



Zurich Gestion des ventes et des commandes

Dernière mise à jour: 10/11/2025

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

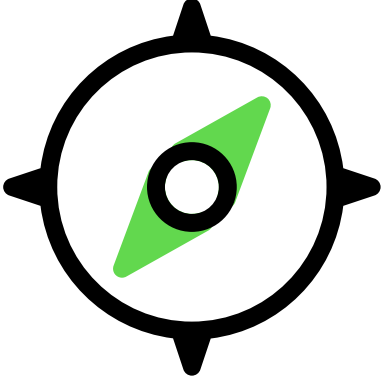
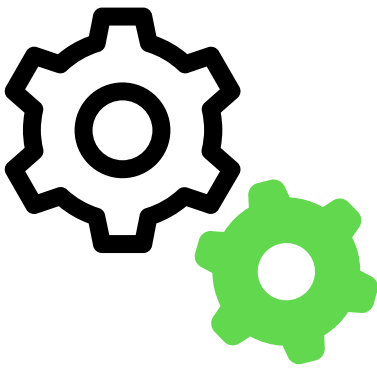
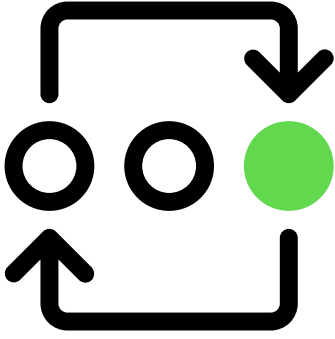

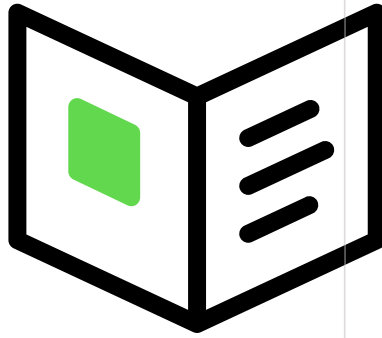
Sommaire

Gestion des ventes et des commandes.....	5
Explorer.....	6
Gestion du catalogue de produits.....	9
Pricing Management.....	11
Configurateur de produit.....	16
Gestion des leads.....	17
Prospect vers trésorerie core.....	18
Gestion des opportunités.....	19
Prévision des ventes.....	21
Gestion des devis.....	23
Gestion du contrat de vente.....	28
Gestion des commandes.....	29
Assistance après-vente.....	53
Lead-to-Cash Process Management.....	54
Expériences d'engagement client.....	57
Portail d'entreprise.....	59
Gestion des relations avec les partenaires.....	61
Autorisation de retour de marchandise.....	63
Configurer.....	63
Installer et configurer Gestion des leads.....	66
Installer et configurer Gestion des opportunités.....	68
Configurer Prévision des ventes.....	73
Installer et configurer Gestion des devis.....	78
Configurer Gestion du contrat de vente.....	82
Configurer Gestion des commandes.....	83
Configurer Assistance après-vente.....	83
Configuration des offres et catalogues de produits.....	91
Configuration de la tarification des produits.....	141
Configurer les outils d'agent dans Gestion des ventes et des commandes.....	183
Configurer le configurateur de produit.....	187
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications.....	191
Configuration du portail d'entreprise.....	197
Configurer la gestion des relations avec les partenaires.....	203
Installer et configurer Lead to Cash Core.....	215
Configurer Lead-to-Cash Process Management.....	222
Configurer Expériences d'engagement client.....	231
Suivi des demandes de Gestion des ventes et des commandes.....	235
Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization.....	241
Utiliser.....	242

Créer des configurations multiples.....	244
Utiliser Gestion des leads.....	247
Utiliser Gestion des opportunités.....	258
Utiliser Prévision des ventes.....	276
Utiliser Gestion des devis.....	278
Utiliser Gestion du contrat de vente.....	300
Utilisation d'Order Management.....	301
Utiliser Assistance après-vente.....	348
Utiliser Lead-to-Cash Process Management.....	370
Utiliser Expériences d'engagement client.....	379
Utilisation du Portail d'entreprise.....	380
Utilisation de Partner Relationship Management.....	388
Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM).....	391
Utiliser des workflows agentiques.....	393
Intégrer.....	396
Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services.....	397
Intégrer Gestion des commandes à FSM.....	413
Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles.....	417
Gestion des commandes Option de diagnostic.....	439
Référence.....	445
Référence Assistance après-vente.....	445
Composants installés avec Pricing Management.....	454
Composants installés avec Gestion du contrat de vente.....	455
Composants installés avec le panier de vente.....	456
Référence Lead-to-Cash Process Management.....	457
Composants installés avec Expériences d'engagement client.....	460
Référence de Partner Relationship Management.....	461
Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise.....	466

Gestion des ventes et des commandes

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

<p>Explorer</p>  <p>Découvrez comment utiliser les applications Gestion des ventes et Gestion des commandes.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Planifiez et configurez votre implémentation de Gestion des ventes et des commandes.</p>	<p>Intégrer</p>  <p>Étendre les options de Gestion des ventes et des commandes en les intégrant à d'autres applications.</p>
<p>Utiliser</p>  <p>Utilisez les applications Sales et Order Management en tant qu'agent.</p>	<p>Référence</p>  <p>Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.</p>	

Traduction automatique

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Notes de publication Gestion des ventes et des commandes](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion des ventes et des commandes fonctionnalités sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion du service client utilisateurs de la [Now Community](#) .

Explorer Gestion des ventes et des commandes

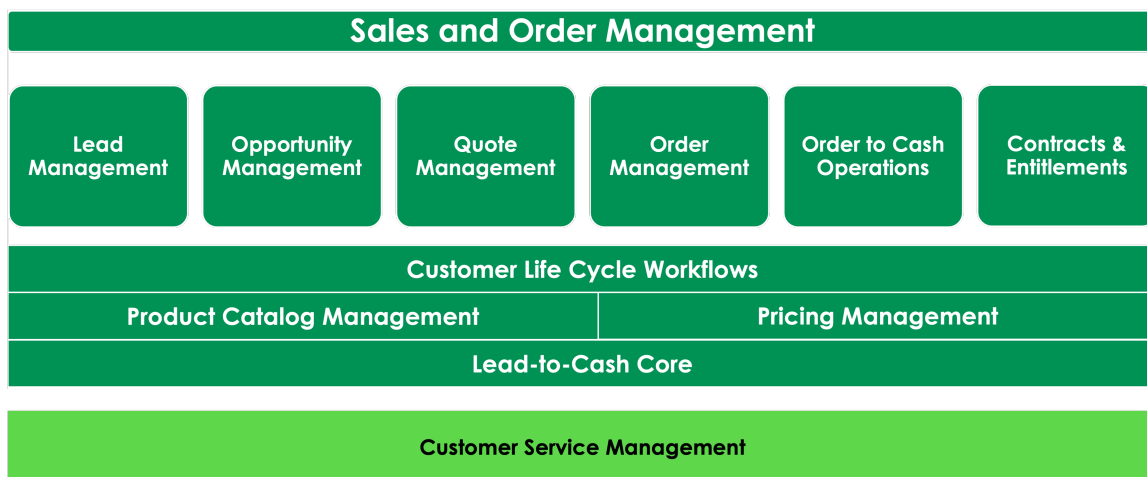
Que vous démarriez ou développiez une Gestion des ventes et des commandes implémentation (SOM), apprenez-en plus sur ses applications et workflows disponibles pour l'engagement avant-vente, la capture et l'exécution des commandes, les opérations de la commande au comptant et les activités après-vente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

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

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

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

Gestion des ventes et des commandes Applications et fonctionnalités principales



Avantages

Grâce aux applications, votre organisation peut améliorer les Gestion des ventes et des commandes processus de vente et de commande ainsi que la productivité des agents en gérant le cycle de vie du prospect au renouvellement sur une seule plateforme et en fusionnant les équipes

Traduction automatique

front-office, intermédiaires et administratives avec un système d’engagement et d’action. En connectant les applications existantes et en ajoutant ServiceNow des flux de travail, cela permet d’augmenter Gestion des ventes et des commandes l’efficacité organisationnelle, d’accélérer l’exécution des commandes et d’accélérer et d’augmenter les revenus.

Avantages des Gestion des ventes et des commandes applications

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créez et gérez des catalogues de produits pour les offres de produits commerciaux et techniques. Vos agents peuvent utiliser les catalogues commerciaux pour créer des opportunités, des devis et des commandes.	Gestion du catalogue de produits	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Fixez la tarification de vos produits à l’aide de listes de prix, de contrôles de prix contextuels et, si nécessaire, de tarification à partir de systèmes externes.	Pricing Management	Administrateur ou gestionnaire de tarification
Créez et gérez des prospects pour les clients potentiels et les ventes de produits.	Gestion des leads	Agent commercial et chargé de compte
Créez des opportunités d’avant-vente qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins des clients.	Gestion des opportunités	Agent commercial et chargé de compte
Projetez vos volumes de ventes et vos revenus futurs en fonction des données des opportunités.	Prévision des ventes	Directeurs des ventes et représentants commerciaux
Créez et gérez des devis de vente, qui sont des offres formelles de produits ou de services que les agents proposent aux clients.	Gestion des devis	Agent commercial
Configurez et fixez rapidement les opportunités, les devis et les commandes pour des offres de produits simples et complexes.	Interface utilisateur du configurateur de produit	Agent de ventes et de commandes, administrateur chargé de la mise en place
Créez et gérez des accords contraignants entre votre organisation commerciale et les acheteurs, avec des articles, des quantités, des prix, des conditions et des périodes d’effet spécifiés.	Gestion du contrat de vente	Agent de vente et de commande
Capturez et traitez les commandes de produits et de services pour créer une expérience de commande transparente pour vos clients.	Gestion des commandes	Agent de commande, agent d’exécution, gestionnaire d’agent et gestionnaire d’exécution

Traduction automatique

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

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créez et gérez des tickets pour les commandes client et les lignes de facture.	Commande vers opérations de trésorerie (Gestion des tickets d'opérations de commandes , Lignes de tickets et workflows et Gestion des tickets pour les opérations de factures)	Agents de tickets de commandes, agents de tickets de factures, agents du service client
Créez et gérez les contrats et les droits dans le cadre du support après-vente.	Support post-vente	Agent
Donnez aux équipes de vente les moyens d'agir en fournissant une vue consolidée de toutes les activités et données de vente critiques.	Lead-to-Cash Process Management	Directeurs des ventes
Créez une série d'activités automatisées et manuelles qui peuvent être configurées pour interagir avec les prospects et les clients à chaque étape de leur relation avec votre entreprise via différents canaux.	Expériences d'engagement client	Agents commerciaux
Fournissez des options en libre-service à vos clients B2B, telles que la possibilité de parcourir le catalogue de produits, de passer des commandes ou de demander des modifications aux commandes.	Libre-service client pour Gestion des ventes et des commandes	Clients
Créez les workflows pour votre organisation et configurez les métadonnées de vos différentes Gestion des ventes et des commandes entités.	Prospect vers trésorerie core	Agent, administrateur pour configurer
Prenez en charge la gestion des changements et les workflows commerciaux (déplacer, ajouter, changer et déconnecter) pour les produits vendus.	Workflows de gestion du cycle de vie du client	Agent

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

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

Gestion du catalogue de produits

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

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

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

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

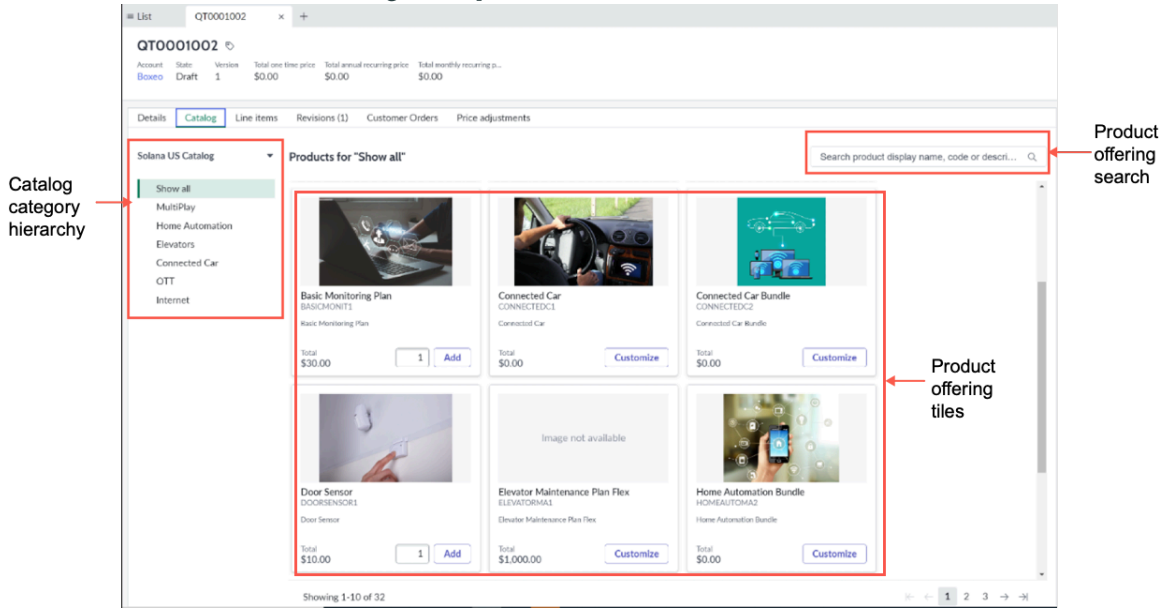
Pour en savoir plus sur la configuration des catalogues d'offres de produits, reportez-vous à la section [Configuration des offres et catalogues de produits](#).

Interface utilisateur du catalogue de produits

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

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

Interface utilisateur du catalogue de produits

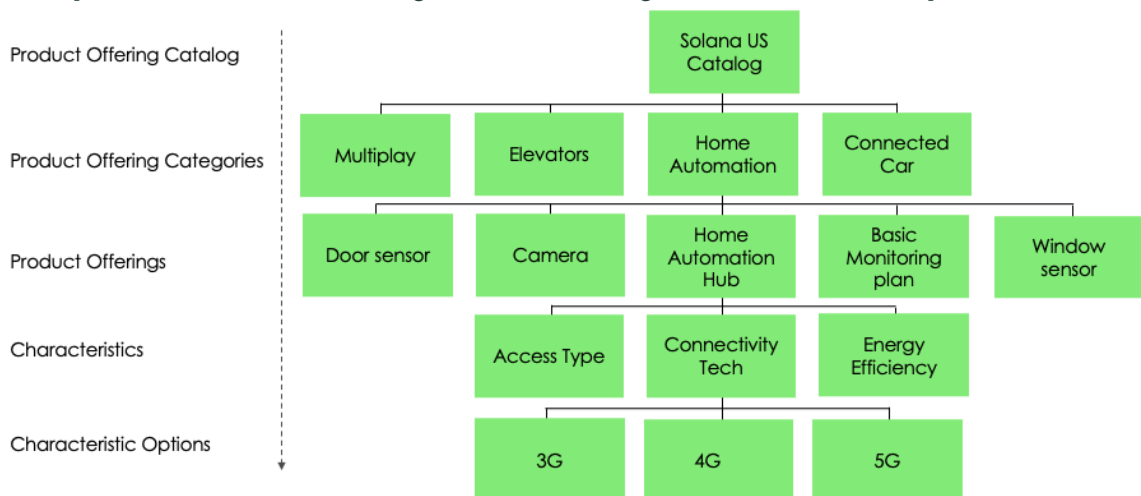


Catalogues et catégories d'offres de produits

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

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

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



Regroupement de l'offre de produits

Vous pouvez créer des offres groupées de produits avec une hiérarchie des offres à l'aide de relations d'offre de produits et de groupes de relations. Ces offres groupées

peuvent comporter des références à une spécification de produit ou à une hiérarchie des spécifications à n'importe quel niveau de l'ensemble. Pour plus d'informations, consultez [Offre groupée de produits avec spécifications de produits](#).

Éligibilité à l'offre de produits

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

Recommandations de produits

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

- **Recommandations de produits à l'aide de l'analyse des besoins** - Lorsque vos agents commerciaux génèrent des prospects et des opportunités, ils peuvent utiliser des guides de sélection de produits pour aider à déterminer les produits pertinents pour leurs clients. Pour plus d'informations sur la configuration de l'analyse des besoins, y compris les guides de sélection des produits, reportez-vous à la section [Configuration de l'analyse des besoins](#). Pour en savoir plus sur la manière dont vos agents peuvent obtenir des recommandations de produits pour les prospects et les opportunités, consultez [Obtenir des recommandations de produits pour les prospects à l'aide de l'analyse des besoins](#) et [Obtenir des recommandations de produits pour les opportunités à l'aide de l'analyse des besoins](#).
- **Recommandations d'offres de produits pour les devis** : lorsque vos agents commerciaux mettent à jour les devis, ils peuvent obtenir des recommandations de produits pour la vente incitative ou la vente croisée de produits supplémentaires pour des éléments de ligne de devis existants. Pour plus d'informations sur la configuration de ces recommandations, reportez-vous à la section [Configuration des recommandations d'offre de produits](#). Pour en savoir plus sur le fonctionnement des recommandations d'offres de produits entre guillemets, reportez-vous à la section [Utilisation des recommandations d'offres de produits dans les devis](#).

Pricing Management

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

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

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

Listes de prix

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

Prise en charge de plusieurs listes de prix

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

Exemple de liste de prix basée sur le compte

The top screenshot displays the configuration for a price list. The 'Account' field is highlighted with a red box and contains the value 'Funco Intl'. Below this is a table of price list items:

Price list	Number	Product offering	Unit of measure	List price	Pricing method	Periodicity	Start date	End date
	PL0001029	Solana Core Commercial Ultimate	Month	\$20.00	Recurring	Monthly	2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22
	PL0001041	Outdoor Camera	Each	\$30.00	One time		2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22
	PL0001042	Solana Modern	Each	\$40.00	Recurring	Monthly	2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22
	PL0001043	WiFi Hotspot	Each	\$30.00	Recurring	Annually	2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22

The bottom screenshot shows a quote configuration page for 'QT0001025'. The 'Account' field is highlighted with a red box and contains 'Funco Intl'. The 'Pricing' section is also highlighted with a red box and shows the following details:

Account	Version	Total one time price	Total annual recurring price	Total monthly recurring price
Funco Intl	1	\$30.00	\$0.00	\$0.00
Currency	USD	Total one time price	USD (\$) 30.00	
Price list	Funco Intl Price List	Total monthly recurring price	USD (\$) 0.00	
		Total annual recurring price	USD (\$) 0.00	

Traduction automatique

Méthodes de tarification

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

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

Contrat de vente Listes de prix

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

Exemple de liste de prix du contrat de vente

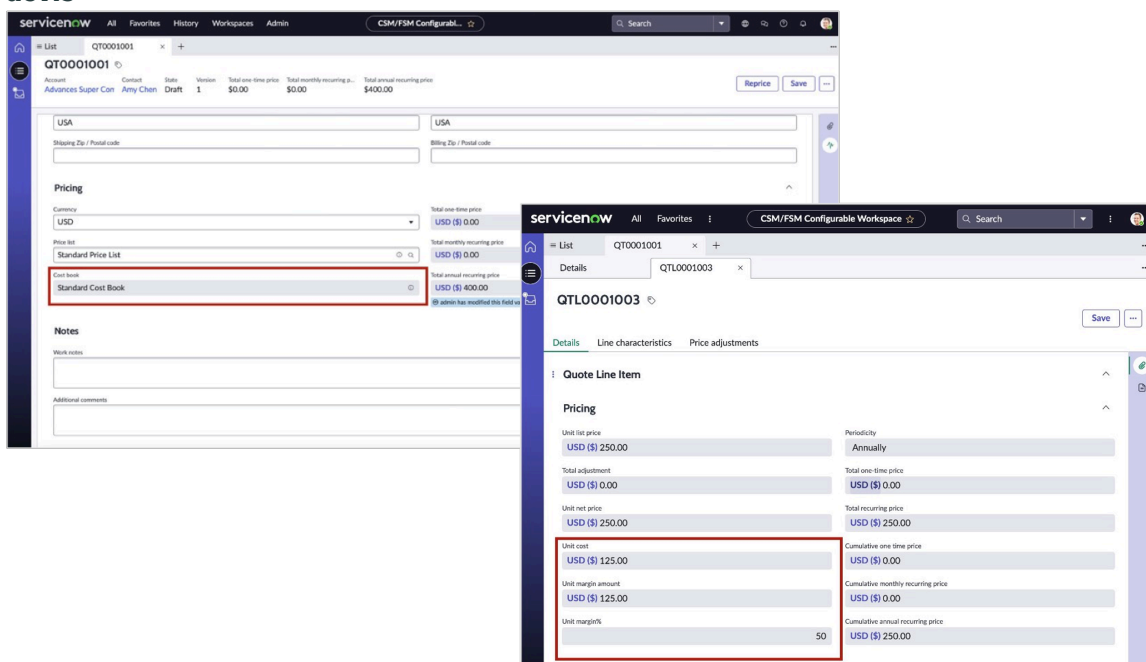
The left screenshot displays the 'Sales Agreement' details for SA9910001. The 'Default price list' field is highlighted in red, showing 'Price List for SA9910001'. The right screenshot shows the 'Price List for SA9910001' with the following table:

Number	Product offering	Unit of measure	List price	Pricing method	Periodicity	Start date	End date
PLL9910001	Premium Internet - 250 Mbps Plan	Each	\$111.64	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910002	Basic Internet - 100 Mbps Plan	Each	\$89.31	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910003	Solara Modem N Series	Each	\$133.97	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910004	Solara Modem M Series	Each	\$145.13	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910005	Outdoor Camera	Each	\$44.66	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910006	Indoor Camera	Each	\$39.08	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910007	Premium Monitoring Plan	Each	\$44.66	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910008	Basic Monitoring Plan	Each	\$33.49	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00

Livres des coûts

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

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



Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent un livre des coûts et ajoutent une ligne de livre des coûts pour définir le coût unitaire de chaque offre de produit. Ils peuvent également copier un livre des coûts publié et ses lignes de livre des coûts pour réviser les coûts dans le livre des coûts (mettre à jour la copie) ou réutiliser un livre des coûts sans avoir à en créer un nouveau. Pour plus d'informations sur la paramétration des livres des coûts et des lignes de livre des coûts, reportez-vous aux rubriques [Créer et publier un livre des coûts](#) et [Créer une ligne de livre des coûts](#). Pour plus d'informations sur l'activation du livre des coûts et des fonctions de marge des coûts dans , reportez-vous à [Gestion des devis](#) la section [Installer et configurer Gestion des devis](#).

Ajustements d'attributs basés sur les coûts

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez capturer le coût de base d'un produit en fonction de ses caractéristiques, telles que le modèle ou la taille, car ces attributs peuvent affecter le coût final. Vous pouvez définir un ajustement d'attribut basé sur les coûts pour un produit en spécifiant un montant fixe ou un pourcentage de majoration ou de démarque à appliquer à tous les livres de coûts ou à certaines lignes du livre des coûts. Les coûts de base sont utilisés par le moteur de tarification pour calculer les marges bénéficiaires des produits dans les devis de vente. Pour plus d'informations, consultez [Créer et publier un ajustement d'attribut basé sur les coûts](#).

