demandeuse	Organisation de vente au détail pour laquelle cette demande est créée.
Organisation de vente au détail de soutien	Organisation de vente au détail responsable de l'exécution de cette demande.
Description brève	Description brève de l'objectif de cette demande.
Description	Description détaillée de l'objectif de cette demande.
Ouverte le	Date et heure auxquelles cette demande a été ouverte.
Priorité	Séquence au cours de laquelle ce ticket doit être résolu, en fonction de l'impact et de l'urgence.
Groupe d'affectation	Le groupe d'affectation associé responsable du traitement de cette demande.
Affecté à	Personne principalement responsable du travail sur cette demande.

Séparation en domaines dans Base pour Opérations de vente au détail

Base pour Opérations de vente au détail prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs

aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

Cas d'utilisation de vente au détail

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

Gestion des tâches de vente au détail Core

Utilisez l'application ServiceNow® Gestion des tâches de vente au détail Core pour optimiser la planification, l'organisation et l'affectation des tâches au personnel de votre environnement de vente au détail. La plate-forme plus large ServiceNow® offre de nombreux outils pour rationaliser et optimiser la gestion des tâches. L'application Core de gestion des tâches de vente au détail active des cas d'utilisation de vente au détail spécifiques avec un générateur de tickets qui peut créer des tickets pour plusieurs points de vente au détail à la fois.

Commencez

<p>Explorer</p>  <p>En savoir plus sur Retail Task Management Core et son utilisation.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Installez Retail Task Management Core et configurez votre environnement.</p>	<p>Ticket multi-magasins</p>  <p>Créez un ticket multi-boutiques.</p>
<p>Signaler un problème</p>  <p>Signalez un problème dans votre organisation de vente au détail.</p>	<p>Référence</p>  <p>Obtenez des détails sur les composants principaux de la gestion des tâches de vente au détail tels que les champs, les tables et les propriétés.</p>	

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

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

Exploration de Retail Task Management Core

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l'application Retail Task Management Core, découvrez les fonctionnalités disponibles pour optimiser vos tâches de vente au détail.

Vue d'ensemble de Gestion des tâches de vente au détail Core

Gestion des tâches de vente au détail Core s'appuie sur l'application Retail Core pour optimiser les processus de planification, d'organisation, d'affectation et d'exécution des tâches dans les environnements de vente au détail.

À l'aide de l'application Retail Task Management Core, les organisations de vente au détail peuvent :

- Réduisez les erreurs et les coûts associés aux tâches.
- Réduisez les problèmes de conformité.
- Améliorez la productivité des employés.

Gestion des tâches de vente au détail Utilisateurs principaux

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Associé du magasin	Les associés en magasin sont responsables de l'accomplissement des tâches sur le terrain, ainsi que des tâches standard. La direction du magasin leur attribue souvent des tâches, mais si des problèmes sont détectés au cours du processus de tâche, ils peuvent être habilités à créer des commandes de travaux.
Directeur de magasin	Les gestionnaires de magasin attribuent des tâches à des associés individuels et coordonnent les parties clés. Ils sont souvent responsables des problèmes de journalisation et des documents clés.
Gestionnaire régional	Les directeurs régionaux supervisent les questions clés concernant les magasins de leur région. Ils sont généralement informés des tâches ad hoc en cours de création et peuvent également être informés des problèmes détectés au cours des tâches de routine.
Initiateur du ticket HQ	Auteur de tickets multi-boutiques. Peut créer, surveiller et fermer des tickets multi-magasins.
Agent de support des opérations centrales	Les agents de support des opérations centrales sont chargés de s'assurer que les magasins effectuent les tâches à temps et, si possible, d'aider à résoudre les problèmes qui surviennent.
Technicien de maintenance sur site	Les techniciens sur le terrain sont chargés de résoudre certains des problèmes qui peuvent survenir pendant les tâches (par exemple, un correctif de sécurité en magasin requis).

Workflow Core de gestion des tâches de vente au détail



HQ Case Initiator



Store Manager



Store Associate



HQ Case Initiator

Creates a multi-location case with task details and selects the stores that need to complete the case.

Receives the case at their store and reassigns to store associate to fulfill.

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

Traduction automatique

1. Un administrateur de Gestion des tâches de vente au détail configure l'application.
2. Un initiateur de ticket HQ crée un ticket multi-emplacement avec les détails du ticket et sélectionne les magasins qui doivent compléter le ticket.
3. Un responsable de magasin reçoit le ticket dans le magasin et le réaffecte aux associés du magasin pour exécution.

4. Un associé du magasin complète le ticket et le marque comme terminé.
5. L'initiateur du ticket a une visibilité sur l'état d'achèvement du ticket dans tous les magasins.