Ajustements des prix

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

- **Attributs du produit** : définissez un ajustement de prix en fonction des caractéristiques du produit, telles que le modèle ou la couleur. Pour plus d'informations, consultez [Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit](#).
- **Attributs non liés au produit** : créez un ajustement de prix basé sur des caractéristiques qui ne sont pas liées à un produit, telles que les informations d'expédition ou le canal de vente. Par exemple, vous pouvez créer un ajustement de tarification pour les clients d'une

région particulière. Pour plus de détails, voir [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#).

- **Produits groupés** : créez des ajustements de prix pour les offres de produits d'un produit groupé. Par exemple, vous pouvez spécifier un montant de démarque pour certaines offres de produits du lot, car le lot offre des prix réduits. Pour plus d'informations, consultez [Créer des ajustements de prix pour les produits groupés](#).

Matrices de tarification

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

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

Validations de la matrice

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

Plans de tarification

À partir de la version de novembre 2024, Pricing Management fournit un plan de tarification par défaut qui définit la séquence des étapes dans lesquelles les calculs et les ajustements de prix sont appliqués pour déterminer les prix du produit final. Les ajustements incluent les changements de tarification définis dans les matrices d'ajustement de prix. Vous pouvez

utiliser le plan par défaut ou copier le plan par défaut et le personnaliser en ajoutant ou en modifiant les étapes de tarification pour l'adapter à votre organisation. Pour en savoir plus, consultez [Plans tarifaires configurables](#).

Extensions de tarification

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

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

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

Configurateur de produit

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

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

L'interface se compose de trois sections principales :

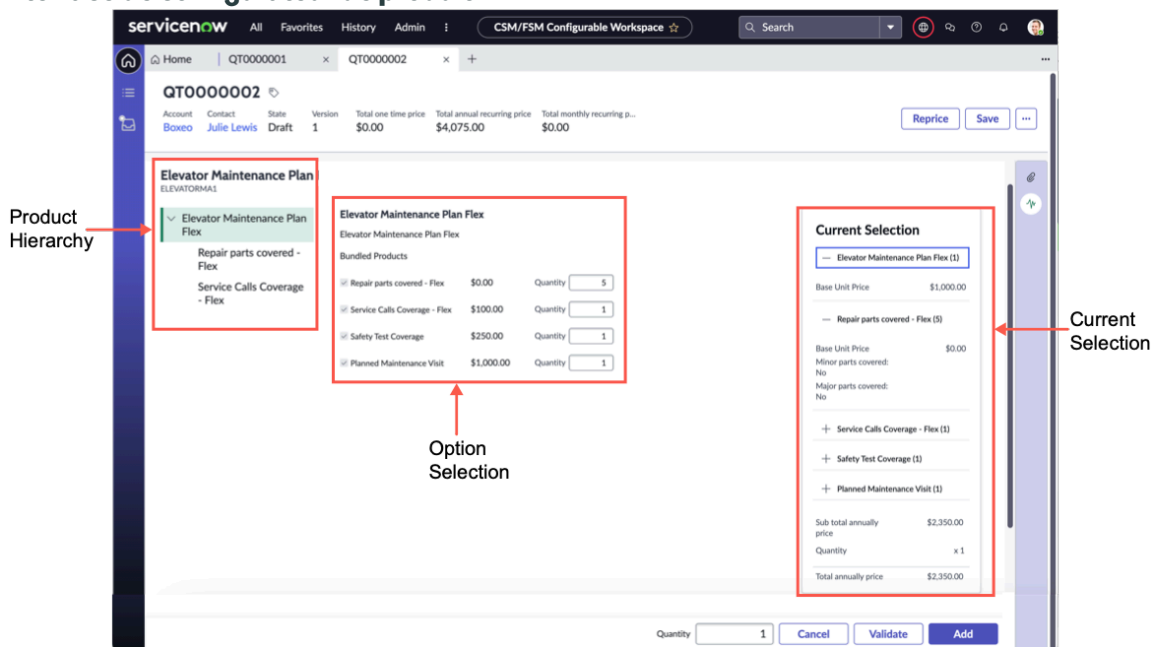
- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables. Les hiérarchies de produits sont configurées à l'aide de relations et de groupes de relations. Ces hiérarchies aident les agents à naviguer dans le produit à différents nœuds ou niveaux au sein d'un lot imbriqué. Pour en savoir plus sur la configuration de cette section de la , reportez-vous à la configurateur de produit section [Créer des relations d'offre de produits](#).
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit ou les options de caractéristique du produit qui peuvent être sélectionnées. Les caractéristiques et les options de caractéristique sont configurées au fur et à mesure de la création de vos offres de produits et apparaissent dans le configurateur de produit. Lorsque vos agents utilisent l'interface, des indicateurs visuels, des messages d'alerte et des informations

contextuelles sur leurs entrées s'affichent également pour aider les agents à terminer la commande. Pour plus d'informations sur la configuration de ces options, reportez-vous à la section [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#).

- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez, qui sont calculées automatiquement et affichées. Les prix des options sélectionnées sont affichés et regroupés sous forme de groupes, le cas échéant. Les sous-totaux et le total basés sur les méthodes de tarification récurrentes et ponctuelles sont également indiqués. Consultez [Configuration de la tarification des produits](#) pour plus d'informations.

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

Interface de configurateur de produit



Traduction automatique

Gestion des leads

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

Dans un cycle de vente, les clients potentiels expriment leur intérêt par le biais de divers canaux, tels que les formulaires du site Web, les médias sociaux ou les événements. Avec les informations capturées via ces canaux, l'agent commercial crée un prospect. Une fois qu'un prospect est créé, il passe par plusieurs processus pour être converti en opportunité.

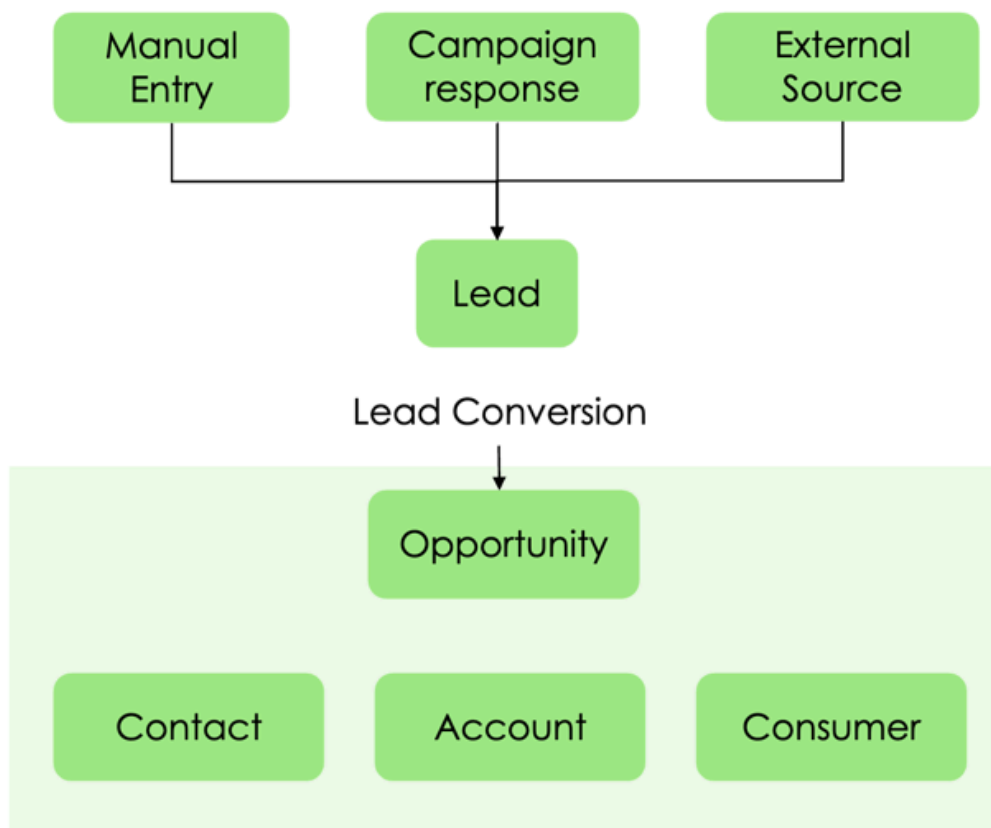
Les processus comprennent :

- Notation des prospects : Prioriser les prospects en fonction de critères prédéfinis pour une attention plus ciblée.
- Qualification des prospects : Déterminer si un prospect répond à certains critères pour être considéré comme un prospect qualifié pour les ventes.
- Affectation de prospect : affecter les prospects au bon représentant du développement des ventes pour assurer le suivi.

- Lead nurturing : S'engager avec les prospects jusqu'à ce qu'ils soient prêts à être vendus.
- Segmentation des prospects : Catégorisation des prospects en fonction du secteur, du comportement ou d'autres paramètres pour un marketing ciblé.

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

Workflow de piste dans Gestion des ventes et des commandes



Traduction automatique

Étapes suivantes

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

Prospect vers trésorerie core

Gestion des ventes et des commandes Créez les workflows pour un produit et un service via des configurations et des mappages d'entités. En créant ce workflow, votre organisation peut analyser les opportunités commerciales lucratives, les prospects clients et les besoins de facturation, de support et de maintenance une fois la vente terminée.

Vue d'ensemble des workflows

Un produit passe par plusieurs phases et flux de travail à partir du moment où il est identifié jusqu'au moment où il est acheté par le client. Le workflow comprend la création

d'un devis pour un produit ou des services, la création des commandes, des produits vendus, des éléments de base d'installation, ainsi que des contrats et droits.

Si vous êtes administrateur, créez les workflows de votre organisation et configurez les métadonnées de vos différentes entités prospect-espèces en activant l'application de base Base de Lead to Cash (com.snc.l2c_core). Avec le module d'extension Base de Lead to Cash (com.snc.l2c_core), vous pouvez composer et créer les workflows que votre organisation gère pour le cycle de vie d'un produit vendu. Par exemple, dans le formulaire Mappage d'entités prospect-espèces de , ServiceNow AI Platform® vous sélectionnez l'entité du produit vendu en tant qu'entité source et la commande en tant qu'entité cible. Vous mappez ensuite ces entités et configurations pour créer un flux source vers cible qui est un flux produit vendu vers commande. Ce mappage fournit à vos utilisateurs une expérience de workflow unifiée entre les différentes entités.

Remarque : Une entité est définie comme une collection de tables contenant des informations sur une commande. Les informations peuvent provenir de plusieurs tables.

Configurations des entités

Vous pouvez configurer la définition d'une entité prospect-espèces en définissant un nom et un ID de configuration sur le formulaire d'entité prospect-espèce. La définition crée un flux d'informations entre les différentes entités.

Pour en savoir plus sur la création de configurations d'entités, reportez-vous à la section [Créer une configuration d'entité](#). Pour savoir comment créer des mappages d'entités, reportez-vous à la section [Créer un mappage d'entités](#).

Reconfiguration

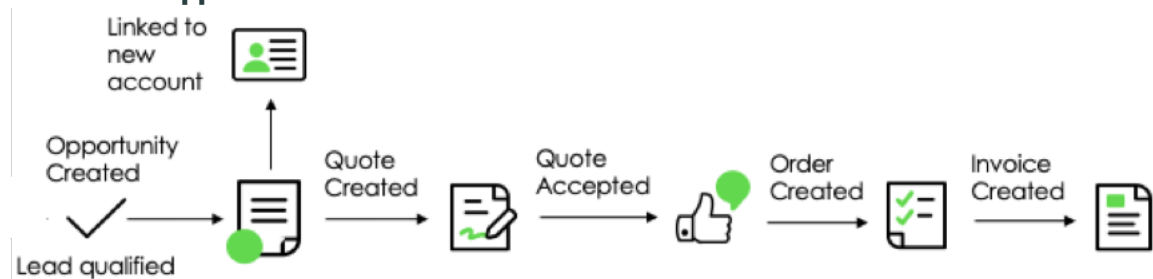
Vous pouvez reconfigurer une commande ou un devis à l'état **Brouillon** pour effectuer des personnalisations dans l'interface utilisateur du configurateur. Une fois la configuration terminée, tous les éléments de ligne de commande associés à la commande sont également mis à jour. Pour en savoir plus sur la reconfiguration, reportez-vous à la section [LeadtoCashCore : Inclus dans le périmètre](#) .

Gestion des opportunités

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

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

Workflow d'opportunité dans Gestion des ventes et des commandes



Gestion des opportunités interface

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

Onglets de Gestion des opportunités

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

Intégrer la tarification dans Gestion des opportunités

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

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

La tarification Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

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

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

Étapes suivantes

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

Prévision des ventes

Projetez vos ventes et revenus futurs en fonction des données issues des opportunités, des performances historiques et de l'analyse du pipeline à l'aide Prévision des ventes de . Grâce à cette application, les responsables commerciaux peuvent allouer efficacement les ressources, recevoir des commentaires constructifs et prévoir les ventes avec précision pour prendre des décisions éclairées.

Les représentants commerciaux sont directement impliqués dans la communication avec leurs gestionnaires sur les opportunités de vente qu'ils traitent, offrant un aperçu de ce qu'ils s'attendent à conclure au cours de la période de prévision. Prévision des ventes utilise les données des opinions et des idées de vos représentants commerciaux sur ce qu'ils pensent des transactions dans leur pipeline. Plus un prospect progresse longtemps dans le pipeline de vente, meilleures sont ses chances de conversion. Par exemple, un prospect qui vient de s'inscrire à l'essai gratuit de votre produit a 20 % plus de chances de se convertir en client payant. Alors qu'un prospect qui a assisté à la démonstration du produit a 80 % de chances de signer un contrat.

Les directeurs des ventes possèdent la prévision globale pour un groupe de commerciaux. Les responsables commerciaux collectent des données auprès des membres de leur équipe et ajustent les prévisions en fonction de ces informations. Ils fixent des objectifs de vente et des quotas pour les représentants individuels et distribuent des objectifs.

Avantages clés

- Allocation des ressources : allouez efficacement le budget et les ressources en fonction des prévisions de ventes et de revenus.
- Budgétisation et planification financière : Prend en charge la planification financière et la création de budgets en offrant des informations sur les revenus prévus.
- Définition de la cible de vente : définissez des cibles et des quotas de vente pour les équipes de vente, les territoires et les représentants commerciaux individuels.
- Suivi des objectifs de vente : suivez les ventes et l'état de l'objectif de quota atteint pour vos agents et votre équipe.

Terminologie de Prévision des ventes

Utilisez la liste de termes suivante pour mieux comprendre les concepts, les Prévision des ventes composants et la configuration.

Modèle de prévision

Le modèle de prévision est un cadre ou une méthode utilisé pour prédire les ventes futures en fonction des données historiques, des activités de vente actuelles et d'autres facteurs pertinents. Il aide les entreprises à estimer les chiffres de vente attendus sur une période spécifique, comme un trimestre ou une année. Un seul modèle de prévision, Prévision du montant de l'opportunité, est disponible pour les utilisateurs. Vous pouvez afficher les prévisions de ventes pour les opportunités actuelles dans le système.

Catégorie de prévision

La classification des opportunités est basée sur le niveau de certitude concernant leur clôture. Plus un prospect de vente progresse longtemps dans le pipeline de vente, meilleures sont ses chances de conversion. L'administrateur de prévision peut configurer ces catégories. Par défaut, ces six catégories sont disponibles :

- Gagnées : opportunités qui ont déjà été fermées et gagnées.
- Engagement : opportunités dont les commerciaux sont convaincus qu'elles seront conclues au cours de la période de prévision.
- Forte hausse : Les opportunités ayant le plus grand potentiel de clôture, mais présentant une incertitude mineure.
- Potentiel de hausse : Opportunités susceptibles d'être conclues, mais avec un niveau de certitude plus faible.
- Pipeline : Opportunités dans les premières étapes du processus de vente avec incertitude quant à savoir s'il s'agira de transactions conclues.
- Omis : opportunités exclues des prévisions en raison d'un manque de données.

Méthode de déploiement prévisionnel

Le modèle de prévision définit la manière dont les opportunités de différentes catégories sont regroupées dans une prévision. Il existe deux principaux types de déploiements : unique et cumulatif.

Lorsque vous sélectionnez Unique, cette méthode de déploiement garantit que chaque catégorie de prévision est représentée dans sa propre colonne, seules les opportunités de cette catégorie étant incluses.

Méthode de déploiement unique

Nom de colonne sur la page de prévision	Opportunités qui y sont déployées à partir d'une catégorie de prévision
Pipeline	Pipeline
Hausse	Hausse
Forte hausse	Forte hausse
Commit	Commit
Conclu	Conclu

Lorsque vous sélectionnez Cumulatif, cette méthode de déploiement agrège les catégories de prévision de manière cumulative, chaque catégorie suivante incluant les opportunités des catégories précédentes. Chaque méthode de déploiement cumulatif agrège les opportunités des catégories de prévision d'ordre supérieur.

Méthode de cumul cumulatif

Nom de colonne sur la page de prévision	Opportunités qui y sont déployées à partir d'une catégorie de prévision
Ouvrir le pipeline	Pipeline + Hausse + Forte Hausse + Engagement + Gagné
Avantage cumulé	Hausse + Forte Hausse + Engagement + Victoire

Méthode de cumul cumulatif (suite)

Nom de colonne sur la page de prévision	Opportunités qui y sont déployées à partir d'une catégorie de prévision
Avantage fort cumulé	Forte hausse + engagement + gain
Validation cumulative	Valider + Gagné
Conclu	Conclu

Calendrier prévisionnel

Le calendrier prévisionnel récupère toutes les opportunités dans le système et génère les dernières données prévisionnelles.

Gestion des quotas de ventes

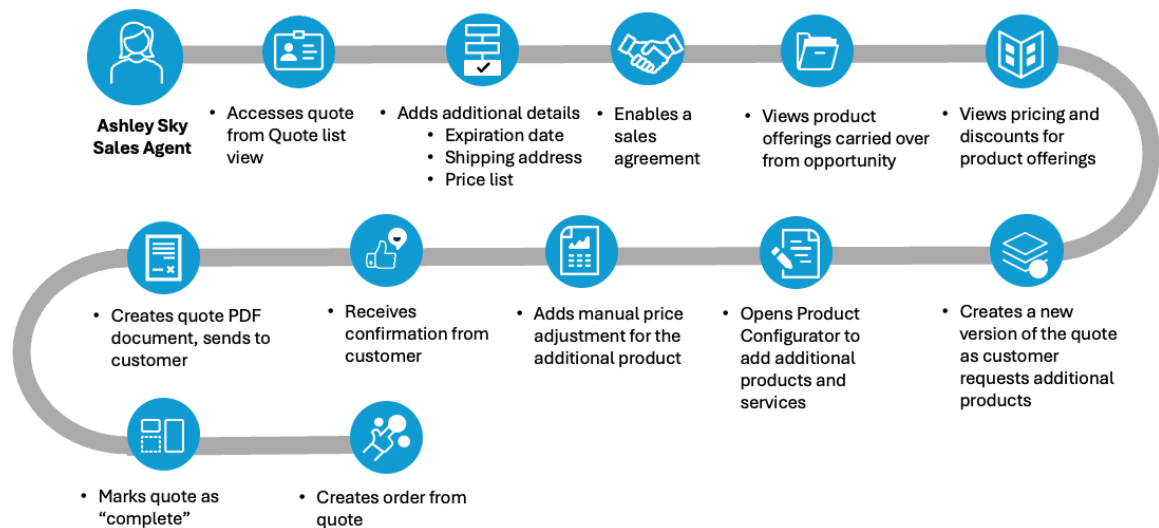
Vous pouvez affecter des cibles de quotas de ventes aux représentants commerciaux et aux gestionnaires en fonction de leur hiérarchie, de leur rôle et de leur période de prévision.

Gestion des devis

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

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



Workflow des devis dans Gestion des ventes et des commandes



Interface utilisateur Gestion des devis

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

Onglets de Gestion des devis

Onglets ou options de fenêtre de devis	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour le devis.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des produits à votre devis à l'aide du configurateur de produit. La tarification est également gérée via les catalogues d'offres de produits.
Onglet Éléments de ligne	Ajouter différents éléments de ligne à un devis. Dans chaque élément de ligne de devis, vous pouvez mettre à jour les caractéristiques du produit et ajouter des ajustements de prix.
Onglet Révisions	Créer plusieurs versions d'un devis.
Onglet Commandes de clients	Transformez votre devis en commande client.
Onglet Ajustement des prix	Affichez et mettez à jour les ajustements de prix.
Activer un contrat de vente dans un devis	Lorsque le contrat de vente est activé, le workflow de devis change et permet aux agents d'ajouter des produits et des services en fonction du contrat de vente.
Créer un devis Document PDF	Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF à partir d'un devis à envoyer aux clients pour révision et signatures.
Partenaire de distribution Gestion des devis pour les organisations commerciales 	Les partenaires de distribution disposant de plusieurs sites peuvent créer et gérer les parties liées au devis en cas de ventes multi-partenaires. Ils peuvent également afficher les répartitions de prix détaillées sur les éléments de ligne de devis.
Partie liée du devis Gestion des devis pour les organisations commerciales 	Plusieurs vendeurs ou partenaires peuvent être ajoutés à l'élément de ligne de devis pour certaines commandes commerciales. Il existe deux types de parties liées aux devis : <ul style="list-style-type: none"> • Organisation autorisée : ce type d'organisation partenaire dispose des autorisations complètes pour accéder, afficher, modifier ou modifier les détails du devis • Organisation répertoriée : ce type d'organisation partenaire est ajouté uniquement à des fins de suivi et n'a aucune autorisation pour afficher, accéder, modifier ou supprimer les détails des devis.

Gestion des devis Onglet Détails

Intégrer Gestion des devis aux catalogues d'offres de produits

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

Utiliser le configurateur de produit

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

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

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

Configurer et créer des éléments de ligne de devis

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

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

Ajouter des ajustements de tarification aux devis

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

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

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

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

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

Ajouter des livres de coûts dans Gestion des devis

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

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

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

Activer un contrat de vente dans Gestion des devis

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

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

Définir un emplacement pour les inventaires de produits

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

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

Créer des documents PDF pour un devis

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

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

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

Étapes suivantes

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

Gestion des devis intégration avec Gestion des contrats Pro

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

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

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

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

Un processus de génération de contrat comprend les étapes suivantes :

- Un spécialiste des opérations commerciales crée un type de contrat et un modèle de document, définit les règles de signataire et effectue les configurations du processus de génération de contrat. Pour en savoir plus, consultez [Configurer Éléments essentiels pour les contrats dans Gestion des contrats Pro](#) .
- Un agent commercial lance ensuite le processus de création de contrat via l'action d'interface utilisateur Lancer le contrat en renseignant les détails requis, tels que le type de papier, le type de contrat, le type de signature et les dates de début et de fin.

- **Initier le contrat** L'action d'interface utilisateur n'est visible que lorsqu'un devis est à l'état Terminé.
- Une fois que vous avez soumis le formulaire de création de contrat, un enregistrement de demande de contrat est créé.
- La nouvelle demande de contrat déclenche le workflow pour générer le contrat de vente juridique.
Pour en savoir plus, consultez [Initier une demande de contrat](#).
- Lorsque le workflow de contrat est terminé, l'état de la demande de contrat passe à Fermé terminé.

Étapes suivantes

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

Gestion du contrat de vente

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

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

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

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

Workflow du contrat de vente : Devis au contrat de vente

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

Éléments de ligne du contrat de vente

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

Liste des prix du contrat de vente

Dans un contrat de vente, les prix des produits et services négociés et finalisés sont appelés listes de prix. Ces listes précisent les prix convenus pour les différents articles inclus dans l'accord. Lorsqu'une commande client est passée sur la base d'un contrat de vente, ces listes de prix sont utilisées pour déterminer le prix de la commande. Cela

garantit que les conditions négociées dans le contrat de vente sont appliquées de manière cohérente à toutes les transactions de vente dans le cadre de ce contrat.

Gestion des commandes

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

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble d'Order Management

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

Avantages

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

Fonctionnalités

Capture et enrichissement des commandes

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

- Capture de commande directe : vos agents et gestionnaires de commandes peuvent saisir des commandes de produits ou de services à l'aide de l'Espace de travail configurable de CSM.
- Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology et que vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser les fonctionnalités suivantes :
 - API ouvertes pour les commandes de produits et de services : utilisez l'implémentation ServiceNow des API ouvertes TMF pour capturer les commandes de produits et de services à partir de systèmes tiers.
 - Pont de services Now Intégrations : utilisez les Pont de services applications pour recevoir et répondre aux demandes de produits ou de services

directement entre votre instance et les instances de vos clients, sans configurer ni gérer d'intégrations personnalisées. Pont de services prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client. Pour plus d'informations sur les avantages détaillés de l'utilisation Pont de services des applications, reportez-vous à la section [Explorer Pont de services](#) .

Si vous êtes un fournisseur, vous pouvez utiliser l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs pour créer et exécuter des commandes de produits à l'aide Gestion des commandes de Pont de services. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application pour créer les produits que Pont de services les consommateurs peuvent commander auprès des catalogues de services dans leurs ServiceNow instances, reportez-vous à la rubrique [Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services](#).

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

Décomposition de l'ordre

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

Exécution de commande

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

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

Portail d'entreprise pour le libre-service client

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

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

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

Modèle de données Order Management

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

Cycle de vie de la commande

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

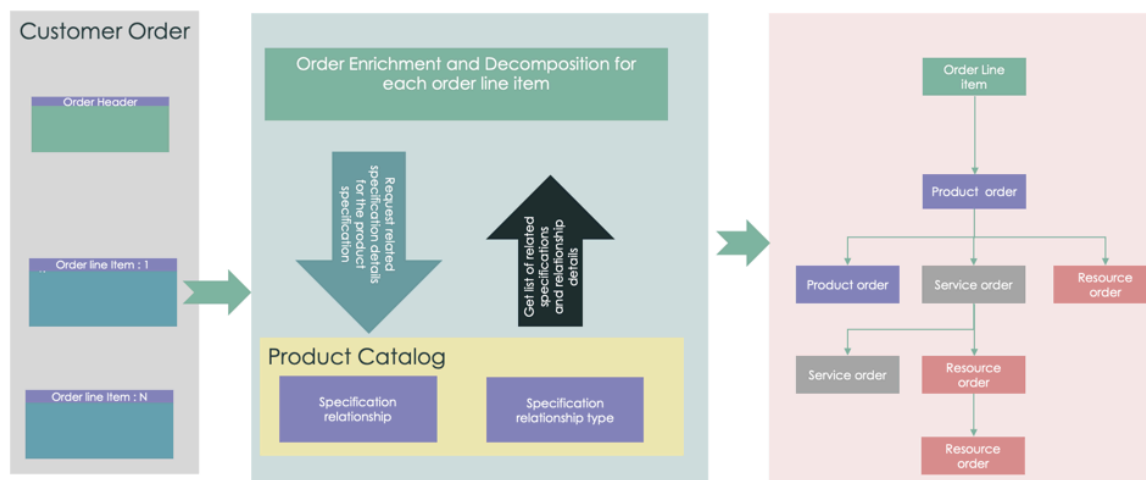
Cycle de commande life

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

Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes

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

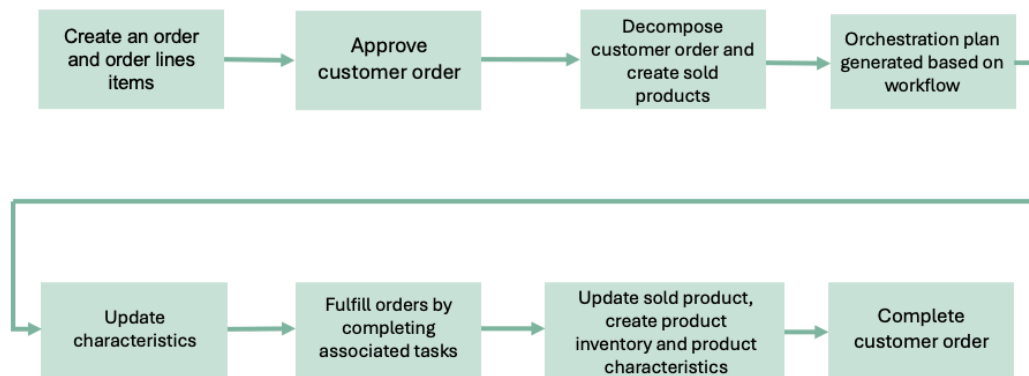
Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes



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

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

Exemple de workflow d'exécution de commande

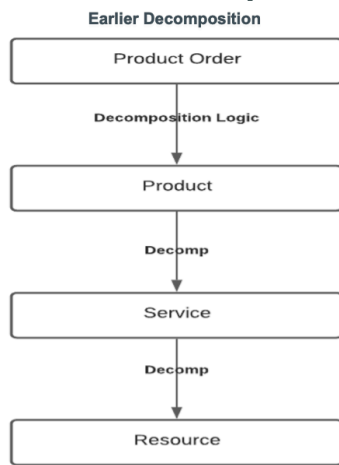


Décomposition échelonnée

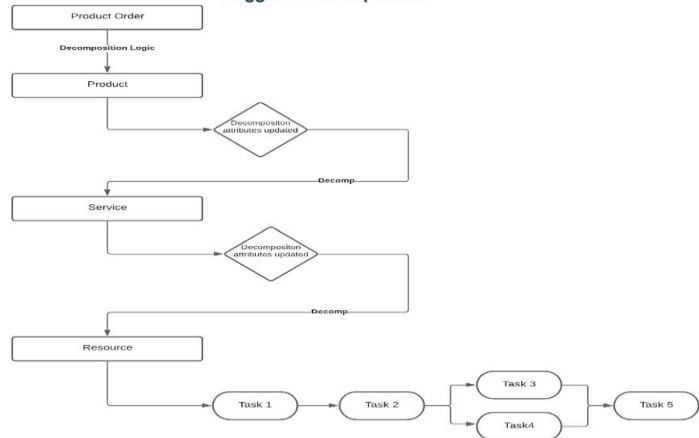
Découvrez comment décaler la décomposition pour vos commandes clients. Vous pouvez décomposer vos commandes clients en plusieurs itérations en utilisant les informations disponibles au niveau du domaine, plutôt que de décomposer une commande client entière en une seule fois après son approbation.

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

Traitement de décomposition échelonné



Staggered Decomposition



Contraste avec le traitement de décomposition antérieur

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

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

Fonctionnement de la décomposition échelonnée

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

Lorsque vous approuvez une commande, le processus de décomposition de la commande commence. Le processus de décomposition crée des commandes de domaine à l’aide des informations disponibles dans la commande, les éléments de ligne de commande et la définition du catalogue. Il évalue également les règles de décomposition pour créer les ordres de domaine cibles. Si la fonctionnalité de décomposition ne parvient pas à évaluer les règles de décomposition en raison de l’indisponibilité de valeurs caractéristiques, la décomposition est arrêtée pour ces ordres de domaine.

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

Prise en charge de la quantité de commandes

Découvrez comment prendre en charge et exécuter les commandes de vos clients pour plusieurs instances d’un produit ou d’un service. Vous pouvez créer plusieurs commandes

de domaine égales à la quantité de commande pour chaque instance du produit ou du service. De cette façon, vous pouvez décomposer et gérer efficacement l'exécution des commandes de vos clients.

Vue d'ensemble

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

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

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

Prise en charge de la quantité caractéristique pilotée par le catalogue

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

Prise en charge de la quantité basée sur les caractéristiques

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

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

Processus de capture de commandes dans Gestion des commandes

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

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

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

Vos systèmes de capture de commandes actuels peuvent être intégrés à ServiceNow des instances à l'aide d'API basées sur TMF622. Grâce à cette intégration, votre système de

capture de commandes peut soumettre des demandes de produits ou de services, qui peuvent ensuite être exécutées dans votre ServiceNow instance.

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

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

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



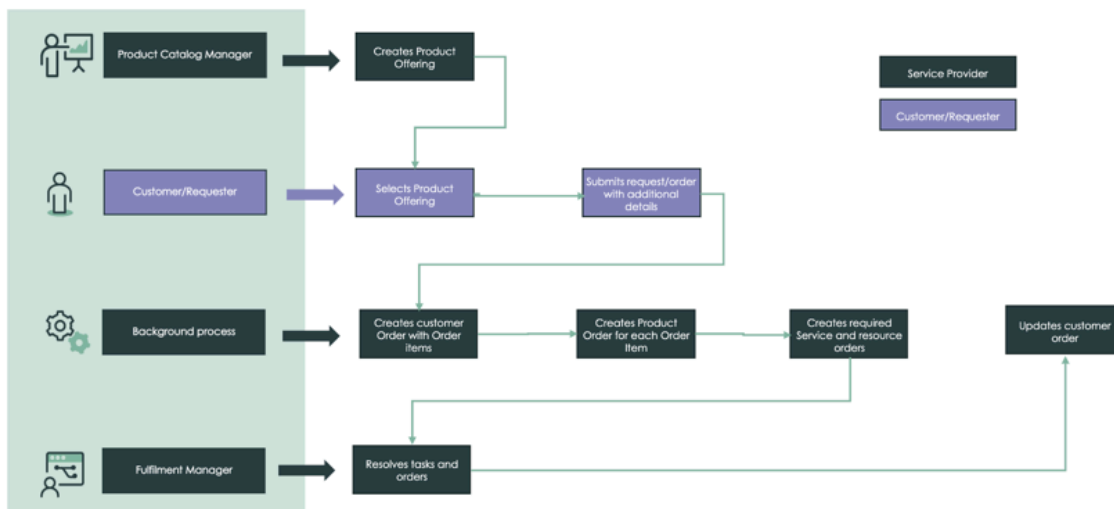
Scénario 2 : utilisation pour la Pont de services capture et le chargement des commandes

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

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation des Pont de services applications, reportez-vous à la section [Explorer Pont de services](#) .

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

Scénario de workflow Pont de services pour Gestion des commandes



Enrichir une commande dans Gestion des commandes

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

Vue d'ensemble de l'enrichissement de commande

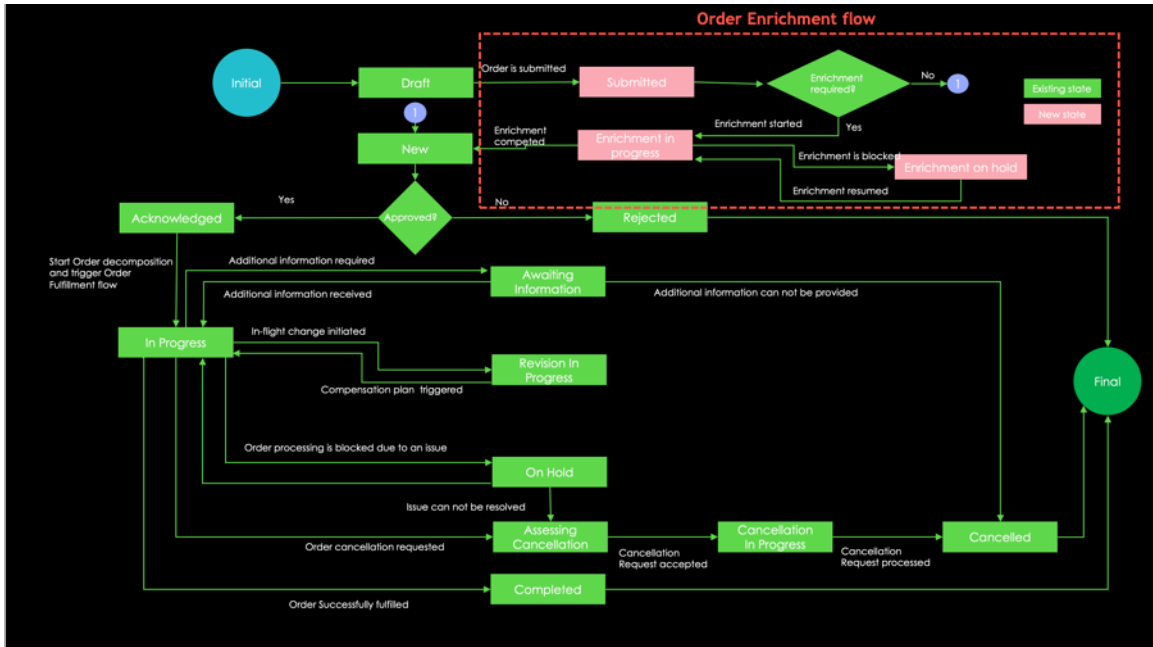
Un processus d'enrichissement de commande est un ensemble de tâches permettant de capturer des détails de commande supplémentaires par l'agent de commande de votre client.

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

Fonctionnement du processus d'enrichissement des commandes

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

Flux d'enrichissement de commande



Traduction automatique

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

Table de décision pour le processus d’enrichissement de commande

Order Enrichment Flow Policy

Inputs

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

Decision table

Conditions	Results
1 SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3 SD-WAN Service Package Enrichment
2 Managed Firewall	Managed Firewall Service Enrichment
Default result	

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

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

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

Gestion des commandes de services

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

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

Modèle de données de gestion des erreurs




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

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

Trier les attributs de table de conséquence

Champ	Description
Numéro	Numéro de notification unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO, contenant jusqu'à sept chiffres.
Affecté à	Identificateur de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement de l'erreur.
Créé par	Identificateur de l'administrateur d'erreur qui a créé l'enregistrement de l'erreur.
Créé le	Horodatage qui inclut la date et l'heure de création de l'enregistrement d'erreur.
État	<p>Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreurs affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement de l'erreur, en fonction de l'endroit où il se trouve actuellement dans le cycle de traitement.</p> <p>Ouvert</p> <p>Enregistrement de conséquence nouveau et non actuellement affecté à une personne pour travailler.</p> <p>En cours</p> <p>Enregistrement d'erreur qui est affecté et en cours de traitement.</p> <p>En suspens</p> <p>Enregistrement des conséquences en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension.</p>

Trier les attributs de table de conséquence (suite)

Champ	Description
	<p>En attente d'informations</p> <p>L'enregistrement de conséquence qui est en suspens et en attente de plus d'informations avant le traitement peut se poursuivre.</p> <p>Résolu</p> <p>Problème de retombées qui a une résolution mais que vous n'avez pas officiellement fermé.</p> <p>Fermé terminé</p> <p>Enregistrement de conséquence terminé et fermé.</p> <p>Annulé</p> <p>Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.</p>
Provenance	Identificateur de l'enregistrement de tâche de commande d'origine auquel l'enregistrement d'erreur est associé.
Activité	<p>Liste des activités de traitement et des changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'erreur. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité () pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres (), puis sélectionnez celle qui convient : <div data-bbox="831 1459 1388 1879" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center; background-color: #e0f2f1; padding: 5px;">Expand all posts</p> <p style="text-align: center; padding: 5px;">Collapse all posts</p> <p style="text-align: center; padding: 5px;">Filter by conversation</p> </div>

Trier les attributs de table de conséquence (suite)

Champ	Description
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement de l'erreur. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

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

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

Gestion des ordres de changement en cours dans Gestion des commandes

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

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

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

Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes

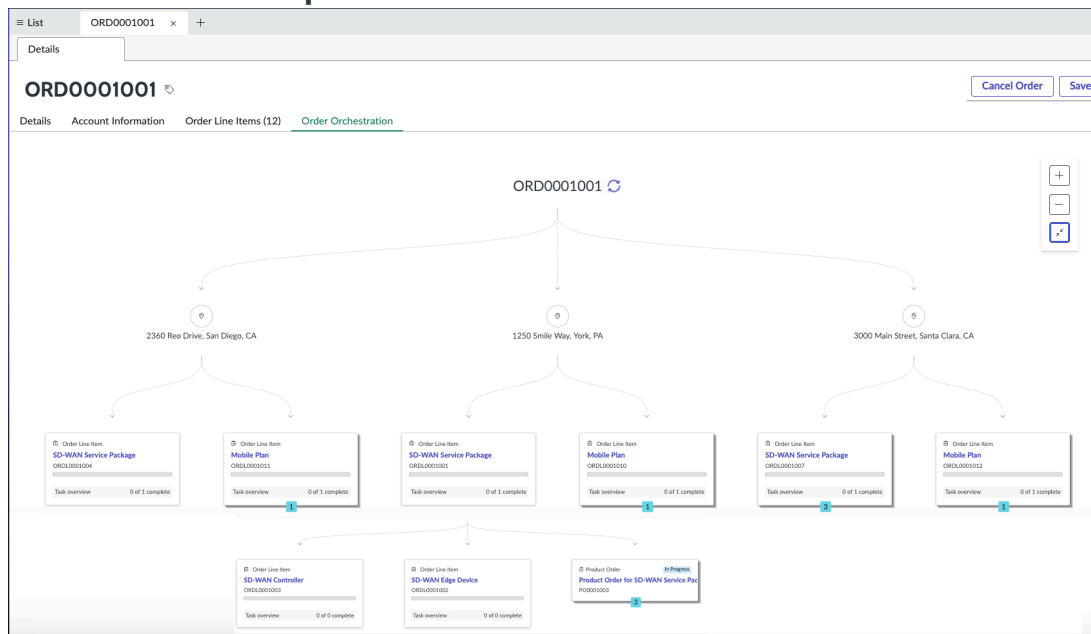
En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez vous assurer d'effectuer toutes les tâches nécessaires pour répondre aux commandes de vos clients (produits). Vous pouvez également afficher la hiérarchie complète des commandes, l'état des commandes décomposées associées, les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

Utilisation de l'interface utilisateur du plan d'orchestration

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

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

Interface utilisateur du plan d'orchestration



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

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

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

1. Affichez une représentation visuelle hiérarchique de tous les éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande pour la commande sélectionnée.
2. Ouvrez un nœud dans la hiérarchie et affichez les détails supplémentaires.
3. Déterminez l'état actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés.
4. Identifiez les retards ou les erreurs de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

Exécution des commandes multi-sites

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

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

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

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

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

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

Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

Jeopardy Management

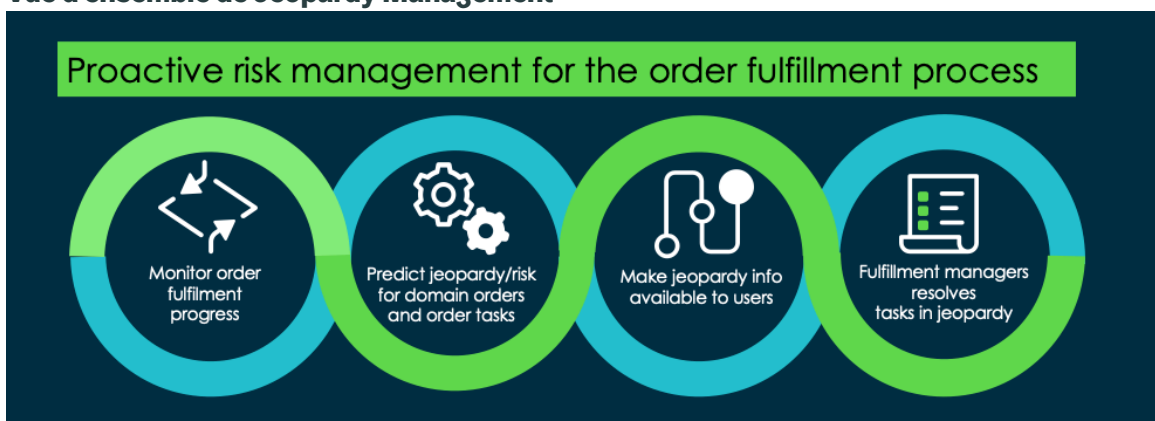
Jeopardy Management est un outil d'évaluation des risques qui surveille les tâches d'exécution, évalue le niveau de risque et alerte les gestionnaires d'exécution lorsque le temps de la tâche affectée est compromis.

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

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

En Gestion des commandes, certaines commandes clients doivent être exécutées dans un délai déterminé. L'engagement de temps peut faire partie d'un contrat signé par le client et le fournisseur de service client (CSP) pour assurer la livraison et l'assurance des produits et services. Pour exécuter une commande dans les délais prévus, un CSP dépend des systèmes de gestion des commandes pour surveiller la progression de l'exécution. Jeopardy Management identifie de manière proactive les retards et partage les alertes, qui peuvent être traitées par les gestionnaires d'exécution.

Vue d'ensemble de Jeopardy Management



Mode de fonctionnement de Jeopardy Management

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

Composants Jeopardy Management

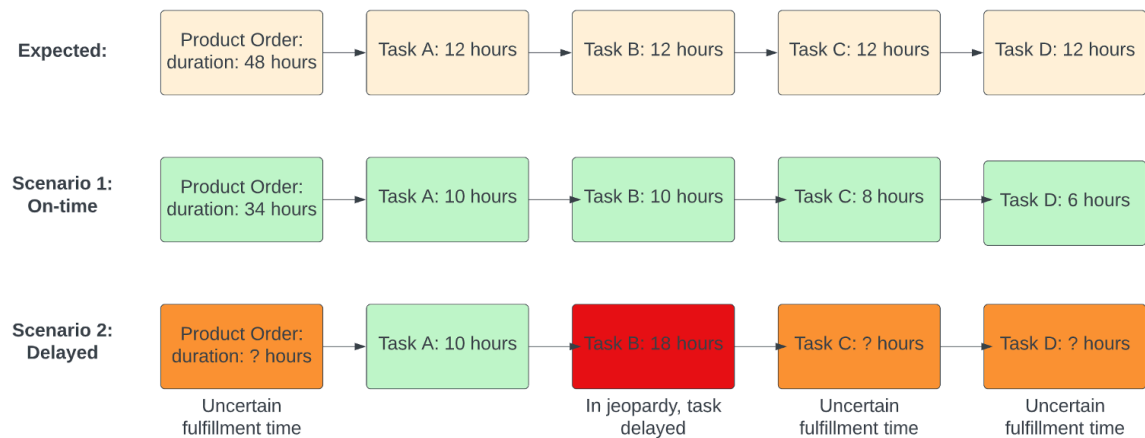
Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
<ul style="list-style-type: none"> Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships Configure jeopardy policy decision tables 	<ul style="list-style-type: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

Jeopardy Management Niveaux d'alerte

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

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

Jeopardy Management Scénarios



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

Étapes suivantes

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

-
- [Surveillance Jeopardy Management](#)

Configurer la gestion des menaces

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

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

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

Définir les flux secondaires d'exécution

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

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

Créer des définitions de SLA

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

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

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

Les tables de décision sont utilisées pour lier et configurer Jeopardy Management des spécifications de produits et de services dans Order Management for Telecommunications.