Principaux avantages de la gestion des tâches de vente au détail

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez le générateur de tickets multi-magasins pour affecter le travail du siège social à plusieurs points de vente simultanément. Affichez et suivez ces tickets dans le portail de vente au détail, ainsi que d'autres demandes, en surveillant l'état d'achèvement dans tous les emplacements affectés.	Ticket de vente au détail en multi-magasins	Responsable du siège, directeur de magasin, associé de magasin

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Retail Task Management Core, consultez :

- [Exploration de Retail Task Management Core](#)
- [Configuration de Retail Task Management Core](#)
- [Créer des tickets multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core](#)
- [Signaler un problème à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM dans Retail Task Management Core](#)
- [Référence principale de la gestion des tâches de vente au détail](#)

Ticket de vente au détail en multi-magasins

Le ticket de vente au détail en plusieurs magasins permet de créer des tickets enfants ainsi que des tâches pertinentes pour les magasins affectés. Le ticket de vente au détail multi-magasins permet également un suivi au niveau de la granularité au niveau du magasin.

Les tickets multi-magasins peuvent être exploités pour les cas d'utilisation de la gestion des tâches tels que les promotions, la fraîcheur, le rappel de produits et le comptage des produits.

Ce cadre de travail permet une sélection des magasins de vente au détail affectés qui participent aux cas d'utilisation multi-magasins.

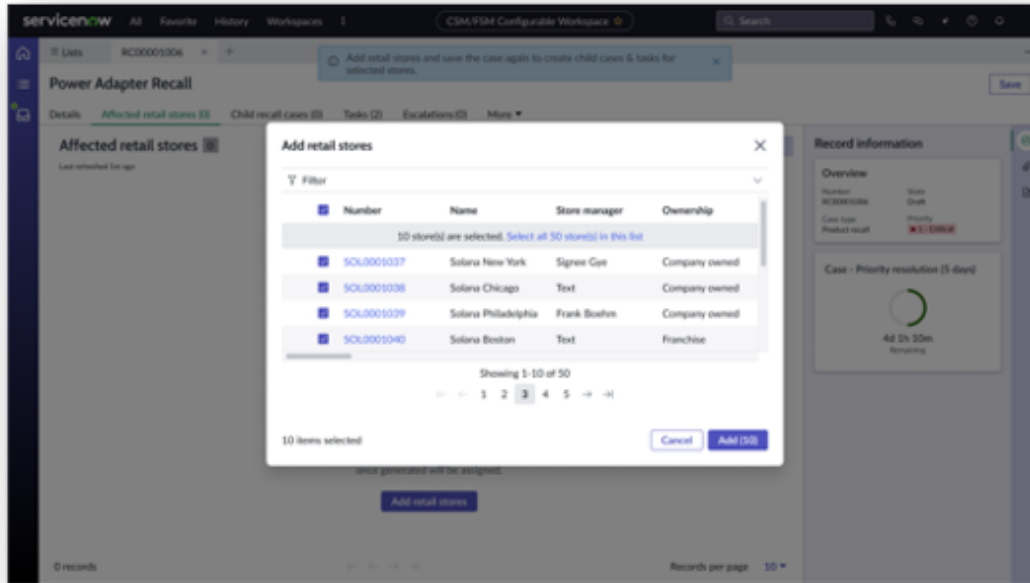
Le ticket de vente au détail en plusieurs magasins s'appuie sur les entrées de carte de la table CSM créées dans le cadre de la configuration multi-tickets dans la nouvelle définition de service que vous créez pour créer des tickets multi-magasins.

Pour plus d'informations sur le processus de configuration, reportez-vous à la section [Configuration de Retail Task Management Core](#).

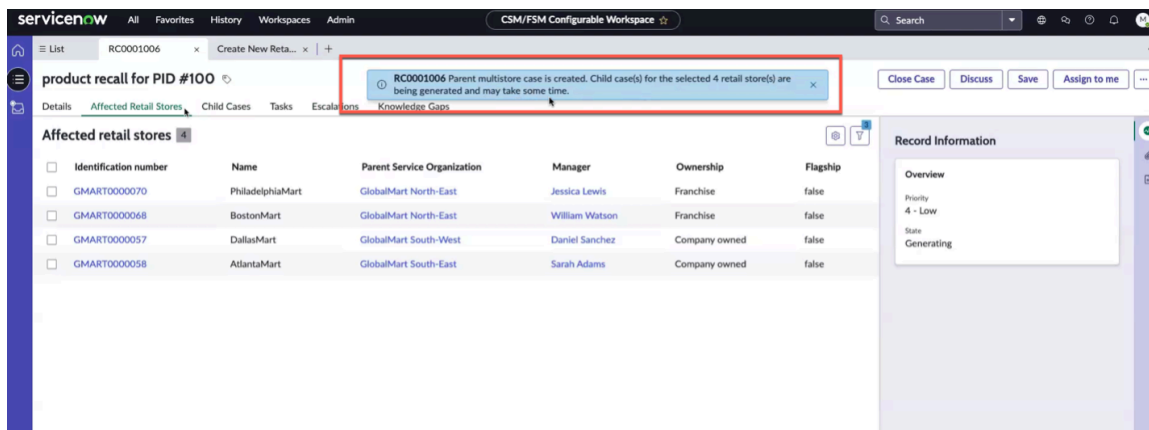
Processus de ticket de vente au détail multi-magasins

À l'aide de Retail Task Management Core, vous pouvez créer un ticket multi-magasins pour leur organisation de vente au détail à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Une fois le ticket enregistré, l'onglet Magasins de vente au détail affectés s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les magasins pour lesquels les tickets enfants doivent être créés.



Après avoir sélectionné le ticket soumis, le ticket multi-magasins parent est enregistré et le processus de création de tickets enfants commence.



Pour en savoir plus sur ce processus, voir [Créer des tickets multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core](#).

Configuration de Retail Task Management Core

Installez et configurez Retail Task Management Core.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des tâches de vente au détail Core.

2. Activer le sélecteur de service pour Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Activez le sélecteur de service pour configurer des options de tickets multi-magasins.

3. Configurer les définitions de service pour la création de tickets multi-magasins pour Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Configurez les définitions de services afin d'inclure le champ de configuration Création de tickets multiples afin de créer des tickets multi-magasins.

4. Créer une carte de la table CSM pour la gestion des tâches de vente au détail Core

Créez une carte de table CSM pour créer des configurations de tickets multi-magasins à utiliser avec vos définitions de service.

5. Créer une entité dans la table Configuration de tickets multiples pour la création de plusieurs magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez une entité dans la table de configuration de création de tickets multiples en fonction du mappage que vous avez créé.

6. Créer une définition de service pour les tickets multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez une définition de service qui exploite le moteur de création multi-magasins pour créer des tickets de vente au détail multi-magasins.

Installer Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des tâches dans la vente au détail Core.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tâches dans la vente au détail Core :

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Retail Task Management Core](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Core de Gestion des tâches de vente au détail à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.
Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande à partir de la ServiceNow® boutique. Visitez le

[Site Web ServiceNow Store](#) pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique.

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

Activer le sélecteur de service pour Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Activez le sélecteur de service pour configurer des options de tickets multi-magasins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Actions déclaratives > Actions des listes**.
2. Recherchez le **sélecteur de type de ticket** sous l'attribut **Spécifier l'action du client**.
3. Définir **Actif** sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. **Remarque** : Pour les utilisateurs des versions antérieures à Utah uniquement, les étapes supplémentaires suivantes doivent être effectuées :

Accédez à la **Tout > Propriétés système > Toutes les propriétés**.

6. Recherchez la propriété **sn_csm_case_types.service_definition_select**.
7. Définissez la **valeur** sur **vrai** pour activer la version « Sélection du service du produit » du sélecteur de type de ticket.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

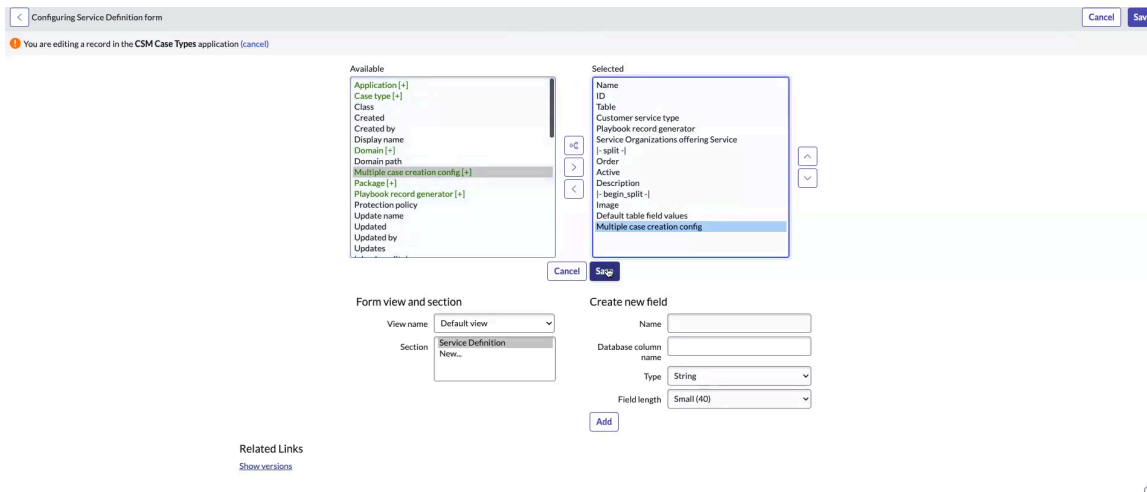
Le sélecteur de service est maintenant actif dans l'espace de travail configurable CSM/FSM pour une utilisation avec Retail Task Management Core.