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

Cas d'utilisation de la gestion des menaces

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

Cas d'utilisation au moment de la conception

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

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

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

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

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

Cas d'utilisation au moment de l'exécution

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

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

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

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

Cas d'utilisation : prendre en charge la décomposition d'ordre échelonné et Jeopardy Management

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

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

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

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

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

Jeopardy Management Rôles et profils

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

Rôles dans Jeopardy Management

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

Profils et rôles dans Jeopardy Management

Profil	Responsabilités	Rôle
Administrateur système	<ul style="list-style-type: none"> • Configure les flux d'exécution pour Jeopardy Management. • Configure tous les ensembles de règles de table de décision liés au danger qui définissent les politiques d'exécution des menaces. • Configure les définitions d'accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches. • Examine et met à jour les workflows existants et ajoute des actions de menace lorsque des mises à jour sont nécessaires. • Examine et met à jour les tables de décision des menaces. 	administrateur
Gestionnaire d'exécution des commandes	<ul style="list-style-type: none"> • Examine les données de péril de commande pour connaître les impacts sur les commandes. • Affecte les priorités de la menace des tâches à l'agent qualifié approprié pour la résolution. • Suit et surveille l'exécution en temps opportun de la commande client à l'aide des informations sur les risques. • Atténue de manière proactive les risques de danger. • Escalade les problèmes liés à la menace de commande selon les besoins. 	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
Agent d'exécution des commandes	<ul style="list-style-type: none"> • Suit, surveille et examine les progressions des tâches de commande pour les données en péril et agit de manière proactive sur les problèmes potentiels liés au danger. • Escalade les problèmes de péril le cas échéant vers les gestionnaires d'exécution. 	sn_ind_tmt_orm.agent_exécutant_commande
Gestionnaire des commandes de service	<ul style="list-style-type: none"> • Examine les données sur la menace des commandes de service pour détecter d'éventuels impacts sur les commandes de services. 	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Traduction automatique

Profils et rôles dans Jeopardy Management (suite)

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

Traduction automatique

Relations horizontales entre les produits

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

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

Utilisation d'une relation horizontale

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

Examinons un exemple de relation horizontale, comme la relation entre la voix sur IP (VoIP) et un service Internet. La VoIP nécessite une connexion Internet active, mais la VoIP et un service Internet sont définis dans une hiérarchie de produits différente. Une relation horizontale vous permet de définir une relation entre la VoIP et un service Internet dans le catalogue de produits afin de prendre en charge le processus de création de commande pour la VoIP et d'exécuter la commande.

Traitement asynchrone des commandes clients et consommateurs volumineuses

Si vous êtes administrateur d'un fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez prendre en charge un volume élevé de commandes clients d'entreprise, multisites et

de consommateurs en utilisant le traitement asynchrone des commandes dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes .

Vue d'ensemble du traitement asynchrone des commandes

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

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

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

Fonctionnement du traitement synchrone des commandes

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

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ou désactiver la validation de commande pour le traitement synchrone des commandes en définissant les `create_product_order_validation_sync` propriétés système et `create_service_order_validation_sync` sur Vrai (par défaut) ou Faux dans le ServiceNow AI Platform. Le traitement synchrone des commandes prend plus de temps que le traitement asynchrone des commandes lorsqu'il s'agit de créer un grand nombre d'enregistrements de commandes clients.

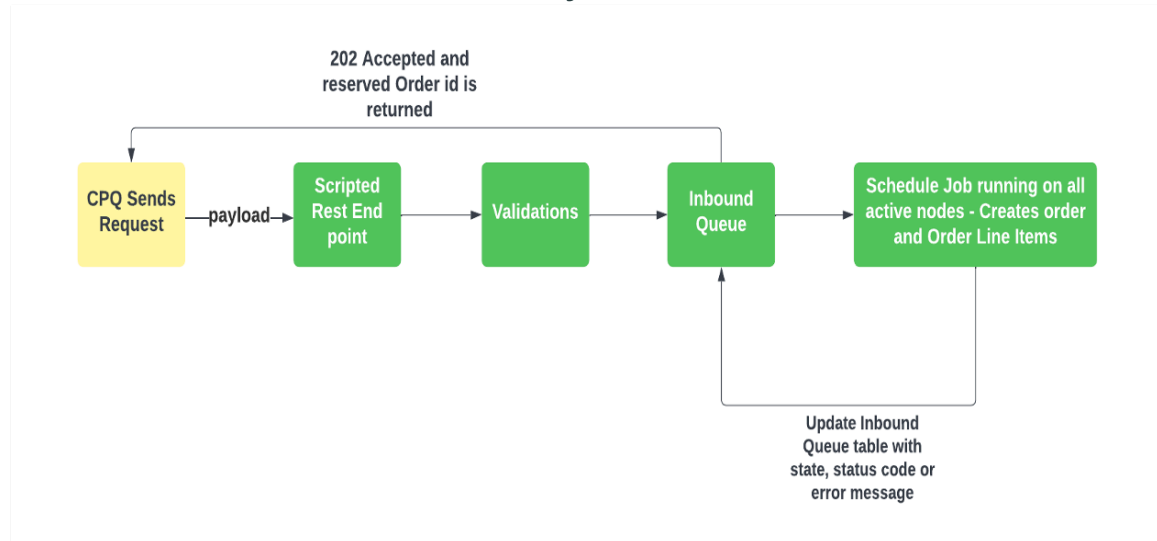
Fonctionnement du traitement asynchrone des commandes

Dans le traitement asynchrone des commandes, un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes sont reçus via l'API ouverte de commande de produit (point de terminaison REST scripté) dans l'application Gestion des commandes à partir des systèmes CPQ (Configure, Price and Quote). Les détails de la commande sont d'abord validés et insérés dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. En cas d'erreurs de validation, un message d'erreur est renvoyé dans la réponse.

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

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

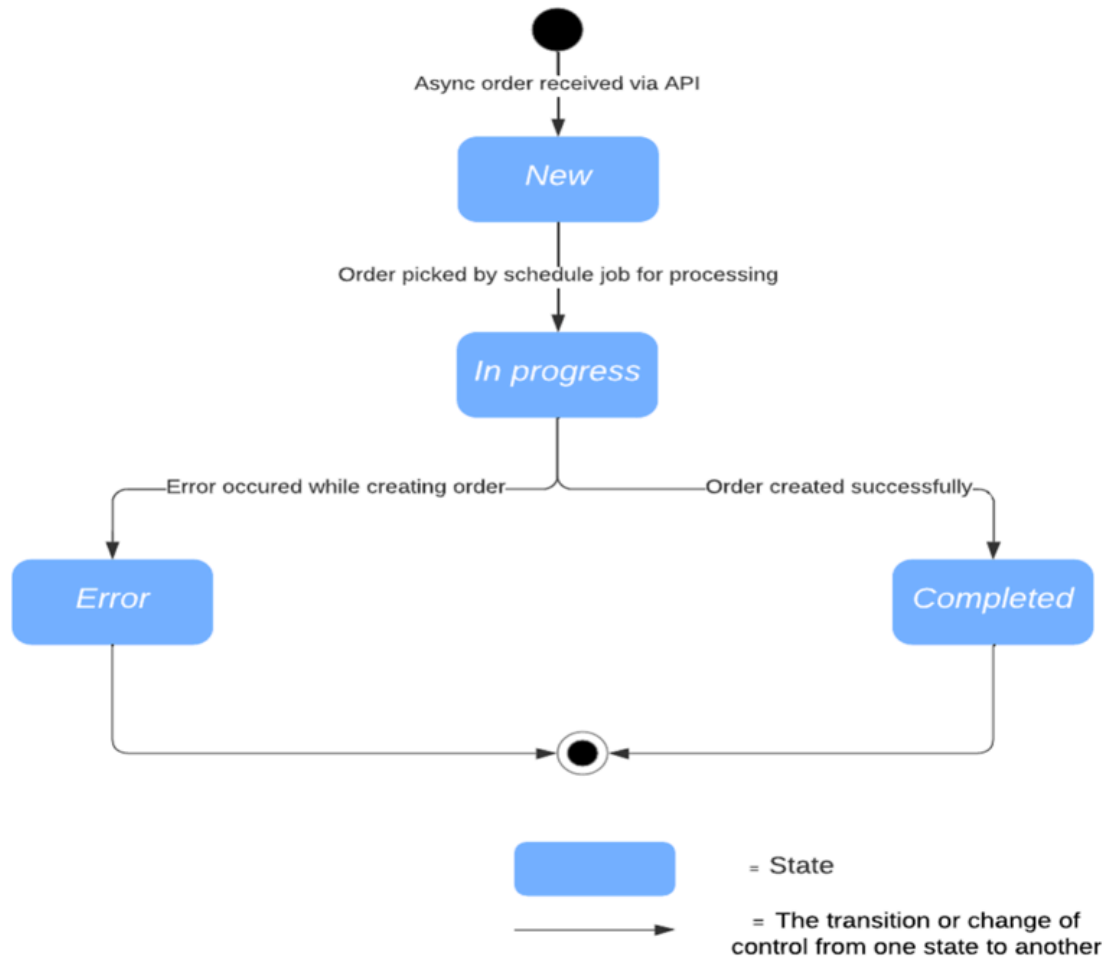
Workflow de traitement des commandes asynchrone



Le traitement asynchrone des commandes suit les étapes suivantes :

1. Vous devez activer l'API Product Order Open. Le nouveau mode de paramètre permet à l'API de traiter les commandes de manière synchrone ou asynchrone. Pour plus d'informations sur l'API, consultez [API ouverte de commande de produit](#) .
2. Une fois que vous avez reçu un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles via l'API ouverte de commande de produit en mode asynchrone, les détails de la commande sont d'abord validés. Les détails de la commande incluent l'offre de produits, les éléments de ligne de commande, les spécifications de commande, les caractéristiques des éléments de ligne de commande et la relation de spécification des éléments de ligne de commande.
3. Une fois la validation des détails de la commande terminée, une entrée pour chaque commande avec un ID d'enregistrement unique est créée dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Le diagramme suivant montre comment fonctionne le modèle d'état de la file d'attente entrante.

Inbound Queue State Model



4. Lorsque toutes les commandes sont capturées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], un travail planifié s'exécute pour créer les commandes client pour les enregistrements dans l'état Nouveau.

Commandes de réseaux 5G tranchés

Un fournisseur de services de communication (CSP) peut définir des services 5G dans le catalogue technique et gérer la création et l'exécution de ces commandes pour un réseau découpé.

Découpage du réseau

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

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

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

Comment un ordre de tranchage est géré

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

Ensuite, l'administrateur du catalogue de produits mappe les modèles de tranches aux différentes catégories de spécifications. L'administrateur du catalogue de produits effectue le mappage à l'aide de la table de décision Politique de sélection de modèle dans le générateur de décision. Les modèles mappés sont automatiquement remplis dans le formulaire de spécification de service lorsqu'un utilisateur sélectionne une catégorie de spécification. Pour obtenir une description des champs du formulaire Spécifications de service, reportez-vous à la section .

i Remarque :

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

Le gestionnaire du catalogue de produits utilise ensuite les modèles pour définir les nouvelles spécifications des services 5G.

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

ID d'inventaire des produits externes

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

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

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

Utilisation d'un ID externe

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

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

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

Assistance après-vente

L'application Assistance après-vente pour Gestion du service client (CSM) fournit une solution pour normaliser, organiser, gérer et utiliser les contrats et les autorisations.

Vue d'ensemble de Assistance après-vente

Vous pouvez utiliser l'application pour gérer les Assistance après-vente contrats, de l'offre initiale à la finalisation du contrat, directement dans l'espace de travail configurable CSM. Vous pouvez également gérer les contrats clients et les autorisations, les changements de cycle de vie, les modifications de champ d'application et les annulations. L'application permet de suivre les autorisations et d'améliorer la conformité contractuelle.

Un contrat client fait office d'accord entre le client et l'organisation. Un contrat comprend les détails du consommateur ou du compte, les produits couverts et la durée du contrat. Les lignes de contrat stockent des informations relatives au produit ou aux services achetés dans le cadre du contrat.

Les workflows de contrats et d'autorisations permettent de gérer efficacement le cycle de vie complet des contrats et autorisations des clients. Les workflows de cette application vous permettent de générer, modifier et renouveler des contrats et des droits.

Assistance après-vente avantages

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez et gérez les contrats et les autorisations dans le Espace de travail d'agent.	Utiliser Assistance après-vente	Responsable du service client, agent de commande
Établissez des relations avec les données client existantes, telles que les produits vendus et les éléments de base d'installation, en ajoutant les données de contrat et d'autorisation au modèle de données commun.	Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service	Gestionnaire du service client
Répondez aux besoins des clients en mettant en œuvre des fonctionnalités allant des droits d'assistance basés sur les comptes aux contrats qui incluent des plans de service avec une couverture des droits complexe.	Modification d'un droit	Responsable du service client, agent de commande, agent commercial
Les clients peuvent créer des contrats pour gérer les contrats d'abonnement, de support et de maintenance. Les clients peuvent créer ces contrats à partir des enregistrements de l'inventaire des produits et également gérer ces contrats en les modifiant, en les renouvelant ou en les annulant.	Création et gestion des contrats d'abonnement	Gestionnaire du service client
Intègre la gestion du catalogue de produits, la gestion des commandes et la gestion des contrats pour offrir une capacité transparente de prise en charge de la vente de contrats de service et de droits.	Intégration avec les modules Gestion du service client	Gestionnaire du service client
Gérez les changements dans les contrats et les droits. Si le client souhaite modifier des contrats, tels que des changements de couverture ou d'autres conditions spécifiques, ces changements peuvent être gérés à l'aide de la gestion des commandes. Vous pouvez également les suspendre, les reprendre et les annuler en fonction de vos besoins.	Modification des contrats et des autorisations	Responsable du service client, agent de commande, agent commercial
Active le processus complet de gestion des ventes et des commandes de bout en bout pour générer de nouveaux contrats et droits clients.	Génération de nouveaux contrats clients et droits	Responsable du service client, agent de commande, agent commercial

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Assistance après-vente, consultez :

- [Configurer Assistance après-vente](#)
- [Utiliser Assistance après-vente](#)

Lead-to-Cash Process Management

L'application ServiceNow® Lead-to-Cash Process Management responsabilise les équipes de vente en fournissant une vue consolidée de toutes les données et activités de vente critiques.

Vue d'ensemble de Lead-to-Cash Process Management

Lead-to-Cash Process Management est un centre de commande centralisé en temps réel qui regroupe des informations provenant de diverses sources, telles que les plateformes Customer Relationship Management (CRM) et Enterprise Resource Planning (ERP) dans un tableau de bord dynamique.

Lead-to-Cash Process Management utilisateurs

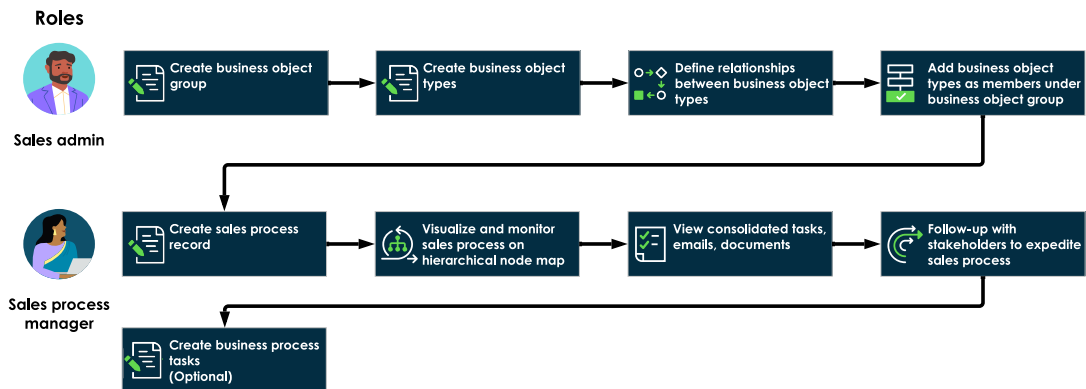
Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur des ventes Administrateur de contrat	Définissez et créez le processus de vente et les relations entre les entités de vente à surveiller à l'aide Lead-to-Cash Process Management de .
Responsable du processus commercial	Créez des enregistrements de processus de vente pour un compte et surveillez, gérez et suivez les tâches.

Workflow Lead-to-Cash Process Management

L'illustration suivante décrit les tâches nécessaires à la configuration et à l'utilisation Lead-to-Cash Process Management pour surveiller le processus de vente de bout en bout à partir d'une interface unique.

Workflow Lead-to-Cash Process Management



1. Les administrateurs commerciaux créent un objet métier groupe dans l'interface Next Experience utilisateur. Il s'agit d'une entité logique qui définit votre processus business et les entités impliquées. Par exemple, de la commande à l'encaissement.
2. Créez des entités commerciales (type d'objet métier) que vous souhaitez surveiller dans votre processus de vente et définissez les relations entre elles.
3. Ajoutez les entités d'entreprise en tant que membres du groupe d'objets métier.
4. Le gestionnaire de processus de vente crée des enregistrements de processus de vente dans le Espace de travail configurable de CSM.
5. Les responsables de processus de vente créent des enregistrements de processus de vente pour surveiller un compte client. Un tableau de bord contenant la vue de carte de

nœuds hiérarchiques des opportunités, des devis, des commandes et d'autres entités connexes est créé.

6. Gérez les tâches, l'état, les documents et les e-mails liés aux entités d'entreprise, et assurez le suivi avec les équipes respectives pour accélérer le processus.
7. Suivez d'autres tâches au niveau de l'enregistrement du processus de vente en créant des enregistrements de processus business.

Lead-to-Cash Process Management avantages

Lead-to-Cash Process Management avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une relation hiérarchique entre les entités commerciales à l'aide d'objets métier intégrés ou personnalisés qui reflètent la structure et les objectifs stratégiques de votre organisation.	Créer des objets métier et configurer des relations entre les entités	Administrateur des ventes
Personnalisez le nombre de niveaux et le contenu des tuiles sur la carte des nœuds, améliorant ainsi la clarté et le contrôle afin que les responsables des processus de vente puissent se concentrer sur les données pertinentes et naviguer efficacement dans des processus de vente complexes.	Personnaliser le tableau de bord du processus de vente	Administrateur des ventes
Sélectionnez les entités parentes (telles que Opportunité, Devis ou Commande) et les entités enfants (telles que Lignes de devis ou Lignes de commande) pour créer une vue personnalisée du cycle de vie des ventes qui reflète la structure et les besoins de chaque compte. Cette fonctionnalité vous aide à suivre uniquement les enregistrements pertinents, ce qui réduit le bruit et améliore la concentration.	Créer des enregistrements de processus de vente spécifiques au compte	Responsable du processus commercial
Bénéficiez d'une visibilité de bout en bout sur le processus de vente défini grâce à une vue consolidée qui fournit un instantané en temps réel des opportunités, des devis, des commandes et des entités connexes. La possibilité de voir les détails d'une entité élimine le besoin de passer d'un système à l'autre.	Vue consolidée et hiérarchie nodale pour surveiller un processus de vente	Responsable du processus commercial
Ajustez les entités qui sont activement suivies en liant et en dissociant des enregistrements ou en modifiant la façon dont les enregistrements sont liés pour se concentrer sur les activités de vente pertinentes.	Lier et dissocier des enregistrements	Responsable du processus commercial
Rationalisez la communication, la gestion des tâches et la documentation, ce qui accélère la prise de décision et améliore l'alignement et la collaboration interfonctionnels sans avoir à quitter l'espace de travail.	Affichez les e-mails et les tâches consolidés, créez des listes de vérification et des pièces jointes, et utilisez la messagerie instantanée intégrée	Responsable du processus commercial

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Les rubriques suivantes fournissent plus d'informations sur la configuration et l'utilisation Lead-to-Cash Process Management:

- [Configurer Lead-to-Cash Process Management](#)
- [Utiliser Lead-to-Cash Process Management](#)
- [Référence Lead-to-Cash Process Management](#)

Expériences d'engagement client

Expériences d'engagement client est un playbook qui consiste en une série d'activités automatisées et manuelles qui peuvent être configurées pour interagir avec les prospects et les clients à chaque étape de leur relation avec votre entreprise via différents canaux.

Vue d'ensemble de Expériences d'engagement client

Permet ServiceNow® Expériences d'engagement client de fournir des plans structurés aux représentants commerciaux pour les prospects, ce qui permet de garantir un message cohérent et un traitement efficace des objections. La standardisation des tâches répétitives permet aux représentants de se concentrer sur les actions à forte valeur ajoutée.

Expériences d'engagement client utilisateurs

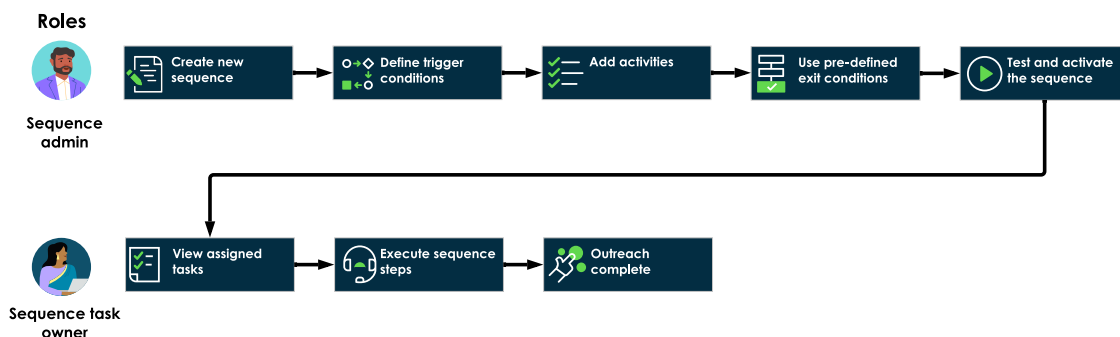
Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur de séquence, rédacteur de séquence (par exemple, administrateur des ventes, responsable du développement des ventes (SDR))	Crée des séquences à plusieurs étapes à l'aide Studio de workflow et définit des déclencheurs (conditions de démarrage), des activités (par exemple, des tentatives d'appel) et des conditions de sortie.
Propriétaire de la tâche de séquence (Par exemple, représentant commercial, responsable de la réussite des clients, représentant des téléventes)	Affiche les tâches de séquence qui lui sont assignées et exécute des stratégies de sensibilisation ciblées, souvent en utilisant une combinaison d'e-mails, d'appels téléphoniques et de médias sociaux, pour engager les prospects et les faire passer par les étapes initiales de l'entonnoir de vente à l'aide des étapes de séquence prédéfinies.

Workflow Expériences d'engagement client

L'illustration suivante décrit les tâches nécessaires à la configuration et à l'utilisation Expériences d'engagement client de .