Configurer les définitions de service pour la création de tickets multi-magasins pour Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Configurez les définitions de services afin d'inclure le champ de configuration Création de tickets multiples afin de créer des tickets multi-magasins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définitions de services**.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'entête du formulaire et sélectionnez **Configurer > Mise en page**.
3. Déplacez le champ de configuration Création de **tickets multiples** de **Disponible à Sélectionné**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les définitions de service qui exploitent l'aptitude de création de tickets en plusieurs magasins sont activées via l'utilisation du champ de configuration Création de tickets multiples.

- i Remarque :** Assurez-vous que la vue de liste est configurée pour inclure la liste connexe du ticket parent et configurez la vue de formulaire pour supprimer le champ « affecté à » dans le ticket parent.

Créer une carte de la table CSM pour la gestion des tâches de vente au détail Core

Créez une carte de table CSM pour créer des configurations de tickets multi-magasins à utiliser avec vos définitions de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

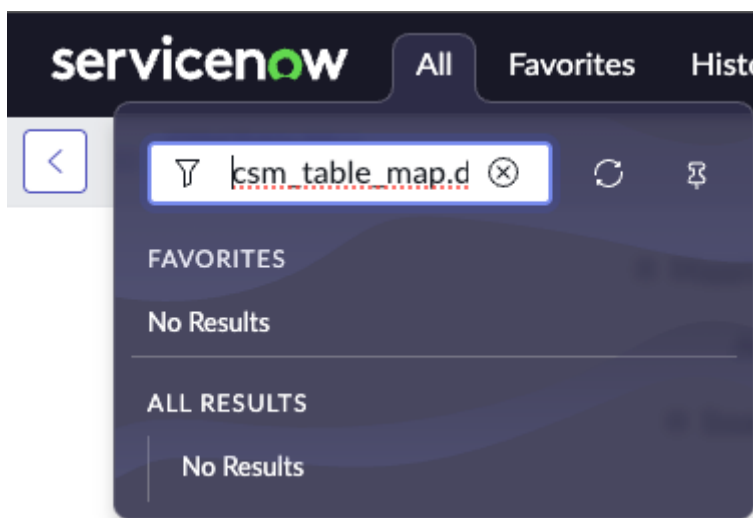
Périmètre requis : Core de la gestion des tâches de vente au détail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'exemple précédent, le ticket de vente au détail est à la fois le type de ticket parent et enfant pour ce mappage de table. Cela signifie que pour les tickets parents de type Ticket de vente au détail, les tickets enfants seront également de ce type.

Procédure

1. Accédez à **Tout** et recherchez **csm_table_map.do**



2. Appuyez sur Entrée.
3. Dans **Carte de la table CSM**, saisissez un nom de mappage.
4. Dans **Table source**, sélectionnez la table parente souhaitée pour vos tickets multi-magasins.
5. Dans **Table cible**, sélectionnez le type de table enfant souhaité pour vos tickets multi-boutiques.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les définitions de service qui exploitent l'aptitude de création de tickets en plusieurs magasins sont désormais activées via l'utilisation du champ de configuration Création de tickets multiples.

Une fois ce mappage créé, utilisez le mappage de champs pour définir les champs mappés du ticket parent au ticket enfant. Ce mappage doit se produire, au minimum, pour les champs suivants :

- Description
- Description brève
- Priorité
- Affecté à

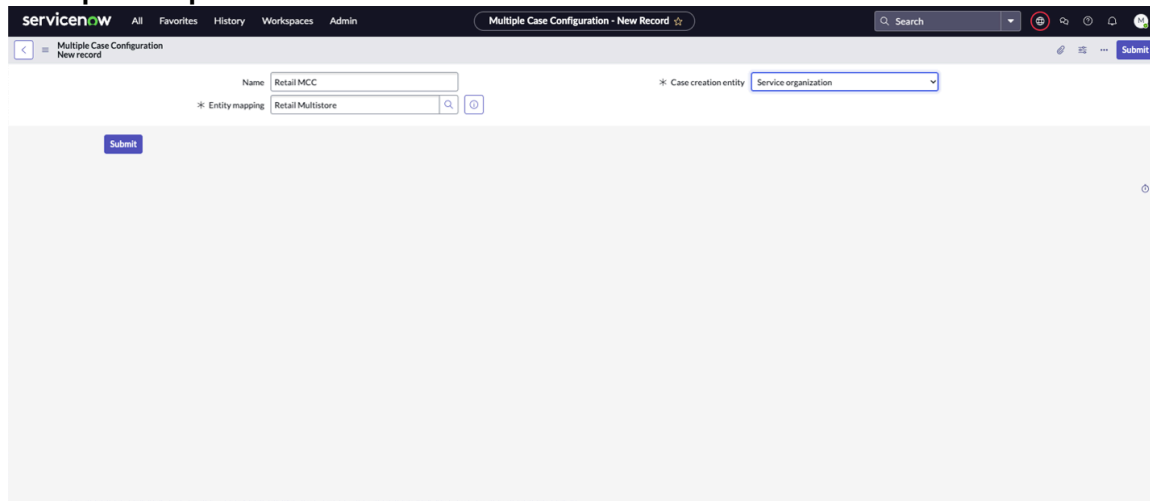
Créer une entité dans la table Configuration de tickets multiples pour la création de plusieurs magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez une entité dans la table de configuration de création de tickets multiples en fonction du mappage que vous avez créé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à **Tout** et recherchez **sn_case_creation_config.do**
2. Appuyez sur Entrée.
3. Dans la table **Configuration de tickets multiples** , renseignez les champs suivants :

Champ	Nom
Nom	Nom pour cette configuration à tickets multiples.
Mappage d'entités	Sélectionnez le mappage d'entité pour cette configuration à tickets multiples. Cette valeur détermine la table source et les tables cible pour cette configuration.

Champ	Nom
Entité de création de tickets	Spécifie le champ qui doit créer plusieurs tickets. Sélectionnez une organisation de services .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une entité a été créée dans la table Configuration de tickets multiples.

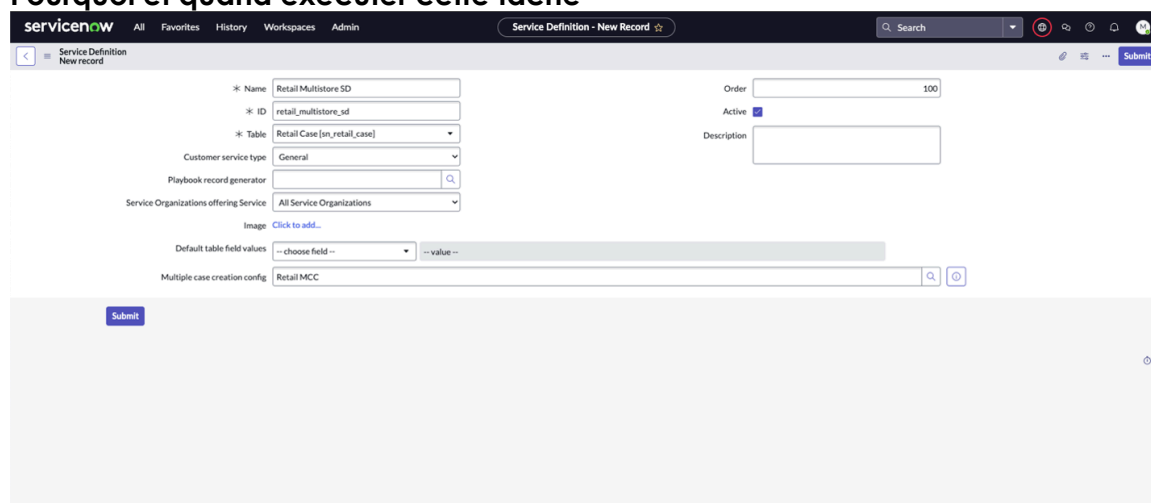
Créer une définition de service pour les tickets multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez une définition de service qui exploite le moteur de création multi-magasins pour créer des tickets de vente au détail multi-magasins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définitions de services**.
2. Remplissez les champs **Nom** et **ID**.
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez **Ticket de vente au détail [sn_retail_case]**.
4. Dans la **configuration Création de tickets multiples**, sélectionnez **Création de tickets multiples** créée pour cette définition de service.

Remarque : (pour en savoir plus, consultez [Créer une entité dans la table Configuration de tickets multiples pour la création de plusieurs magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core](#)) ;

5. Remplissez d'autres champs selon vos besoins.
Pour en savoir plus sur ces champs, reportez-vous à la section <https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html>.