Création et utilisation de Expériences d'engagement client



1. En tant qu'administrateur de séquence, créez une séquence d'engagement Espace de travail configurable de CSM client telle qu'une séquence de maturation des prospects à partir du .
2. Définissez les paramètres de séquence :
 - Conditions de déclenchement (par exemple, lorsqu'une nouvelle piste est créée)
 - Étapes de séquence (par exemple, appel, suivi, e-mail)
 - Fréquence des étapes (par exemple, attendre trois jours entre les étapes)
 - Conditions de sortie (par exemple, conversion ou disqualification de la piste)
3. Testez et activez la séquence.
4. Chaque enregistrement remplissant la condition de déclenchement est ajouté à la séquence, et une tâche de séquence associée à l'enregistrement est créée. Par exemple, lorsqu'un nouvel enregistrement de piste est créé dans le système, la séquence est exécutée et génère une tâche de séquence.
5. En tant que propriétaire de tâche de séquence, affichez la tâche de séquence affectée et terminez la série d'activités prédéfinies qui en font partie. Par exemple :
 - Jour 1 : Appelez le prospect
 - Jour 4 : Faites un appel de suivi et utilisez un questionnaire pour recueillir plus d'informations
6. La tâche de séquence passe à l'état Fermé lorsque toutes les étapes de séquence ont été terminées ou que la condition de sortie prédéfinie est remplie.

Traduction automatique

Expériences d'engagement client avantages

Expériences d'engagement client avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"> • Configurez des séquences pour réduire la dépendance vis-à-vis Studio de workflow des développeurs. • Fournissez un plan structuré en plusieurs étapes aux représentants commerciaux pour chaque prospect afin qu'ils sachent exactement quand appeler, envoyer un 	<p>Interface no-code pour créer des séquences d'engagement client</p>	<p>Administrateur de séquence, rédacteur de séquence</p>

Expériences d'engagement client avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
<p>e-mail ou envoyer un message sur les réseaux sociaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnalisez la sensibilisation en insérant le nom d'un prospect, sa société et d'autres détails. • Assurez la cohérence des messages et un traitement efficace des objections en fournissant aux équipes des étapes clairement définies qui s'adaptent dynamiquement aux réponses des clients. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Augmentez la productivité en minimisant les tâches répétitives afin que les représentants commerciaux puissent se concentrer sur les activités à forte valeur ajoutée. • Réduisez le risque de manquer un suivi, assurez la cohérence de la sensibilisation et minimisez les efforts manuels en suivant des étapes prédéfinies. • Accélérez l'intégration en permettant aux nouveaux représentants commerciaux d'adopter des stratégies de sensibilisation éprouvées à partir de séquences existantes. 	<p>Activités prédéfinies qui s'alignent sur les objectifs commerciaux et la stratégie de sensibilisation</p>	<p>Propriétaire de la tâche de séquence</p>

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Les rubriques suivantes fournissent plus d'informations sur la configuration et l'utilisation Expériences d'engagement client:

- [Configurer Expériences d'engagement client](#)
- [Utiliser Expériences d'engagement client](#)
- [Composants installés avec Expériences d'engagement client](#)
- [Explorer Studio de workflow](#)

Libre-service client pour Gestion des ventes et des commandes

Soutenez vos clients interentreprises en activant les fonctionnalités de libre-service via le portail d'entreprise pour créer et gérer les commandes et soumettre des problèmes et des demandes de commande.

Vue d'ensemble du portail d'entreprise

Le Portail d'entreprise est un portail web en libre-service qui assiste vos clients B2B (business-to-business) en fournissant un accès intégré aux articles de la base de

connaissances, aux forums de la communauté, aux catalogues de services et aux chatbots. Il est basé sur Gestion du service client (CSM) et construit à l'aide de widgets configurables.

Les clients B2B peuvent effectuer les tâches de gestion des commandes suivantes à l'aide du portail d'entreprise :

- Parcourez les produits et créez des commandes.
- Créer et afficher des tickets pour leurs commandes.
- Affichez les détails de la commande et du ticket de commande, tels que l'état de la commande.
- Affichez et suivez la liste des inventaires de produits associés à votre compte.
- Gérez les produits ou services à l'aide de catalogues de services.

Avantages clés

- Mettez directement à la disposition de vos clients B2B les fonctionnalités de gestion des commandes utilisées par vos agents commerciaux
- Réduisez la dépendance des clients vis-à-vis des agents du service clientèle pour les demandes de commande courantes et pour les problèmes de commande tels que les litiges relatifs à la quantité ou à l'adresse
- Améliorer le délai de résolution des problèmes et la satisfaction des clients
- Conserver les éléments et les configurations ajoutés au panier
- Ajouter des instructions de commande lors de la commande
- Télécharger le résumé du panier au format PDF pour examen par les parties prenantes
- Passez en revue les termes et conditions, spécifiez les adresses d'expédition et de facturation avant de passer une commande

Utilisateurs du portail d'entreprise

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Gère et administre le portail d'entreprise, installe de nouveaux modules d'extension pour activer de nouvelles fonctionnalités.
Clients	Les clients B2B parcourent le catalogue de produits, commandent des produits, créent, commandent des tickets pour demander des changements aux commandes et aux éléments de ligne de commande, et affichent les détails du ticket de commande.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Les rubriques suivantes fournissent plus d'informations sur la configuration et l'utilisation du portail d'entreprise :

- Premiers pas avec le portail d'entreprise : [Configurer le portail d'entreprise](#)
- [Utilisation du portail d'entreprise](#) (Toutes les fonctionnalités et options)
- [Configuration du portail d'entreprise](#)
- [Libre-service client à l'aide du portail d'entreprise](#)
- [Rôles d'utilisateur du portail d'entreprise](#)

Gestion des relations avec les partenaires

Découvrez comment l'application Partner Relationship Management permet aux entreprises d'embaucher et d'engager des partenaires de distribution pour vendre leurs produits et services afin de développer et d'améliorer leur activité.

Vue d'ensemble de Partner Relationship Management

Les partenaires de distribution rationalisent et aident à gérer le processus de vente d'un produit ou d'un service pour une entreprise. La PRM solution offre des outils pour gérer le cycle de vie des partenaires de bout en bout.

PRM Permet un système efficace et continu d'engagement et de collaboration des partenaires avec l'entreprise pour fournir un support essentiel. Le PRM système permet l'intégration des partenaires, la gestion du cycle de vie et améliore la collaboration globale entre les partenaires de distribution et les entreprises. Pour savoir comment configurer Partner Relationship Management, reportez-vous à la section [Configurer la gestion des relations avec les partenaires](#).

Cette collaboration améliore les solutions de gestion des cas et permet aux partenaires de se connecter au portail des partenaires pour faire part de leurs préoccupations ou de leurs requêtes et communiquer directement avec l'entreprise. Cela permet d'obtenir de meilleures résolutions et d'améliorer la collaboration entre les entreprises et les partenaires.

Dans l'écosystème des partenaires, les partenaires de distribution tels que les revendeurs et les intégrateurs de systèmes sont essentiels pour étendre la portée d'une entreprise et favoriser la réussite des clients. Les partenaires de distribution doivent souvent soulever des problèmes liés aux opérations, aux ventes et aux services directement auprès de l'entreprise. Cependant, sans un système de service et de collaboration structuré, les partenaires subissent des retards, des inefficacités et des frictions qui ont un impact à la fois sur la satisfaction des partenaires et sur les résultats commerciaux. La PRM solution peut créer un pont entre les partenaires de distribution et les entreprises.

Cas d'utilisation

ABC systems, un revendeur mondial de technologies et un partenaire de distribution de mise en œuvre pour les solutions XYZ (entreprise), opère dans toute l'Amérique du Nord avec des centaines d'engagements clients actifs. Les équipes de consultation et de prestation d'ABC sont souvent confrontées à des défis nécessitant un soutien direct de la part de XYZ, comme la clarification des modèles de licence ou des configurations de produits. Avec la Partner Relationship Management solution, ABC n'a plus besoin de s'appuyer sur des e-mails ad hoc, des canaux d'escalade informels ou des sessions multiples entraînant des retards.

Avec la Partner Relationship Management solution, le partenaire de distribution ABC peut faire ce qui suit.

- Soumettez et gérez les tickets de support via le portail partenaire conçu pour faciliter l'accès et le suivi des tickets.
- Bénéficiez d'une expérience basée sur les rôles où les responsables et les associés des partenaires de distribution peuvent indépendamment créer des tickets et surveiller l'état sans dépendre des contacts de l'entreprise.

- Gagnez en visibilité sur la participation au programme et les activités de support grâce à des tableaux de bord personnalisés.
- Utilisez le modèle de données unifié des partenaires pour confirmer que les autorisations et la participation aux programmes partenaires de XYZ sont suivies avec précision et facilement accessibles.

Avec la Partner Relationship Management solution, l'entreprise XYZ peut effectuer les opérations suivantes.

- Affichez et traitez les tickets ouverts par le partenaire de canal ABC dans un espace de travail centralisé.
- Acheminez les affectations aux agents de support appropriés.
- Suivez les niveaux d'engagement des partenaires de distribution dans ABC via des tableaux de bord en temps réel.

En rationalisant le soutien et la collaboration grâce à PRM, ABC réduit son délai de résolution, améliore son efficacité interne et renforce son partenariat avec XYZ.

Avantages clés d'PRM

La Partner Relationship Management solution offre les avantages suivants.

- Améliore l'expérience des partenaires- Soutenez l'intégration des partenaires et la gestion du cycle de vie pour fournir un système d'interaction amélioré entre les partenaires de distribution et les entreprises. Cela augmente la satisfaction des partenaires et réduit le temps d'intégration.
- Augmentez les ventes et les revenus - Rationalisez et améliorez la collaboration entre les entreprises et leurs partenaires pour augmenter les ventes et les performances des partenaires afin de permettre des revenus plus élevés et des taux de conversion efficaces des transactions.
- Augmenter l'efficacité opérationnelle - Offrez une visibilité sur l'écosystème des partenaires et permettez aux partenaires d'atteindre leur objectif commercial de réduire l'intervention manuelle et d'augmenter le libre-service des partenaires.

Portail partenaire

Le portail des partenaires permet aux partenaires de créer des tickets, d'inscrire des membres externes en tant que membres du personnel et de consulter des articles de la base de connaissances.

Pour en savoir plus sur le portail des partenaires, reportez-vous à la section [Utilisation de Partner Relationship Management](#).

servicenow.

Tours Ⓜ

Requests ▾ Knowledge Your Information ▾

Good Morning Maint
How can we help you today?

[General Inquiry](#) [Browse catalog](#)

Search or request something

Cases Search within Cases

[All](#) [Requested by me](#) [Unassigned](#)

Number	Short description	State	Requesting Service Organization	Requested by	Priority
CS000080	Damage on some cabinets on the first floor	Open			4 - Low
CS000081	Need 2 additional cabinets on floor 3	Open			4 - Low
CS000082	Key fobs not yet received	Open			4 - Low
CS000083	Additional set of keys for service room	New			4 - Low
CS000084	Setup Request Issue	New			4 - Low

Information associée

- [Configurer la gestion des relations avec les partenaires](#)
- [Utilisation de Partner Relationship Management](#)
- [Référence de Partner Relationship Management](#)

Autorisation de retour de marchandise

L'autorisation de retour de marchandise (RMA) permet de créer des tickets pour les éléments de base d'installation. Elle offre des processus simplifiés, des délais d'exécution réduits et un flux de travail unifié.

L'application Gestion des tickets RMA inclut le type de ticket RMA. Ce type de ticket offre la possibilité de référencer plusieurs éléments de base d'installation en tant qu'éléments de ligne de ticket sur un enregistrement de ticket RMA.

À l'aide d'éléments de ligne de ticket, plusieurs problèmes peuvent être suivis pour le même ticket RMA. En outre, les problèmes peuvent être résolus dans chaque élément de ligne de ticket indépendamment avant de résoudre et de fermer le ticket RMA.

Information associée

- [Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization](#)
- [Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise](#)

Configuration des Gestion des ventes et des commandes applications

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

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

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

Installation et configuration SOM d'applications

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

Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer Gestion des leads	Installez l'application Gestion des leads , qui permet aux agents commerciaux et aux représentants du développement des ventes de créer des prospects et de fournir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins et la vue Kanban utilisée dans Gestion des leads.
Installer et configurer Gestion des opportunités	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.
Configurer Prévion des ventes	Activez le module d'extension Prévion des ventes (com.snc_sales_forecasting) pour activer l'application. Cette application vous permet de projeter vos volumes de ventes futurs et vos données basées sur les revenus à partir de l'analyse des opportunités et du pipeline.
Installer et configurer Gestion des devis	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Elle permet à vos agents commerciaux de générer des devis pour des produits ou des services qu'un client souhaite acheter.
Configurer Gestion du contrat de vente	Activez le module d'extension Gestion du contrat de vente (com.sn_sales_agmt_wf) pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des contrats de vente. Cette application permet aux utilisateurs de créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.
Configurer Gestion des commandes	Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, gérer et exécuter les commandes des entreprises clientes.
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez des offres de produits et les catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par les Gestion des ventes et des commandes agents pour les

Tâches de configuration SOM (suite)

Tâche de configuration	Description
	activités d'avant-vente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.
Configuration de la tarification des produits	Utilisez l'application Pricing Management pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de tarification et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification de produit est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes dans Gestion des ventes et des commandes.
Configurer les outils d'agent dans Gestion des ventes et des commandes	Les applications partagent Gestion des ventes et des commandes des fonctionnalités et des outils communs pour les agents, tels que les transactions basées sur la localisation.
Configurer le configurateur de produit	Contrôlez les options de produits affichées dans l'interface configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Examinez et affectez des rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.
Configurer Gestion du contrat de vente	Utilisez l'application Gestion du contrat de vente pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.
Configuration du portail d'entreprise	Les administrateurs peuvent configurer le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) afin que le client puisse parcourir les produits et créer des commandes dans Gestion des ventes et des commandes.
Configurer la gestion des relations avec les partenaires	Installez l'application PRM (com.snc.partner_relationship_management) à partir de ServiceNow® Store pour permettre aux entreprises d'embaucher des partenaires et d'améliorer leurs cycles de vente.
Installer et configurer Lead to Cash Core	Installez l'application Base de Lead to Cash , qui vous permet de composer et de créer des workflows que votre organisation gère pour le cycle de vie d'un produit vendu.
Configurer Lead-to-Cash Process Management	Les administrateurs peuvent installer l'application et les rédacteurs d'objets métier configurer des Lead-to-Cash Process Management groupes et des relations d'objets métier afin que les responsables de processus de vente puissent créer et surveiller des enregistrements de processus de vente.
Configurer Expériences d'engagement client	Installez et configurez Expériences d'engagement client de sorte que les représentants commerciaux puissent recevoir des étapes de séquence prédéfinies pour interagir avec les prospects et les clients.
Suivi des demandes de Gestion des ventes et des commandes	Suivez l'état des SOM workflows et permettez aux agents de suivre l'état de tous les flux synchrones et

Tâches de configuration SOM (suite)

Tâche de configuration	Description
	asynchrones. Traitez les enregistrements dépendants de manière séquentielle pour vous assurer que les données restent exactes et cohérentes.
Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization	Les administrateurs peuvent activer le module d'extension RMA Case Management (com.sn_csm_rma_case) qui vous permet de gérer et de trier les tickets de retour pour les produits et services client, en traitant les cas d'utilisation de retours, de remplacements et de réparation.

Installer et configurer Gestion des leads

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

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

Tâches de configuration pour Gestion des leads

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

Installer Gestion des leads

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application *Gestion des leads*. L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux ServiceNow® Store modules d'extension.

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des leads :

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des leads (sn_quote_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du ServiceNow Store.

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

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

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

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

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez l'option Charger les données de démonstration . Sélectionnez Installer.

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
<p>Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible mais que vous souhaitez des données de démonstration</p>	<p>i Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> <p>Chargez les données de démonstration après l'installation de Gestion des opportunités.</p> <ol style="list-style-type: none"> Installez Gestion des leads. Accédez à Tout et, dans le filtre, tapez <code>v_plugin.list</code>. Dans la liste des modules d'extension système, recherchez Gestion des leads le module d'extension du modèle de données (<code>sn_l2c_lead_mgmt_data_model</code>). Dans la fenêtre Modèle de données de gestion des pistes du module d'extension système, sous Liens connexes, sélectionnez Installer uniquement les données de démonstration.

Installer et configurer Gestion des opportunités

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

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

Tâches de configuration pour Gestion des opportunités

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des opportunités	Installez Gestion des opportunités à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des opportunités la gestion du catalogue de produits et la gestion des prix.	Administrateur
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification des produits	Définissez les listes de prix , les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de	Administrateur de tarification

Tâches de configuration pour Gestion des opportunités (suite)

Tâche	Description	Rôle
	tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable.	
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour des opportunités commerciales.	Administrateur du catalogue de produits
Configurer les transactions basées sur l'emplacement Configurer les transactions basées sur l'emplacement	Activez la propriété système pour les transactions basées sur l'emplacement et configurez l'entité de règle et les règles de décision d'admissibilité du produit.	Administrateur et administrateur du catalogue de produits
Créer des étapes d'opportunité	Créer des étapes de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
Créer un cycle de vente pour une opportunité	Créez un type de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
Associer un cycle de vente à l'étape d'opportunité	Liez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.	Spécialiste des opérations commerciales

Installer Gestion des opportunités

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec [Gestion des opportunités](#) :

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application [Gestion des opportunités](#) (sn_opty_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du ServiceNow Store.

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

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

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

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

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<p>a. Sélectionnez l'option Charger les données de démonstration .</p> <p>b. Sélectionnez Installer.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e0f2f1; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> </div>
Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible mais que vous souhaitez des données de démonstration	<p>Chargez les données de démonstration après l'installation de Gestion des opportunités.</p> <p>a. Installez Gestion des opportunités.</p> <p>b. Accédez à Tout et, dans le filtre, tapez <code>v_plugin.list</code>.</p> <p>c. Dans la liste des modules d'extension système , recherchez Gestion des opportunités le module d'extension du modèle de données (sn_l2c_opportunity_mgmt_data_model).</p> <p>d. Dans la fenêtre Modèle de données Gestion des opportunités du module d'exten-</p>

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
	sion système, sous Liens connexes, sélectionnez Installer uniquement les données de démonstration .

Créer des étapes d'opportunité

Créer des étapes de cycle de vente pour une opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des opportunités > Étapes d'opportunité**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une étape d'opportunité ou sélectionnez une étape d'opportunité existante pour apporter des modifications.
3. Renseignez les champs du formulaire d'étape d'opportunité.

Formulaire d'étape d'opportunité

Champs	Descriptions
Nom	Nom de l'étape de l'opportunité. Par exemple, qualifier, développer, proposer ou négocier.
Ordre	Nombre de commandes à l'étape d'opportunité.
Type	Type des étapes de l'opportunité. Par exemple, Ouvert ou Fermé.
Actif	Lorsque la case est cochée, l'étape d'opportunité est active.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

L'étape de cycle de vente a maintenant été créée pour l'opportunité.

Créer un cycle de vente pour une opportunité

Créer un type de cycle de vente pour une opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des opportunités > Types des cycles de ventes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau type de cycle de vente ou sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de cycle de vente.

Formulaire Type de cycle de vente

Champs	Descriptions
Code	Type de cycle de vente. Par exemple, NEW RENEW, NEWCUST ou UPSELL.
Description brève	Plus d'informations sur le cycle de vente des nouvelles opportunités.
Actif	Lorsque la case est cochée, le cycle de vente est actif.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Le type de cycle de vente a été créé pour l'opportunité.

Que faire ensuite

Ajoutez des étapes de cycle de vente à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des étapes d'opportunité](#).

Associer un cycle de vente à l'étape d'opportunité

Liez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des opportunités > Types des cycles de ventes**.
2. Sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Dans la liste connexe **Étapes de cycle de vente**, sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez et déplacez une ou plusieurs étapes d'opportunité de Collection sur la gauche vers la liste des étapes de cycle de vente sur la droite.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le cycle de vente et les étapes d'opportunité ont été associés.

Réviser les opportunités existantes après une mise à niveau

Exécutez une tâche planifiée pour modifier les anciennes opportunités afin qu'elles puissent prendre en charge les éléments de ligne d'opportunité parent-enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée permet de mettre à jour les lignes d'opportunité sur les opportunités créées avant ou à la Yokohama version du premier trimestre. À partir de Yokohama la version Q2, les lignes d'opportunité suivent une structure hiérarchique parent-enfant. La hiérarchie est obtenue en ajoutant de nouveaux champs sur une ligne d'opportunité et affecte la fonctionnalité de tarification. Pour que les lignes existantes intègrent la fonctionnalité de tarification mise à jour, les champs nouvellement ajoutés doivent être renseignés et la structure hiérarchique doit être en place.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Travaux planifiés**.
2. Dans le menu Tâche planifiée, recherchez la tâche **Réviser les opportunités existantes lors de la mise à niveau**.
3. Ouvrez la tâche et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tous > Journaux système > Journal système > Tous**.
5. Confirmez que la tâche a été effectuée en vérifiant le message Tâche de mise à niveau d'opportunité terminée.
Le journal répertorie le nombre total d'enregistrements traités, ainsi que leur nombre de réussites et d'échecs.

i Remarque : Si la tâche est brusquement arrêtée, le journal affiche les erreurs de mise à niveau d'opportunité rencontrées en plus du message d'erreur.

Résultats

La tâche planifiée met à jour les opportunités ouvertes (aucune des étapes fermées). La tâche fonctionne différemment pour les opportunités qui sont synchronisées sur Devis que pour celles qui ne le sont pas.

Exemple:

Pour les opportunités ouvertes et non synchronisées :

1. La tâche planifiée met à jour les champs **Élément de ligne de la meilleure opportunité** et **Spécification du produit** nouvellement ajoutés pour toutes les lignes d'opportunité.
2. Si une offre de produit complexe a une offre enfant, la tâche crée des lignes d'opportunité enfants sous la ligne parente. Les lignes enfants nouvellement créées contiennent des valeurs correctes renseignées pour les champs nouvellement ajoutés.
3. Un appel de tarification ultérieur est effectué pour renseigner les champs de tarification de toutes les lignes de la hiérarchie.

Pour les opportunités ouvertes et synchronisées :

1. Une tâche planifiée met à jour le champ **Élément de ligne de la meilleure opportunité** nouvellement ajouté pour toutes les lignes d'opportunité.
2. Le champ **Spécification de produit**, la nouvelle hiérarchie et les champs de tarification de cette ligne ne sont mis à jour que si un changement est apporté à la ligne de devis synchronisée correspondante.

i Remarque : Après la mise à niveau vers la Yokohama version Q2, exécutez le travail planifié avant de travailler avec Opportunity. Ne pas les respecter entraîne un comportement incohérent dans Opportunity et les tables connexes.

Configurer Prévision des ventes

Utilisez l'application pour projeter vos volumes de ventes futurs et vos données basées sur les Prévision des ventes revenus à partir des opportunités et de l'analyse du pipeline.

Activer Prévision des ventes

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs d'accéder à la prévision des ventes. Pour plus d'informations, consultez [Activer un module d'extension](#).