Résultats

Une nouvelle définition de service a été créée et peut être exploitée pour créer plusieurs tickets.

Créer des tickets multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez des tickets multi-magasins qui affectent simultanément le travail du siège à plusieurs points de vente.

1. Créer un ticket parent multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez un ticket parent multi-magasins pour votre organisation de vente au détail à l'aide de Retail Task Management Core.

2. Gérer les tickets enfants dans Retail Task Management Core

Gérez les tickets enfants créés à partir d'un ticket parent multi-magasins dans Retail Task Management Core.

3. États des tickets de vente au détail en multi-magasins

Tous les états possibles pour les tickets parents et enfants de vente au détail multi-magasins.

Créer un ticket parent multi-magasins dans Gestion des tâches dans la vente au détail Core

Créez un ticket parent multi-magasins pour votre organisation de vente au détail à l'aide de Gestion des tâches dans la vente au détail Core.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.support_agent

- i Remarque :** Si la création du ticket enfant échoue en raison de problèmes de plateforme ou d'instance, aucun mécanisme de nouvelle tentative n'est en place. Par conséquent, le ticket parent est marqué comme **Annulé avec erreur(s)**. Dans cette situation, créez un ticket parent depuis le début.

Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable CSM/FSM**, accédez aux **tickets de vente au détail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le sélecteur de service, sélectionnez la définition de service avec des options de création de tickets en plusieurs boutiques, puis sélectionnez **Créer un ticket**.
4. Dans le cas de vente au détail multi-magasins, renseignez les détails initiaux selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Une fois que les informations initiales du ticket sont renseignées et que vous enregistrez le ticket, l'onglet Magasins de vente au détail affectés s'affiche. L'onglet Magasins de vente au détail affectés vous permet de créer des tickets enfants pour les magasins que vous sélectionnez.

6. Dans le ticket de vente au détail multi-magasins, accédez à **Magasins de vente au détail affectés**.
7. Sélectionnez **Ajouter des magasins de vente au détail**.
8. Sélectionnez les magasins que vous souhaitez ajouter en tant que tickets enfants à l'aide de la colonne des cases à cocher et sélectionnez **Ajouter**.

Seuls les magasins de vente au détail peuvent être sélectionnés ici, car la création de tickets multi-magasins n'inclut pas les zones, les régions, les districts ou les divisions.

Vous pouvez également choisir de tout sélectionner.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

i Remarque :

La sélection de l'option Enregistrer ne soumet pas les tickets à la création. Vous pouvez toujours ajouter, modifier ou supprimer des tickets jusqu'à ce que vous sélectionniez le ticket Soumettre. Ensuite, le ticket de vente au détail parent est soumis et le processus de création des tickets enfants commence.

10. Une fois que tous les tickets enfants sont ajoutés et examinés, sélectionnez **Soumettre le ticket** pour soumettre le ticket parent.
Les tickets enfants commencent alors à être générés.
11. Une fois le ticket soumis, une nouvelle liste connexe appelée **Tickets enfants** s'affiche.
Elle affiche tous les tickets enfants créés pour ce ticket parent une fois le processus de génération terminé.
12. Facultatif : Utilisez les listes connexes Tâches pour ajouter des tâches à ce ticket parent.
13. Facultatif : Utilisez le ticket Escalader ou Signaler un écart de connaissances dans le menu Autres selon vos besoins.
14. Une fois que tous les tickets enfants ont été suffisamment fermés, utilisez **Fermer le ticket** pour fermer le ticket parent.

Gérer les tickets enfants dans Retail Task Management Core

Gérez les tickets enfants créés à partir d'un ticket parent multi-magasins dans Retail Task Management Core.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.manager_fulfiller

Responsabilité requise : Directeur du magasin – Prestataire.

Pour plus d'informations sur l'ajout de rôles et de responsabilités, reportez-vous à la section [Affecter des rôles aux utilisateurs Base pour Opérations de vente au détail](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tickets enfants créés à partir d'un ticket multi-magasins peuvent être réaffectés aux utilisateurs ayant le rôle sn_retail.associate_fulfiller pour l'exécution ou exécutés par les gestionnaires eux-mêmes.

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez aux **tickets de vente au détail**.
2. Sélectionnez le ticket de vente au détail que vous souhaitez gérer.

3. Utilisez le champ **Affecté à** pour affecter le ticket selon vos besoins.
4. Notez que le numéro de ticket parent est répertorié dans le panneau **Activité** .
5. Remplissez le ticket et gérez-le selon vos besoins.