Modules d'extension de Préviation des ventes

Module d'extension	Description	Dépendance
com.snc_sales_forecasting	Projetez vos volumes de ventes et vos revenus futurs en fonction des données des opportunités et de l'analyse du pipeline.	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc_app-L2C-Core • com.snc_app-prd-pm • com.snc_app_l2c_oppty_mgmt • com.snc_app-tmt-core
com.sn_sales_quota_application	Affectez les cibles de quotas aux commerciaux dans la hiérarchie de l'équipe de vente.	com.snc_app_l2c_oppty_mgmt

Vous avez besoin du module d'extension Sales Quota Application pour affecter les cibles de quotas à chaque équipe et agent commercial. Vous pouvez afficher et suivre les objectifs atteints pour chaque agent et chaque équipe sur le tableau de bord des prévisions de ventes, ainsi que l'écart restant pour atteindre l'objectif.

Rôles dans Préviation des ventes

Rôle	ID	Fonctions
Administrateur de prévisions	sn_sales_forecast.forecast_admin	<ul style="list-style-type: none"> • Configurez la hiérarchie des groupes et les équipes de vente avec les informations des gestionnaires et des agents commerciaux de l'organisation. • Configurez les paramètres de prévision des ventes et soyez en mesure de lancer et de calculer des prévisions. • Créez/modifiez/consultez les choix de catégorie de prévision et les détails du modèle de prévision.
Contributeur de la prévision	sn_sales_forecast.contributeur_prévision	Afficher les entrées d'élément de prévision pour le propriétaire et les personnes de sa hiérarchie uniquement.
Analyste de prévision	sn_sales_forecast.analyste_prévision	Affichez toutes les entrées d'élément de prévision, la catégorie de prévision, le modèle de prévision et les opportunités associées.

Rôles dans Préviation des ventes (suite)

Rôle	ID	Fonctions
Administrateur des quotas de vente	sn_quota_core.quota_admin	Créer/importer/modifier/supprimer un quota pour différentes équipes de vente et individus.
Gestionnaire des quotas de vente	sn_quota_core.quota_manager	Modifiez le quota de ventes pour les groupes.
Propriétaire du quota de vente	sn_quota_core.quota_owner	Affichez le quota de ventes affecté au propriétaire.

Mettre en place une équipe de vente pour la hiérarchie des prévisions

L'administrateur système peut créer des groupes et des équipes de vente, en les associant à des gestionnaires spécifiques. La hiérarchie des ventes détermine comment la prévision se déploie au sein de votre entreprise et comment elle peut être visualisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois les données d'utilisateurs, d'équipes et d'opportunités ajoutées, ainsi que la sélection de la catégorie, vous pouvez afficher les prévisions de ventes pour n'importe quel groupe ou équipe de vente spécifique sur le tableau de bord Préviation des ventes de l'espace de travail CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Sécurité de système > Groupes**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

The screenshot shows the 'New record' form for a 'Group' in ServiceNow. The form has a header with a back arrow, a hamburger menu, the text 'Group New record', and a 'Submit' button. The main form area contains several input fields: 'Name' (text), 'Manager' (text with a search icon), 'Hourly rate' (text with a currency symbol '\$' and a value of '0.00'), 'Description' (text area), 'Group email' (text with an email icon), 'Parent' (text with a search icon), and 'Type' (text with a lock icon). A 'Submit' button is located at the bottom left of the form.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe qui sera visible sur le tableau de bord de prévision des ventes.
E-mail de groupe	ID d'e-mail de l'équipe.
Responsable	Nom du gestionnaire du groupe.
Parent	Groupe parent de l'équipe pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.
Description	Brève description de l'équipe et de ses activités commerciales.

Champ	Description
Type	Sélectionnez uniquement l'équipe de vente.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

La nouvelle équipe est créée et ajoutée sur la page Groupes.

Configurer les catégories de prévision

Configurez les catégories de prévision dans l'espace de travail configurable CSM.

Avant de commencer

Pour les opportunités actuelles dans le système, la valeur par défaut du champ Catégorie de prévision est Pipeline. Chaque agent commercial travaillant sur cette opportunité met à jour ce champ une fois le processus de vente lancé. Lorsque les agents mettent à jour la catégorie, le tableau de bord reflète une analyse plus précise et une prédiction des prévisions de ventes. Ces catégories classent les ventes en fonction du niveau de certitude concernant leur clôture. Par défaut, six catégories de prévision sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Terminologies des prévisions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Prévision des ventes > Catégories de prévision**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champs	Description
Nom	Nom de la catégorie de prévision que vous souhaitez créer.
Description	Brève description de la catégorie.
Actif	Cochez la case Actif pour activer la catégorie de prévision.
Ordre	Sélectionnez le numéro de commande dans le cycle de catégorie actuel.
Type	Dans la liste, sélectionnez le type de catégorie auquel appartient cette nouvelle catégorie de prévision.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

La nouvelle catégorie est créée.

Résultats

Si nécessaire, les utilisateurs peuvent supprimer ou rendre inactive une catégorie de prévision. Lorsqu'une catégorie devient inactive, les éléments de prévision de cette catégorie sont automatiquement supprimés.

Configurer le calendrier prévisionnel

Le calendrier prévisionnel récupère automatiquement toutes les opportunités dans le système et génère des données prévisionnelles.

Avant de commencer

Créez une tâche planifiée pour mettre à jour ou créer les données de prévision à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. Un planificateur de prévision des ventes par défaut est disponible avec l'application Prévision des ventes. Vous pouvez modifier ce planificateur en fonction de vos besoins.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tâche planifiée**.
2. Saisissez le **calendrier de prévision des ventes** dans le champ de recherche.
3. Sélectionnez **Calendrier de prévision des ventes** dans la liste de calendriers.
4. Dans la liste Exécuter, sélectionnez l'option permettant de personnaliser le calendrier du planificateur en fonction de vos besoins.

The screenshot shows the 'Scheduled Job Definition' form for 'Sales forecast schedule'. The form includes the following fields and options:

- Name:** Sales forecast schedule
- Active:**
- Application:** Sales Forecasting
- Conditional:**
- Run:** On Demand
- Run this script:** Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode
- Script:**

```
1 var forecastModelId = SalesForecastConstants.DEFAULT_FORECAST_MODEL;
2 new SalesForecastAsyncronousCalculation().submitForecastCalculationRequest(forecastModelId);
```
- Buttons:** Execute Now, Update, Delete
- Related Links:**

A blue information box states: "For scheduled job types that require an entered time, you have the option to enter an associated time zone. If no time zone is selected, the job will run at the entered time in time zone of the user who entered the time. If 'Use System Time Zone' is selected, the entered time will run in the time zone of the instance running the job."

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les paramètres de votre planificateur.
6. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le planificateur.

i Remarque :

Vous pouvez copier le script fourni dans le champ Exécuter ce script pour créer votre propre planificateur.

Configurer un quota de ventes

Affectez des cibles de quotas aux représentants commerciaux et aux gestionnaires en fonction de leur hiérarchie, de leur rôle et de leur période de prévision.

Avant de commencer


Les agents et les gestionnaires commerciaux peuvent définir les quotas/cibles pour une période spécifique et les distribuer. Le quota peut également être affecté à un groupe de ventes. Les quotas peuvent être importés à partir de sources externes ou saisis manuellement dans le système. L'importation en bloc ne peut être effectuée que par l'administrateur système.

Rôle requis : sn_quota_core.quota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des quotas de vente > Quota de ventes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs	Description
Propriétaire	Nom du propriétaire de l'équipe à laquelle le quota a été affecté.
ID externe	ID du propriétaire de la source externe à partir de laquelle le quota est importé.
Équipe de vente	Champ de référence au groupe d'utilisateurs auquel le quota est affecté.
Source externe	Nom de la source externe à partir de laquelle le quota est importé.
Période	Sélectionnez une période spécifique pour affecter ce quota.
Montant	Sélectionnez la devise et la somme d'argent à affecter en tant que quota à une équipe ou à une personne.
Type	Indique si le quota appartient à un particulier ou s'il est au niveau du déploiement.
Modèle de prévision	Sélectionnez le modèle de prévision.  Remarque : Par défaut, la prévision du montant de l'opportunité est disponible pour les utilisateurs.
Actif	Cochez la case Actif pour activer ce quota.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Le quota de vente a été affecté à l'équipe de vente.

Installer et configurer Gestion des devis

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

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

Tâches de configuration pour Gestion des devis

Tâche	Description	Rôle
#unique_141	Installez Gestion des devis à partir de la ServiceNow® Store boutique. Il fournit les fonctionnalités suivantes à vos agents :	Administrateur

Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

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

Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

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

Configurer les documents PDF de devis

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

Créer des modèles de documents PDF de devis

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

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

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

Lier des documents PDF de devis à DocuSign

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

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

Configurer les signataires de documents PDF de devis

Le spécialiste des opérations commerciales peut configurer des signataires de documents PDF dans Gestion des devis. Les signataires peuvent recevoir des documents PDF par e-mail pour révision et signatures électroniques. Il existe deux types de signataires, les signataires externes et les signataires internes.

- Les contacts répertoriés dans un compte lié au devis peuvent être des signataires externes.
- Les signataires internes sont tous les utilisateurs qui ont des rôles sales_agent ou sales_ops_specialist dans Gestion des devis.

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

Configurer les signataires de documents PDF

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

Avant de commencer

Rôle requis : sales_operations_specialists

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Les signataires internes sont tous les utilisateurs qui ont des rôles sales_agent ou sales_ops_specialist.

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

Procédure

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

Configurer des modèles de documents PDF

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

Avant de commencer

Rôle requis : sales_operation_specialist

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Tous > Estimation > Modèles de devis**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Choisissez **un modèle HTML**.
4. Utilisez les liens suivants pour créer des modèles PDF client :

Liens pour créer des modèles PDF

Lien	Description
Modèles de documents	Explication des modèles de documents et du fonctionnement dans ServiceNow.
Configurer Modèles de documents	Étapes de configuration des modèles de documents.
Référence pour Modèles de documents	Informations supplémentaires sur les modèles de documents.
Utiliser Modèles de documents	Comment utiliser les modèles de documents.

Configurer DocuSign pour les documents PDF

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

Rôle requis : quote_operations_specialist

Lier des documents PDF de devis à DocuSign

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

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

Configurer Gestion du contrat de vente

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

Activer Gestion du contrat de vente

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

Modules d'extension de Gestion du contrat de vente

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

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

Demander des applications à partir de ServiceNow Store

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

Configurer Gestion des commandes

Découvrez comment configurer les fonctionnalités et les composants dont vous avez besoin pour le traitement des commandes client et de service, selon que vous êtes un fournisseur ou une entreprise cliente.

Information associée

[Gestion des commandes](#)

Configurer Assistance après-vente

Utilisez l'application pour configurer et afficher les Assistance après-vente contrats et droits du service clientèle.

Activer Assistance après-vente

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

Modules d'extension de Assistance après-vente

Module d'extension	Description	Dépendance
Contrats clients et droits [com.sn_pss_core]	Fournit des objets de base pour gérer les droits et les contrats client et les API pour l'intégration.	<ul style="list-style-type: none"> Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] Gestion du catalogue de produits Core [com.sn.pr_d_pm]
Vérification des droits [com.sn_ent_verify]	Fournit des API pour vérifier les droits.	Contrats clients et droits [com.sn_pss_core]
Workflows de contrats et de droits [com.sn_contract_ent_wf]	Fournit des workflows pour gérer les changements sur les contrats et les droits des clients.	<ul style="list-style-type: none"> Fondation des droits et des contrats clients [com.sn_pss_core] Prospect en espèces Primitives [com.sn_l2c_core] Workflows de gestion du cycle de vie du client [com.sn_l2c_cust_flows]

Traduction automatique

Avec l'activation de Assistance après-vente, les contrats existants ne peuvent être consultés.

Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section [Composants installés avec Assistance après-vente](#).

Demander des applications à partir de ServiceNow Store

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

Composants installés avec Assistance après-vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, y compris les tables et les Assistance après-vente rôles.

Les rôles suivants sont ajoutés avec l'activation des modules d'extension Assistance après-vente .

Rôles installés

Rôle	Description	Contient le rôle	Profil ciblé
sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrat de service	Effectue une opération de lecture sur : <ul style="list-style-type: none"> • Contrats de service • Lignes de contrat • Droits • Caractéristiques • Utilisations des droits 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_prd_pm.characteristics_viewer Visionneuse de caractéristiques • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visionneuse de catalogue de produits 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customer Agent du service • sn_customer Agent de service • sn_customer Visionneur d'
sn_pss_core.service_contract_manager Gestionnaire des contrats de service	Effectue des opérations de création/lecture/mise à jour sur : <ul style="list-style-type: none"> • Contrats de service • Lignes de contrat • Droits • Caractéristiques • Utilisations des droits 	sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrat de service	sn_customer CSM Gérant
sn_pss_core.pss_integrator Utilisateur d'intégration	Effectue des opérations de création/lecture à l'aide de points de terminaison REST sur les contrats et droits de service.	sn_customer.service.gestionnaire CSM Gérant	sn_pss_core.pss_i Utilisateur d'in

Les tables suivantes sont ajoutées avec l'activation de l'application Assistance après-vente .

Tables installées

Nom de la table	Description
Caractéristiques [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Stocke les valeurs caractéristiques des droits ou des lignes de contrat de service.

Tables installées (suite)

Nom de la table	Description
Utilisation du droit [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Stocke les valeurs utilisées par les clients finaux pour les caractéristiques de droit.
Contrat de service [sn_pss_core_service_contract]	Stocke les contrats d'exécution.
Ligne de contrat de service [sn_pss_core_service_contract_line]	Stocke les lignes de contrat d'exécution comme un plan de service.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide des ServiceNow AI Platform fonctionnalités d'administration utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez :

- [Affecter un rôle à un utilisateur](#)
- [Affecter un rôle à un groupe](#)

La vue par défaut sur les contrats de service et les droits dans Gestion du service client l'espace de travail est la vue Espace de travail de contrat de service. Elle peut être modifiée par un administrateur.

Configuration des workflows de contrats et d'autorisations

Configurez le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) pour générer et modifier des contrats à l'aide de la gestion des commandes.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf). Pour plus d'informations, consultez [Activer un module d'extension](#).

Les modules d'extension suivants sont des prérequis pour activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) :

Modules d'extension requis

Module d'extension	Description
Interface utilisateur de configuration du produit (com.sn_prd_config_ui)	Interface graphique permettant de configurer des produits ou services complexes en fonction de besoins et d'exigences spécifiques.
Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm)	Capture, améliore et supervise le cycle de vie complet des commandes de produits et de services. Avec ce module d'extension, vous pouvez gérer efficacement l'orchestration des commandes, l'enrichissement des données et la composition pour garantir une exécution précise et dans les délais.

Après l'installation du module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf), les modules d'extension suivants sont automatiquement installés :

Modules d'extension dépendants

Module d'extension	Description
Contrats clients et droits (com.sn_pss_core)	Fournit des objets de base pour gérer les contrats et les autorisations des clients.
Prospect vers trésorerie de base (com.snc.l2c_core)	Permet aux clients de composer des flux de vente et de gestion des commandes.
Workflows de gestion du cycle de vie du client (com.snc.l2c_cust_flows)	Fournit des workflows pour gérer les cycles de vie des produits vendus et des éléments de base d'installation.

Création de contrats et d'autorisations à l'aide de workflows

Une fois qu'une offre de produit est sélectionnée par le client et que le produit est vendu au client, ce workflow crée des contrats et des autorisations basés sur les services associés à ce produit vendu et les services supplémentaires que le client a achetés.

Il y a les scénarios d'offre de produits et leurs configurations.

Types d'offres et workflows

Types d'offres	Description
Offres pour les droits	Le workflow crée des enregistrements d'autorisation pour ces offres. Ces autorisations peuvent être associées à des produits vendus existants, à des éléments de base d'installation, à des enregistrements d'inventaire de produits ou au client.
Offres de services (lignes de contrat)	Le workflow permet la création automatique d'un contrat de service, de lignes de contrat de service et des autorisations afférentes à ces lignes de contrat.
Offres implicites	Les droits implicites et les lignes de contrat de service ne sont pas affichés sur les lignes de commande. Ces offres peuvent être marquées comme implicites lorsqu'elles n'ont pas besoin d'être configurées lors de la capture de la commande et sont disponibles dans le cadre d'un package. Ces autorisations et lignes de contrat de service sont automatiquement créées dans le cadre de ce workflow.

Création d'un contrat à partir d'une commande

Pour chaque commande comprenant plusieurs offres de produits, un contrat unique avec plusieurs lignes de contrat est créé. Vous pouvez ajouter plusieurs offres de produits à partir d'une commande à un contrat existant. Pour ajouter une offre de produit à un contrat existant, ajoutez la référence du contrat dans le champ **Contrat existant** de l'élément de ligne de commande. Dans le cadre du traitement de la commande, un produit vendu est généré pour chaque ligne de commande.

Création de contrats à partir d'enregistrements de l'inventaire des produits

Si la propriété système `sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management` est définie sur vrai, les workflows d'exécution des commandes créent des inventaires de produits basés sur les commandes des clients, les offres de produits et les spécifications. Lors de la création d'un inventaire de produits, des lignes de contrat et des droits sont créés. Lorsqu'un inventaire de produits subit un changement d'état, les lignes de contrat et les droits associés sont synchronisés. Pour plus d'informations, consultez [Configurations de](#)

l'inventaire des produits [🔗](#) . Les enregistrements de l'inventaire des produits déclenchent des mises à jour des contrats et des droits dans les conditions suivantes :

- Traiter le flux de ligne de commande de télécommunication : le flux ADD crée des enregistrements de contrat et de droit à partir de l'inventaire des produits. Le flux MODIFY met à jour les états des éléments de ligne de contrat et des droits.
- Flux de post-traitement de la commande de domaine principal de télécommunications : le flux MODIFY met à jour les états, les champs et les caractéristiques des éléments de ligne de contrat et des droits.
- Inventaire des produits Enregistrement d'opérations : selon la date et l'heure planifiées, les flux DÉCONNECTER, PRENDRE et SUSPENDRE annulent, activent ou suspendent les éléments de ligne de contrat et les droits.

Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique

Workflows de cycle de vie du client La table de décision de politique décide de l'entité cible lors du renouvellement et de la modification des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits. À partir de cette table de décision, vous pouvez créer un devis, une commande, une opportunité ou une opportunité et un devis ensemble tout en renouvelant ou en modifiant un contrat de service. Pour une entité cible, vous pouvez également sélectionner le moment où vous souhaitez initier le renouvellement du contrat de service.

Entrées dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client

Customer Life Cycle Workflows Policy Test Save

Label	Type	Reference	Mandatory
Sold Product	Reference	Sold Product [sn_install_base_sold_product]	<input type="checkbox"/>
Quote Management Installed	True/False	Sold Product [sn_install_base_sold_product]	<input checked="" type="checkbox"/>
Order Management Installed	True/False		<input checked="" type="checkbox"/>
Context	String (Full UTF-8)		<input type="checkbox"/>
Contract	Reference	Service Contract [sn_pss_core_service_contract]	<input type="checkbox"/>
Opportunity Management Installed	True/False		<input type="checkbox"/>

Conditions dans les workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique

Decision table Export Import History

Conditions	Context	Opportunity ...	Quote Manag...	Order Manag...	Results	Auto Renewal...
1	change		true	true	sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	
2	change		true	false	sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	
3	change		false	true	sn_ind_tmt_orm_order_line_item	
4	renew	true	true	true	sn_oppty_mgmt_core_opportunity_line_item,sn_quote...	90 days before end date
5	renew	true	true	false	sn_oppty_mgmt_core_opportunity_line_item,sn_quote...	90 days before end date
6	renew	true	false	true	sn_ind_tmt_orm_order_line_item	30 days before end date
7	renew	true	false	false	sn_oppty_mgmt_core_opportunity_line_item	90 days before end date
8	renew	false	true	true	sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	60 days before end date
9	renew	false	true	false	sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	60 days before end date
10	renew	false	false	true	sn_ind_tmt_orm_order_line_item	30 days before end date
Default result						

Vous pouvez configurer des règles basées sur les six paramètres d'entrée disponibles pour une entité cible requise lors du renouvellement et de la modification des contrats. Sélectionnez les valeurs suivantes dans la colonne Nom de l'entité cible pour créer les entités cibles correspondantes.

Valeurs des entités cibles

Valeur	Entité cible
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	Ordre
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	Estimation
sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Opportunité i Remarque : Vous ne pouvez pas créer d'opportunités pour modifier le processus.
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Opportunité et devis ensemble i Remarque : Vous ne pouvez pas créer d'opportunités et de devis pour modifier le processus.

i Remarque : Pour créer une opportunité ou une opportunité et un devis ensemble lors du renouvellement, l'administrateur doit configurer les enregistrements suivants :

- Type de cycle de vente : dans le champ Code, saisissez **RENEW** et définissez l'option Actif sur **Vrai**. Pour en savoir plus, consultez [Créer un cycle de vente pour une opportunité](#).
- Étape de l'opportunité : dans le champ Nom, saisissez **Développement** et définissez l'option Actif sur **Vrai**. Pour en savoir plus, consultez [Créer des étapes d'opportunité](#).


Si l'utilisateur sélectionne une opportunité et un devis comme entités cibles, une opportunité de renouvellement et un devis sont créés. L'opportunité et le devis sont associés l'un à l'autre.



Sélectionnez l'une des options suivantes dans la colonne Lancement de renouvellement automatique pour indiquer quand vous souhaitez renouveler automatiquement le contrat : 90, 60, 30 jours avant la date de fin du contrat ou à la date de création du contrat.

Configuration de l'application Assistance après-vente

Configurez les fonctionnalités et les composants de Assistance après-vente pour offrir une expérience de service transparente de bout en bout, y compris les services après-vente à vos clients.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Assistance après-vente pour permettre aux utilisateurs de créer des autorisations et des contrats de service pour les utilisateurs.

Tâche	Description
Créer une caractéristique	Créez une caractéristique à ajouter à une autorisation. Une caractéristique fait référence aux attributs ou propriétés spécifiques qui définissent l'autorisation.
Créer un utilisateur 	Ajoutez un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées. Après avoir ajouté l'utilisateur, vous le désignez comme approbateur pour examiner les contrats de service.

Tâche	Description
Affecter un rôle à un utilisateur 	Affectez des rôles aux utilisateurs. Utilisez cette fonctionnalité pour accorder le rôle de sn_customerservice_manager (CSM gestionnaire) à un utilisateur nouvellement ajouté et l'autoriser à prendre une décision éclairée en vue d'examiner un contrat de service.
Créer des comptes clients  i Remarque : Dans le formulaire Comptes, pour afficher les contrats de service, supprimez les listes connexes des contrats et configurez la liste connexe des contrats de service.	Créez un compte et associez-le à un contrat de service.
Créer un enregistrement de consommateur 	Créez un enregistrement de consommateur dans Gestion du service client. Un consommateur peut être associé à un contrat de service dans l'application Assistance après-vente .
Créer un produit vendu 	Créez un enregistrement pour un produit vendu à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut être associé à plusieurs contrats.
Créer un élément de base d'installation 	Créez un enregistrement pour un élément de base d'installation qui est vendu à un compte ou à un consommateur. Un élément de base d'installation peut être associé à plusieurs contrats.