États des tickets de vente au détail en multi-magasins

Le tableau suivant répertorie tous les états possibles pour les tickets parents et enfants de vente au détail en multi-boutiques.

États des tickets parents de vente au détail multi-magasins

Le tableau suivant répertorie tous les états possibles pour le ticket parent Vente au détail en multi-magasins.

État	Description
Brouillon	Indique que le ticket parent est toujours à l'état de brouillon et n'a pas encore été soumis.
Génération	Indique que le ticket parent a été soumis et que les tickets enfants sont en cours de génération.
Ouvert	Indique que le ticket parent est ouvert.
Annulé avec erreur(s)	Indique que le ticket parent a été annulé, généralement en raison d'un problème d'instance ou de plateforme. Tous les tickets enfants qui ont été générés sont annulés automatiquement et ce ticket parent doit être recréé.
Fermé	Indique que le ticket parent est fermé.

États des tickets enfants de vente au détail en multi-magasins

État	Description
Nouvelle	Indique que le ticket enfant est nouvellement créé.
Ouvert	Indique que le ticket enfant est ouvert.
Annulé avec erreur(s)	Indique que le ticket parent a été annulé, généralement en raison d'un problème d'instance ou de plateforme. Tous les tickets enfants qui ont été générés le sont automatiquement et ce ticket parent doit être recréé.
Résolu	Indique que le ticket enfant a été marqué comme résolu.
Fermé	Indique que le ticket enfant est fermé.

Signaler un problème à l'aide de l'espace de travail configurable CSM/FSM dans Retail Task Management Core

Signalez les problèmes que vous rencontrez dans le magasin, tels que les dangers pour la sécurité, les dysfonctionnements de l'équipement et les problèmes urgents, directement depuis l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Avant de commencer

- Remarque :** La définition de service Signaler un problème est créée à partir du cas de base Vente au détail et n'est pas une définition de service multi-tickets.

Si vous avez installé Retail Task Management Core, l'élément de catalogue Signaler un problème dans le portail de vente au détail inclura automatiquement la nouvelle définition de service Signaler un problème .

Si Retail Task Management Core n'est pas installé, les tickets créés à l'aide du créateur d'enregistrement Signaler un problème dans Retail Core n'incluront pas cette définition de service.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez aux **tickets de vente au détail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le sélecteur de service, sélectionnez la définition de service **Signaler un problème** , puis sélectionnez **Créer un ticket**.
4. Renseignez les détails selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Référence principale de la gestion des tâches de vente au détail

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants principaux de la gestion des tâches de vente au détail.

Composants installés avec Retail Task Management Core

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez le module d'extension Retail Task Management Core.

Modules d'extension installés avec Retail Task Management Core

Nom	Description
Cœur de vente au détail com.sn_retail_core	Fournit la fonctionnalité et les rôles de cas de base de vente au détail utilisés dans Gestion des tâches de vente au détail Core.
Création de tickets multiples com.sn_multi_case_creation	Fournit le cadre de travail pour la création de tickets multi-magasins.

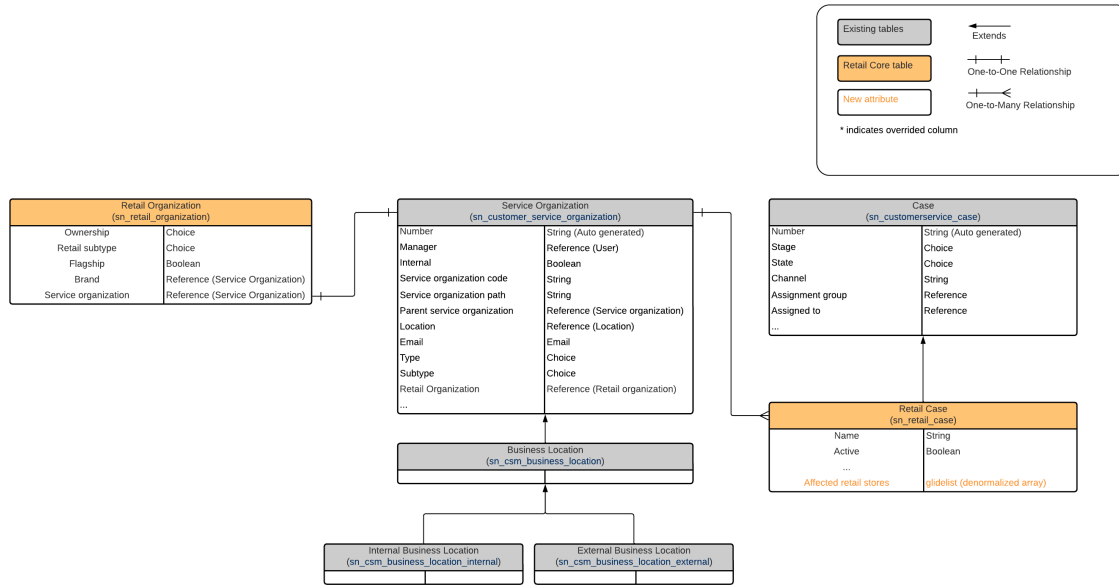
i Remarque :

Si Retail Core est déjà installé, seul le module d'extension **com.sn_multi_case_creation** s'installe avec Retail Task Management Core.

Gestion des tâches de vente au détail Modèle de données de base

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

Modèle de données de gestion des tâches de vente au détail



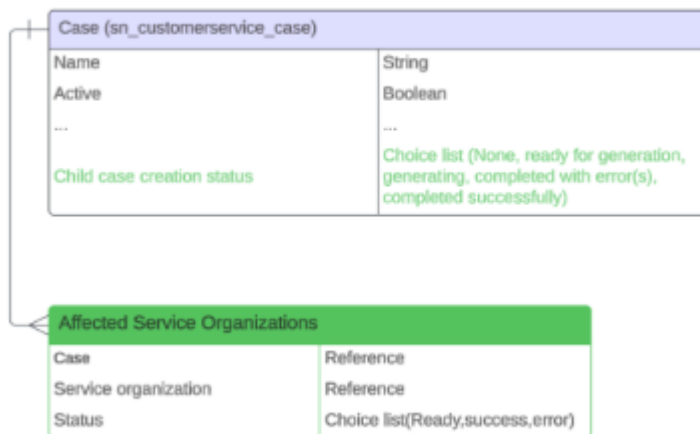
L'installation de Retail Task Management Core introduit le champ **Magasins de vente au détail affectés** dans la table Ticket de vente au détail [sn_retail_case].

Le champ **Magasins de vente au détail affectés** de la table Ticket de vente au détail [sn_retail_case] est utilisé pour générer les magasins de vente au détail affectés dans une liste pour le contexte de création de tickets multiples.

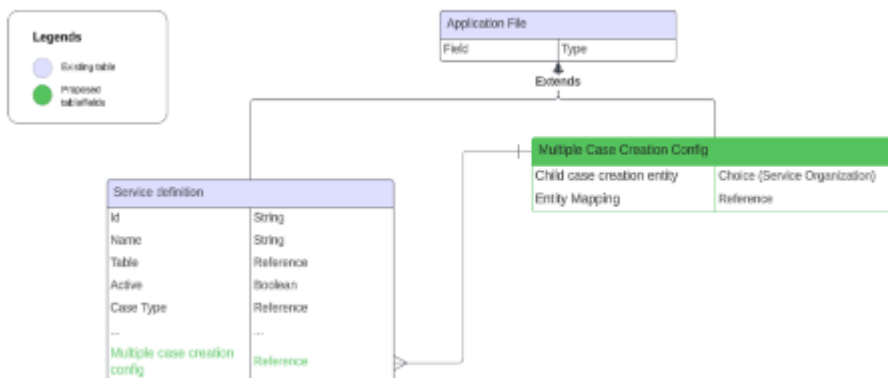
Changements introduits par le module d'extension de cadre de travail de création multi-tickets

L'installation de Gestion des tâches de vente au détail Core installe automatiquement le module d'extension Création multi-tickets avec l'ajout d'un nouveau champ interne Statut de création du ticket enfant pour suivre l'état de création du ticket enfant. Si la création du ticket enfant est effectuée avec succès, le champ État principal du ticket parent est défini sur Ouvert.

Le module d'extension de création multi-tickets introduit également une nouvelle table interne Organisations de services affectées. Cette table gère un mappage plusieurs-à-un entre les organisations de service (OS) et les tickets.



Remarque : Le champ État de création du ticket enfant et la table Organisations de services affectées sont masqués pour les utilisateurs finaux. Ils ne sont utilisés qu'en interne par le moteur multi-tickets pour gérer et suivre les processus de création de tickets.



L'installation du module d'extension de création multi-tickets ajoute le champ de configuration Création de tickets multiples dans la table Définition de service. Ce champ fait référence à une nouvelle table, Configuration de création multi-tickets, qui est également créée pendant l'installation du module d'extension.

La table de configuration de création de tickets multiples contient les informations nécessaires pour la création de tickets multiples.

Pour plus d'informations sur la façon dont ces champs sont impliqués dans le processus de création de plusieurs boutiques, reportez-vous à la section [Configuration de Retail Task Management Core](#).