Créer une caractéristique

Créez une caractéristique qui peut être associée à un droit ou à une ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une caractéristique est utilisée pour définir la couverture de service fournie aux clients. Ces caractéristiques peuvent inclure l'étendue du service, la période et toutes les limitations ou exclusions telles que l'emplacement géographique et d'autres attributs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Caractéristiques > Caractéristiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique pour l'autorisation.
Type d'entrée	Type d'entrée de la valeur de couverture associée à cette caractéristique. Par exemple, Choix et Case à cocher.

Champ	Description
Description	Bref aperçu de la caractéristique du droit.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

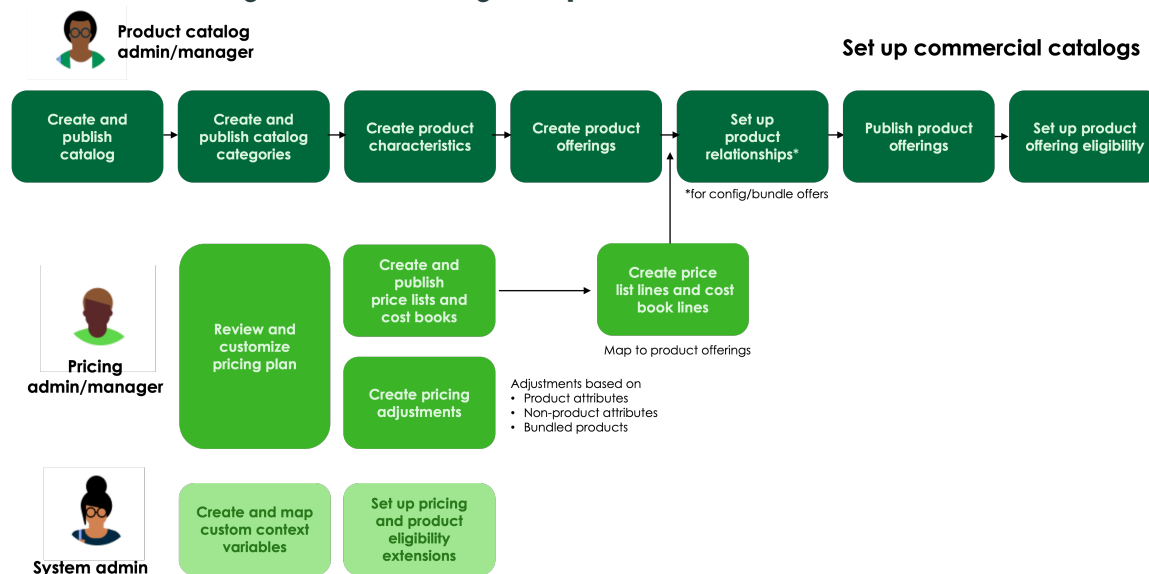
Configuration des offres et catalogues de produits

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

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

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

Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification



Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

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

Tâche de configuration	Description
Afficher la hiérarchie de l'offre de produits et la hiérarchie des spécifications associée	Affichez la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées (produit, service et ressource). Utilisez ces vues pour vérifier que toutes les entités ont été définies et associées correctement.
Configurer l'éligibilité de l'offre de produits	Filtrez dynamiquement le catalogue de produits, les catégories de produits et les offres de produits pour afficher uniquement les offres de produits éligibles pour un client dans le catalogue de produits.


Créer un catalogue d'offres de produits

Créez un catalogue de produits qui répertorie les offres de produits disponibles pour vos clients. Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues comportent des catégories, et elles peuvent comporter des sous-catégories ou des offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Formulaire Catalogue d'offres de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système qui identifie le catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue.
Miniature de l'image	Image miniature de votre catalogue. Sélectionnez Joindre une image pour charger votre image.
Image	Image de votre catalogue. Sélectionnez Joindre une image pour mettre à jour votre image.
Par défaut	Option qui indique que ce catalogue est le catalogue par défaut affiché à vos agents. Les agents peuvent passer d'un catalogue par défaut à un autre.
Description	Une brève description de votre catalogue de produits, par exemple, .
État	État du catalogue. Les états de cycle de vie pris en charge sont Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé.
Date de début	Date et heure auxquelles le catalogue est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier pour

Champ	Description
	choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK .
Date de fin	Date et heure auxquelles le catalogue n'est plus disponible pour une utilisation dans Gestion des ventes et des commandes. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK .
Code	Code produit généré par le système pour le catalogue. Le système génère automatiquement un code basé sur le nom de catalogue saisi, mais vous pouvez modifier la valeur en chaîne alphanumérique de votre choix.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

5. Sélectionnez **Publier**.

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

Que faire ensuite

Créez des catégories d'offres de produits.


Créer une catégorie d'offre de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Formulaire Catégorie d'offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro unique défini par le système qui identifie la catégorie de produit.
Nom	Nom de la catégorie.
Terminal	Option indiquant qu'il n'existe aucune sous-catégorie pour cette catégorie. La sélection de Leaf signifie que la catégorie peut avoir des offres de produits mais pas des sous-catégories. Si Leaf n'est

Champ	Description
	pas sélectionné, la catégorie ne peut avoir que des sous-catégories, mais pas d'offres de produits.
Miniature de l'image	Miniature de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez Joindre une image pour charger votre image.
Image	Image de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez Joindre une image pour charger votre image.
Description	Brève description de la catégorie.
État	État de la catégorie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Brouillon : état initial de la catégorie, avant sa publication. ○ Publié : la catégorie de produit a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une catégorie est publiée, vous pouvez la mettre à jour. Vous pouvez la supprimer, la mettre hors service ou l'archiver s'il n'y a pas d'offres de produits associées. ○ Mis hors service : la catégorie a été mise hors service et n'est plus active. La catégorie ne peut pas être mise à jour. ○ Archivé : la catégorie a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation. ○ Copié dans le catalogue : la catégorie de produit a été copiée.
Date de début	Date et heure auxquelles la catégorie est disponible dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK .
Date de fin	Date et heure auxquelles la catégorie n'est plus utilisée dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK .
Code	Code produit de la catégorie. Le système génère automatiquement un code basé sur le nom de catégorie entré, mais vous pouvez modifier la valeur en n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Associez la catégorie à un catalogue.

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

Que faire ensuite

[Créer des offres de produits.](#)

Activer l'affichage des visuels du catalogue de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

quantité totale commandée, l'utilisation des quantités en cascade tient également compte de la quantité de l'offre parente.

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété système `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity`.
3. Définissez la valeur de propriété pour la fonctionnalité de quantité en cascade dans le champ **Valeur**.
 - o Entrez `vrai` pour activer cette propriété.
 - o Entrez `faux` pour supprimer cette propriété si elle est actuellement activée.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Si vous avez activé cette propriété, les valeurs de quantité sont répercutées en cascade sur les lignes enfants des offres de produits. Si vous avez supprimé cette propriété, les valeurs de quantité ne sont pas répercutées sur les lignes enfants des offres de produits.


Créer des offres de produits

Créez et publiez une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes. Les offres de produits représentent des entités qui peuvent être commandées auprès du fournisseur du catalogue et incluent des informations de tarification. Une fois publiées, les offres de produits sont disponibles pour les agents qui créent des prospects, des opportunités, des devis et des commandes, ainsi que pour les clients qui passent des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_prd_pm_product_catalog_manager`

Procédure

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



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

3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Formulaire Créer une offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'offre de produits.
Nom	Nom alternatif de l'offre de produits afin de la différencier des noms de produits similaires.
Nom complet	Nom de l'offre de produits à ajouter.

Champ	Description
Type d'offre	Type d'offre de produits. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une piste, une opportunité, un devis ou une commande à partir du Espace de travail configurable de CSM. ○ Droit : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une piste, une opportunité, un devis ou une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type de droit. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Garantie ○ Garantie étendue ○ Licence ○ Abonnement
Spécification de produit	Vue fonctionnelle d'une offre de produits qui stimule l'exécution des commandes. Spécification de produit à associer à l'offre de produits. <p>i Remarque : Seules les spécifications publiées apparaissent.</p>
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Créer un contrat	Option indiquant aux agents que les contrats de droit peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisée lorsque les autorisations sont gérées sous forme de contrats.
Vendable	Option indiquant que l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si cette option est sélectionnée, l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.
Transitoire	Option indiquant que le produit est destiné à un usage unique. <p>i Remarque : Lorsque la commande d'un produit transitoire est terminée, l'enregistrement du produit vendu ou de l'inventaire de produits pour le produit est défini sur un état inactif, afin de différencier le produit des produits persistants.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les actions MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Déconnecter) ne peuvent pas être effectuées sur les enregistrements de produit vendu ou d'inventaire des produits des offres de produits transitoires. ○ L'option Créer un contrat ne s'applique pas aux offres de produits transitoires. <p>Pour plus d'informations sur les produits transitoires, reportez-vous à la section Définition des produits transitoires.</p>
Période	Tarifification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produit a une spécification

Champ	Description
	<p>de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.</p> <p>S'affiche lorsqu'une spécification de produit pour un produit composite est saisie et que l'offre de produit est enregistrée.</p>
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lors de la création d'un prospect, d'une opportunité, d'un devis ou d'une commande.
Catalogue des offres	Catalogue contenant l'offre de produits.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produits est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK .
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produits est supprimée des Gestion des ventes et des commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK .
État	État de l'offre de produit. Les états comprennent Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	<p>Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux.</p> <p>Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , saisissez Pont de services.</p>
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se reproduisent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais appliqués une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
Version initiale	Nom de la version initiale de l'offre de produits.
Version précédente	Il peut exister plusieurs versions d'une offre de produits. Ce champ vous permet d'afficher les versions précédentes.
Modalité du contrat	<p>Durée du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 12 mois ○ 24 mois

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 36 mois ○ 48 mois ○ 60 mois

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

Que faire ensuite

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

Définition des caractéristiques du produit et des options de caractéristiques

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous créez les caractéristiques et les options de caractéristiques des offres de produits et des spécifications. Les caractéristiques d'un produit sont des attributs qui définissent et décrivent un produit.

Par exemple, si une offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo. Les options caractéristiques sont les choix, tels que les différentes tailles et couleurs de vélos disponibles. Les caractéristiques et les options de caractéristique des produits sont affichées dans le configurateur de produit lorsque les agents configurent les produits pour les opportunités, les devis et les commandes, et lorsque les clients commandent des produits à l'aide du portail d'entreprise.

Types d'entrées de données caractéristiques

Lorsque vous définissez les caractéristiques du produit et les options de caractéristique, vous fournissez des informations d'attribut de base, y compris le nom de la caractéristique et le type d'entrée de données pour les options de caractéristique. Le type d'entrée de données indique comment les options de caractéristiques sont saisies dans le configurateur de produit, telles que le texte sur ligne unique ou la sélection de choix.

Les types d'entrée de données suivants sont disponibles pour les options de caractéristiques :

- Adresse : adresse e-mail
- Pièce jointe : document externe à joindre
- Case à cocher : sélectionner ou décocher une option
- Choix : options qui peuvent être choisies, présentées sous forme de cases d'option ou disponibles à partir d'une liste déroulante
- Décimal : nombres qui nécessitent une décimale pour indiquer des montants fractionnaires
- Dates : sélecteur de date pour sélectionner le jour, le mois et l'année

- Date/heure : sélecteur de date pour sélectionner le jour, le mois, l'année et l'heure de la journée
- Durée : période de temps
- E-mail : adresse e-mail
- Texte sur ligne unique : texte de forme libre
- Entiers : nombres entiers
- Oui/Non : réponse Oui/Non
- Objet : structure qui représente une hiérarchie d'attributs, également appelée caractéristiques complexes. Un objet a un attribut parent avec un ou plusieurs attributs enfants.
- Tableaux : plusieurs instances du même type d'attribut, telles que des tableaux de date, date/heure, nombre entier, texte sur ligne unique, objet et décimal

Vous pouvez utiliser le type Objet pour créer une hiérarchie de caractéristiques complexes, qui a un attribut parent de niveau supérieur avec un ou plusieurs attributs enfants. Les caractéristiques enfants peuvent être n'importe quel type d'entrée de données, y compris les objets avec des tableaux de données.

L'exemple suivant montre une hiérarchie de caractéristiques pour les adresses d'acheminement, qui est un attribut de niveau parent avec un type de données objet. Cet attribut a les attributs enfants suivants : date d'approvisionnement, itinéraire, adresse supplémentaire requise, BGP, type d'acheminement et adresse du fournisseur. Notez que la caractéristique enfant BGP est un tableau d'objets d'une taille minimale de 2 et d'une taille maximale de 4.

Exemple de caractéristiques complexes dans un configurateur de produits

Complex characteristics displayed as nodes in the product hierarchy

BGP
Minimum of 2 BGP are required and maximum of 4 BGP are allowed.

BGP 1	
ASN Information, Filter Prefixes, BGP Feed, Neighboring IP, Authen...	
+ Add another	
Minimum of 2 BGP are required and maximum of 4 BGP are allowed.	

Configuration de caractéristiques complexes

La définition d'une structure d'attributs hiérarchiques implique la configuration de l'attribut parent, par exemple les adresses d'acheminement, en tant que type d'objet. Vous définissez ensuite les relations de caractéristiques entre l'attribut parent et les attributs enfants pour établir la structure hiérarchique et l'ordre dans lequel les caractéristiques enfants s'affichent dans le configurateur de produit.

Pour plus de détails sur la définition des caractéristiques, voir [Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit](#)

Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit

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

Avant de commencer


Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette procédure pour créer des caractéristiques de produit (également appelées attributs) et des options de caractéristique que vous ajoutez aux offres de produits et aux spécifications. Par exemple, si l'offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo. Les options caractéristiques sont les choix d'options, tels que les différentes tailles et couleurs de vélos disponibles. Ces options s'affichent configurateur de produit lorsque vos agents ajoutent des produits configurables aux opportunités, aux devis et aux commandes, ou lorsque les clients soumettent des commandes de produits à l'aide du Portail d'entreprise.

Lorsque vous définissez une caractéristique, vous sélectionnez le type d'entrée de données, qui indique comment l'option de caractéristique est saisie dans le configurateur de produit, tel que Texte sur ligne unique, Choix (cases d'option ou liste déroulante) et Sélections Oui/Non. Des types d'entrées de données complexes sont également disponibles pour définir des caractéristiques complexes qui ont des structures d'attributs hiérarchiques. Vous utilisez le type de données objet pour définir des caractéristiques complexes, qui ont un attribut parent de niveau supérieur et des caractéristiques enfants associées. Ces structures peuvent également inclure des tableaux de données, un autre type de données complexe que vous pouvez utiliser pour spécifier plusieurs instances du même type d'entrée de données, telles que plusieurs lignes de texte ou entiers.

Procédure

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

Créer une nouvelle caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique du produit.
Code	Valeur alphanumérique générée par le système basée sur le nom de la caractéristique du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.

Champ	Description
	<p>i Remarque : Si vous saisissez un nom de caractéristique de produit qui contient des caractères non anglais, des symboles spéciaux ou les deux, la valeur du code peut être un hachage de caractères alphanumériques qui identifie la caractéristique de manière unique, si votre administrateur a défini la propriété système <code>sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code</code> sur false. Si cette propriété est définie sur vrai, le système ne peut pas générer une valeur de code alphanumérique qui inclut des caractères non anglais, des symboles spéciaux ou les deux.</p>
Description	Brève description de la caractéristique, par exemple la vitesse DSL.
Type d'entrée	<p>Liste des options d'entrée qui identifient la fonctionnalité de la caractéristique, telle qu'une case à cocher ou une ligne de texte. Selon le type d'entrée, d'autres options sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Adresse : entrée pour la saisie d'une adresse. ○ Pièce jointe : entrée pour la pièce jointe d'un document externe. ○ Case à cocher : option qui peut être sélectionnée ou décochée. Vous pouvez spécifier une valeur par défaut à afficher pour l'option. ○ Choix : options qui peuvent être choisies pour la caractéristique. Dans l'onglet Options de la caractéristique, vous indiquez comment l'option doit être sélectionnée dans le configurateur de produit, soit sous la forme d'une case d'option, soit à partir d'une liste déroulante. Vous pouvez également spécifier une valeur par défaut à afficher pour l'option. ○ Date : sélecteur de date permettant de sélectionner le jour, le mois et l'année, par exemple une date d'activation. ○ Date/Heure : sélecteur de date permettant de sélectionner le jour, le mois, l'année et l'heure de la journée. Par exemple, une date d'activation à une heure, des minutes et des secondes spécifiques. ○ Durée : entrée pour la saisie d'une durée de temps. ○ E-mail : entrée pour la saisie d'une adresse e-mail. ○ Étiquette : entrée pour la sélection qui active la production d'une étiquette. ○ Texte sur ligne unique : entrée pour la saisie de forme libre d'une seule ligne de texte. Vous pouvez spécifier une valeur par défaut à afficher pour l'option. ○ Oui/Non : entrée qui nécessite la sélection d'une réponse Oui/Non. Vous pouvez spécifier une valeur par défaut à afficher pour l'option.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entier : entrée qui nécessite une valeur numérique, telle que le nombre d'heures d'assistance. Vous pouvez spécifier une valeur par défaut à afficher pour l'option. ○ Décimale : entrée pour les nombres qui nécessitent une décimale, tels que la devise ou le kilométrage automobile qui nécessitent des fractions. ○ Objet : entrée pour définir la caractéristique de niveau supérieur dans une hiérarchie de caractéristiques qui se compose d'une caractéristique parent et de ses caractéristiques enfant. Une caractéristique de niveau supérieur a une ou plusieurs caractéristiques enfants. Les caractéristiques enfants peuvent être n'importe quel type d'entrée de données, ou un type d'objet ou de tableau. L'onglet Relation de caractéristique s'ouvre pour spécifier les options de caractéristique associées. ○ Array.Date : entrée qui inclut une ou plusieurs instances de dates en tant que caractéristiques enfants. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ Array.Datetime : entrée qui inclut une ou plusieurs instances de la caractéristique enfant de la date/heure. Vous spécifiez également une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ Array.Decimal : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant des décimales. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ Array.Integer : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant du type de données entier. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ Array.Object : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant du type de données d'objet. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ Array.SingleLineText : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant du type de données SingleLineText. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour le tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1.

5. Sélectionnez Enregistrer.

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

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

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

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

L'option est ajoutée à la caractéristique. Répétez cette étape pour ajouter autant d'options que nécessaire.

Par exemple, si vous créez une caractéristique de type de carte SIM, vous créez ensuite les options Nano, eSim, Micro, Mini et Standard associées.

Plus tard, lorsque vous configurez les offres de produits, vous pouvez ajouter les caractéristiques et les options.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Si la nouvelle caractéristique est un objet qui a des caractéristiques enfants dans le cadre de la structure d'attribut hiérarchique, effectuez les étapes suivantes pour créer une relation de caractéristique entre la caractéristique parent et les caractéristiques enfants dans la hiérarchie des caractéristiques :

a. Dans l'onglet Relations de caractéristiques, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Créer une relation de caractéristique

Champ	Description
Nom complet	Nom de la relation de caractéristique, par exemple Adresses d'acheminement
Caractéristique parent	Caractéristique de niveau parent dans la hiérarchie des caractéristiques.
Obligatoire	Option qui indique que la caractéristique est requise et doit être saisie ou sélectionnée dans le configurateur de produit.
Ordre	Position de cette caractéristique enfant dans la hiérarchie des attributs.
Caractéristique enfant	Caractéristique qui est un enfant de la caractéristique parent affichée. Sélectionnez la caractéristique dans la liste déroulante.

Remarque : Une caractéristique de niveau parent (type d'entrée d'objet) doit avoir au moins une relation de caractéristique enfant définie pour la structure hiérarchique.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Continuez à travailler sur d'autres domaines liés à l'offre ou à la spécification du produit.

Par exemple :

- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits
- Si vous créez des produits techniques tels que des produits de télécommunications, vous pouvez créer les catégories de spécification de produit, de service et de ressource et les associer à des catégories de modèle.

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

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Caractéristiques des offres de produits

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique de l'offre de produits. Sélectionnez une caractéristique existante. Sélectionnez Nouveau pour créer une caractéristique.
Option de la caractéristique	Option caractéristique de l'offre de produit. Sélectionnez une option de caractéristique existante ou sélectionnez Nouveau pour créer des options.
Type de caractéristique	Option qui vous permet de sélectionner un type de caractéristique.
Offre de produits	Nom de l'offre de produits.
Ordre	Ordre numérique des options. Les options désignées par le chiffre 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Obligatoire	Option indiquant que l'option caractéristique est requise pour compléter la commande.

Champ	Description
Par défaut	Option indiquant cette option de caractéristique est le choix par défaut.
Entrée personnalisée obligatoire	Option indiquant que les commentaires du consommateur sont requis pour l'option relative au produit.

5. Sélectionnez Enregistrer.

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


Ajouter des visuels de produits

Ajoutez des visuels à votre offre Gestion des ventes et des commandes de produits pour montrer à quoi ressemble le produit dans le catalogue de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Visuels des produits

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

6. Sélectionnez Enregistrer.

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

Que faire ensuite

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

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

Ajouter des catégories de catalogue de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager


Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

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

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

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

Que faire ensuite

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

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

Créer des relations d'offre de produits

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Relation d'offre de produits

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

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

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

Que faire ensuite

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


Ajouter des contrats connexes aux offres de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Offre de produits sous contrat

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

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

Que faire ensuite

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


Ajouter une unité de mesure à une offre de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Formulaire Unité de mesure

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

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

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

Créer une version de l'offre de produits

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Dans l'onglet **Versions** , sélectionnez **Créer une version**.
La prochaine version de l'offre de produits s'affiche.
4. Dans l'onglet **Détails** , apportez et enregistrez les modifications, puis publiez l'offre.

L'historique des versions est conservé. Chaque version a son propre statut de cycle de vie.

Que faire ensuite

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

Créer des groupes de relations d'offre de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

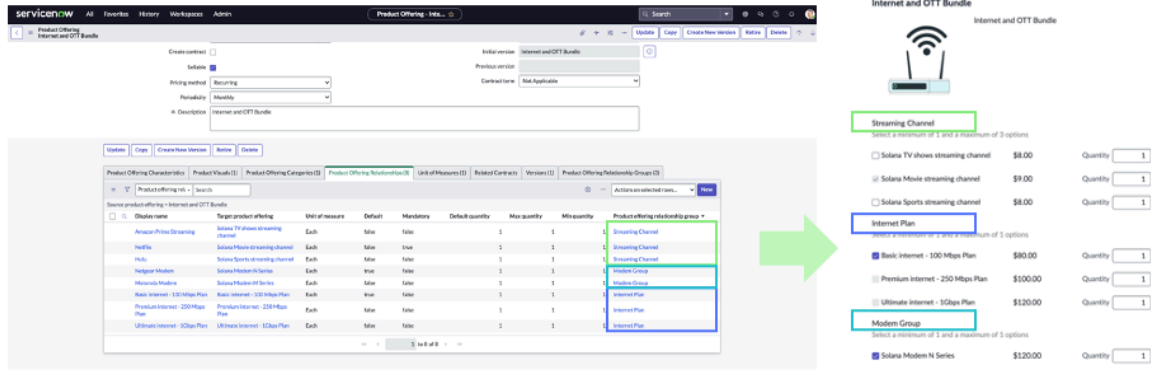
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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


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

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

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



Procédure

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

Formulaire de groupe de relations d'offre de produits

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

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

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits

- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version de l'offre de produits](#)

Définition des produits transitoires

Lorsque vous créez des offres de produits et des spécifications techniques, vous pouvez identifier les produits et services à usage unique comme transitoires, afin de les différencier des produits persistants. Les services d'installation ou de consultation sont des exemples de produits à usage unique.

Lorsque de nouvelles commandes avec des produits transitoires sont envoyées pour exécution dans ServiceNow® Gestion des commandes, les enregistrements du produit vendu ou de l'inventaire de produits sont créés avec un état Installation en attente. Une fois les nouvelles commandes avec des produits transitoires traitées, l'état du produit vendu ou de l'inventaire des produits devient Inactif. Vos gestionnaires d'exécution peuvent alors voir rapidement quels produits ne font pas partie de l'inventaire actif. Les agents ne peuvent pas effectuer d'actions de déplacement, d'ajout, de changement et de suppression (MACD) sur les enregistrements inactifs de produits vendus ou d'inventaire de produits.

Directives pour la définition des produits transitoires

Lorsque vous définissez des offres de produits, utilisez l'option **Transitoire** du formulaire Créer une offre de produit pour identifier un produit temporaire. Si le produit a des spécifications techniques associées, vous définissez également l'option **transitoire** dans les formulaires de spécification de produit, de service et de ressource appropriés.

Lors de la définition des produits transitoires, notez les restrictions suivantes :

- Formulaire Créer une offre de produits : L'option **transitoire** et l'option **Créer un contrat** ne peuvent pas être activées simultanément pour le produit.
- Offres de produits parent et enfant : les offres de produits parents transitoires et les spécifications parentes doivent comporter des offres de produits enfants transitoires et des spécifications enfants. Toutefois, les offres de produits parents et spécifications parentes non transitoires peuvent comporter des offres de produits enfants transitoires et des spécifications de produits enfants.
- Lier les offres de produits aux spécifications de produits : une offre de produit transitoire doit être liée à une spécification de produit transitoire et vice versa.
- Relations de spécifications : lors de la définition des relations de spécifications pour un produit transitoire, vous ne pouvez associer qu'une spécification de service transitoire ou une spécification de ressource. Les commandes de produits transitoires sont décomposées comme indiqué dans la spécification associée.

Pour plus d'informations sur la définition de l'option **transitoire** pour les offres et spécifications de produits, consultez les sections suivantes :

- [Créer des offres de produits](#)
- [Créer et publier des spécifications de service](#)

Configurations multiples

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, lorsque vous définissez une offre de produit configurable, vous pouvez permettre aux agents d'ajouter plusieurs configurations d'une offre de produit enfant. Lorsque les agents ajoutent plusieurs configurations, ils peuvent modifier la quantité de chaque configuration de l'offre, définir chaque configuration

comme un élément de ligne distinct et sélectionner les options et les caractéristiques appropriées pour chaque configuration.

Fonctionnement de plusieurs configurations

Lorsque vous utilisez le formulaire Créer une offre de produits pour définir des offres de produits configurables et des offres de produits enfants, sélectionnez l'option **Autoriser plusieurs configurations** pour activer la création de plusieurs configurations d'offres enfants. Pour plus d'informations sur la définition des offres de produits, voir [Créer des offres de produits](#).

Remarque : Si le produit configurable possède une spécification de produit associée, l'option **Autoriser plusieurs configurations** est activée automatiquement et ne peut pas être désélectionnée.

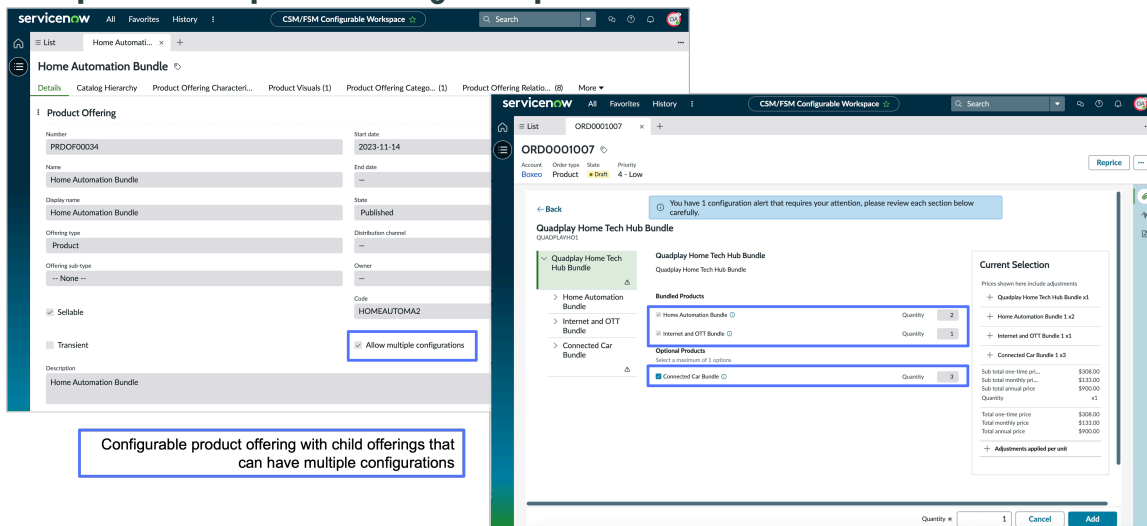
Lorsque les agents ajoutent des produits configurables à de nouvelles opportunités, devis et commandes, ils peuvent créer plusieurs configurations pour une offre enfant. Ils naviguent vers une page de résumé pour une offre enfant sélectionnée. À partir de cette page, ils peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Changer la quantité d'une offre enfant.
- Clonez une offre enfant.
- Fractionnez une offre enfant dont la quantité est supérieure à 1 pour créer des instances d'offre enfant avec différentes quantités.

Chaque instance d'offre devient un nouvel élément de ligne qui peut être configuré séparément.

Dans l'exemple suivant, l'offre groupée domotique est une offre enfant dont la quantité par défaut est de 2 dans l'offre groupée Quadplay Home Tech. Une icône d'informations s'affiche en regard de chaque offre enfant pouvant avoir plusieurs configurations. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'icône d'informations affiche un message indiquant que plusieurs configurations peuvent être créées pour l'offre enfant.


Exemple d'offre de produits configurable pour une commande



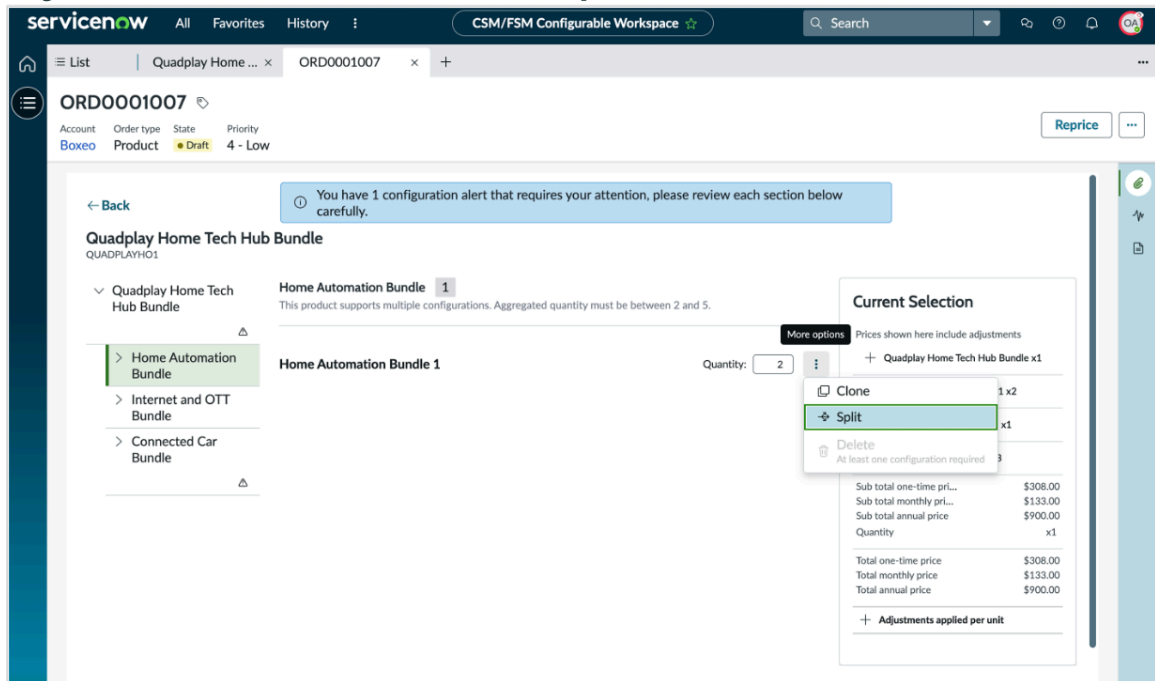
Comment plusieurs configurations sont créées

Lorsque les agents examinent une offre groupée dans le configurateur de produits, ils identifient les offres enfants qui peuvent avoir plusieurs configurations. Ils naviguent vers la page de résumé de l'offre enfant appropriée pour créer plusieurs configurations.

Sur la page de résumé de l'offre, un message indique que l'offre prend en charge plusieurs configurations et la quantité agrégée de configurations qui peuvent être créées. Les agents peuvent modifier la quantité de l'offre enfant sur cette page.

L'icône  Autres options s'affiche en regard de **Quantité**. La sélection de l'icône répertorie les options disponibles pour créer et gérer plusieurs configurations.

Page de résumé de l'offre avec menu Plus d'options



Traduction automatique

Les options suivantes sont disponibles pour gérer les configurations d'offres enfants :

- **Clone** : créez des configurations d'offre enfant en copiant la configuration d'offre de produit enfant sélectionnée. L'agent est invité à saisir le nombre de clones à créer.

Par exemple, si la quantité de l'offre enfant actuelle est de 2 et que l'agent spécifie 2 copies, deux copies identiques de l'offre de produit enfant sont créées. Chaque clone devient un élément de ligne distinct et a une quantité de 1.

- **Diviser** : créez des configurations d'offre enfant en divisant la quantité de l'offre enfant actuelle et en répartissant la quantité uniformément entre toutes les copies. L'agent est invité à saisir le nombre de divisions.

Par exemple, si la quantité de l'offre enfant est de 5 et qu'un agent spécifie 3 divisions, deux instances d'offre enfant sont créées. Après la division, il existe trois instances d'offres enfants, où les instances ont une quantité de 2, 2 et 1, respectivement.

- **Supprimer** : supprime l'instance de l'offre enfant. Si la suppression d'une instance d'offre enfant entraîne une baisse du nombre d'offres enfants en dessous de la quantité minimale définie pour le produit, l'option **Supprimer** n'est pas disponible.

Lorsque les configurations d'offre enfant sont créées, chaque nom d'offre reflète le nom de l'offre de produit enfant suivi d'un nombre incrémentiel. Par exemple, les configurations du Hub domotique sont nommées Hub domotique 2, Hub domotique 3, etc. Les agents peuvent ensuite sélectionner l'instance d'offre appropriée pour la configurer. Si l'agent modifie la valeur **Quantité**, le volet Sélection actuelle reflète la nouvelle quantité et la tarification associée.

Validation lors de la création de configurations multiples

Au fur et à mesure que vos agents créent plusieurs configurations, le système utilise les règles de cardinalité par défaut, minimale et maximale définies pour l'offre de produit afin de valider les configurations. En cas de violation, le système affiche les informations appropriées et les messages d'erreur dans l'interface utilisateur du configurateur de produit.

Le système utilise également les règles de cardinalité pour déterminer quand certaines options de configuration (**diviser** et **supprimer**) doivent être activées ou désactivées, en fonction du contexte. Par exemple, si la quantité minimale de l'offre enfant est de 1 et qu'une offre enfant a une quantité de 1, le système désactive l'option **Supprimer** dans le menu Autres options.

Limitations pour plusieurs configurations

Les configurations multiples ne sont pas prises en charge pour les devis de type contrats de vente. En outre, les modifications des devis et des commandes avec des produits vendus ou un inventaire de produits présentent les limitations suivantes :

- Produits vendus : lors de la création d'une commande de modification, l'option **Supprimer** pour plusieurs configurations est prise en charge, mais les options **Cloner** et **Diviser** ne sont pas prises en charge.
- Inventaire des produits : plusieurs configurations sont prises en charge. L'option **Fractionner** n'est pas prise en charge.

Configuration de configurations multiples

Pour plus d'informations sur l'activation et la création de configurations multiples pour les offres enfants, consultez les sections suivantes :

- [Créer des offres de produits](#)
- [Créer des configurations multiples](#)

Configuration des spécifications et des offres de produits

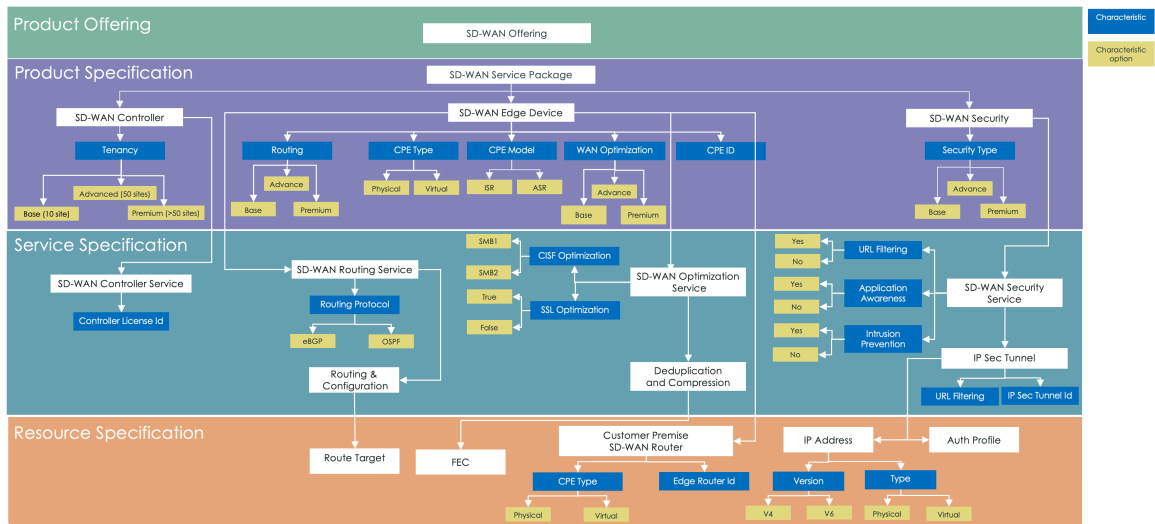
En créant et en publiant des spécifications versionnées et des offres de produits dans un catalogue de produits techniques, vos clients peuvent commander des versions à jour des produits ou services dont ils ont besoin. Votre gestionnaire de catalogue de produits peut créer des versions des spécifications publiées et des offres de produits avec les améliorations requises pour prendre en charge les changements commerciaux, marketing, de fabrication ou opérationnels de votre client.

Vue d'ensemble des offres de produits avec spécifications

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, vous configurez des offres de produits dans un catalogue technique de produits. Une offre de produit contient sa description, sa tarification, son éligibilité et ses options. Vous utilisez un catalogue de produits pour regrouper vos offres de produits afin que vos clients puissent commander les produits ou services qu'ils souhaitent. Seules les offres de produits publiées peuvent être ajoutées aux contrats client.

La relation entre les offres de produits et les spécifications du produit, du service et de la ressource détermine la façon dont un produit est exécuté. Par exemple, le diagramme suivant montre les relations entre les offres de produits, la spécification de produit, la spécification de service et la spécification de ressource pour un modèle de produit SD-WAN.

Modèle de produit SD-WAN



Chaque offre de produits comporte les composants suivants :

Spécification de produit

Une spécification de produit définit les différents aspects d'un produit, notamment les éléments suivants :

- Toutes les options de caractéristiques de spécifications disponibles pour un produit et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, telles que la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, qui incluent les visuels des produits. Les spécifications de produit sont destinées aux clients et sont ajoutées aux offres de produits.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource, et la façon dont une commande client d'une offre de produit est livrée.

Pour en savoir plus, consultez .

Spécification de service

Une spécification de service définit un service et les informations techniques de ce service, notamment :

- Toutes les options de caractéristiques de spécifications disponibles pour un service et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, y compris le coût, les termes et conditions et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels et les guides de mise en œuvre liés aux services. Les spécifications de service peuvent être axées sur le client ou sur les ressources.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource.

Pour en savoir plus, consultez .

Spécification de ressource

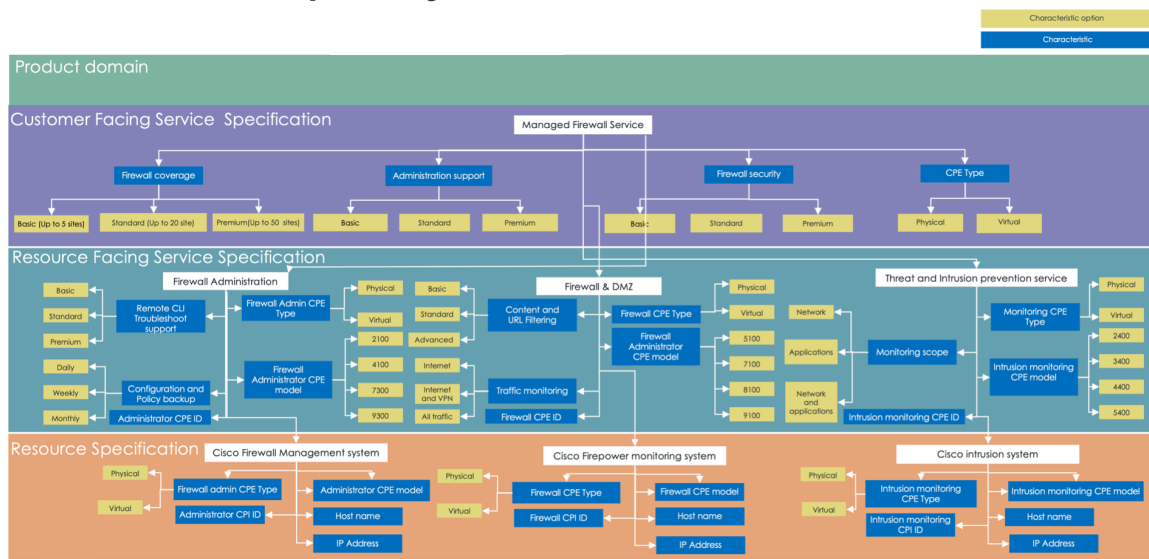
Une spécification de ressource définit les informations techniques d'une ressource, notamment les suivantes :

- Toutes les options de caractéristiques de spécification disponibles pour une ressource et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, telles que les informations relatives à la fabrication, au modèle et à la marque d'une ressource, y compris les visuels de ressources et les guides d'activation. Les spécifications de ressources ne sont pas en contact direct avec le client.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource. Vous pouvez activer la livraison du produit et du service à l'aide de la ressource requise.

Pour en savoir plus, consultez .

L'exemple suivant montre une structure de service de pare-feu géré qui intègre des spécifications de service et de ressource.

Structure du service de pare-feu géré



Traduction automatique

Information associée

Créer des caractéristiques de spécification


Définissez les caractéristiques d'une spécification de produit, de service ou de ressource.

Avant de commencer

Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit qui peuvent être sélectionnés pour une spécification.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Spécifications** et sélectionnez la spécification pour laquelle les caractéristiques doivent être définies.
3. Dans l'onglet Caractéristiques de spécification, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire Caractéristique de spécification

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique de la spécification. Sélectionnez la caractéristique.
Option de la caractéristique	Option caractéristique de l'offre de produit. Sélectionnez une option de caractéristique.
Ordre	Ordre numérique des options. Les options désignées par le chiffre 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Spécification	Nom de la spécification que vous avez sélectionnée.
Obligatoire	Option indiquant que l'option caractéristique est requise pour compléter la commande.
Par défaut	Option indiquant cette option de caractéristique est le choix par défaut.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Offre groupée de produits avec spécifications de produits

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

Offres groupées de produits prises en charge

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

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

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

Caractéristiques héritées des spécifications du produit

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

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

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

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

Visualisation de la hiérarchie du catalogue de produits

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

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

Vues de la hiérarchie du catalogue de produits

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

La légende de basculement identifie les icônes d'offre de produit et de spécification affichées dans la visualisation. À l'instar de la sélection des nœuds de spécification, lorsque vous sélectionnez un nœud d'offre de produit, le panneau latéral affiche les détails de haut

niveau de l'offre de produit. Vous pouvez utiliser le filtre pour sélectionner un nœud et afficher la hiérarchie sous le nœud plutôt que sous l'arborescence entière.

Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits

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

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

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

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

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

Tâches de configuration

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

Tâches de configuration de l'admissibilité du produit

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

Créer un filtre d'entité de règle


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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Filtre d'entité de règle

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

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


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

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

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

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

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice d'éligibilité du produit pour la règle à définir.
 - Pour définir les règles d'éligibilité pour un catalogue de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité du catalogue de produits.
 - Pour définir les règles d'éligibilité d'une catégorie de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de la catégorie de produits.
 - Pour définir les règles d'éligibilité d'une offre de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de l'offre de produits.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.

La table de décision de la matrice d'éligibilité sélectionnée s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions qui contrôlent l'éligibilité.
5. Dans la table de décision, définissez la règle pour contrôler l'éligibilité.
 - a. Dans le champ **Résultat par défaut** de la section Condition, examinez le mode d'éligibilité utilisé et mettez-le à jour si nécessaire.
 - b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
 - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée (variable de contexte) à appliquer, telle que l'état de facturation ou le compte.
 - d. Dans la colonne **Actif** , définissez la valeur sur vrai.

e. Dans la section Résultats, sous la colonne **Règles d'éligibilité**, sélectionnez l'état d'éligibilité à appliquer, par exemple Non éligible ou Éligible.

f. Dans la colonne **Filtre d'entité de règle**, sélectionnez le filtre à appliquer.

6. Sélectionnez Enregistrer.

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

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

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

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

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

Points d'extension de l'admissibilité du produit

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

Exportation et importation d'entités de catalogue de produits

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

Gestion des entités du catalogue de produits

Avant d'exporter des entités de catalogue de produits, la première étape consiste à ajouter les valeurs du champ **Code** aux entités du catalogue de produits. La valeur du champ **Code** est utilisée par le système pour déterminer si une entité doit être insérée ou mise à jour dans l'instance cible.

Vous choisissez ensuite les entités du catalogue de produits à exporter et exécutez le processus d'exportation.

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

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

Processus d'exportation et d'importation

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

Exporter et importer les étapes du catalogue de produits

Étape	Description
Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue	Ajoutez les valeurs du champ Code pour les principales entités du catalogue de produits sur vos instances source et cible.
Exporter des entités de catalogue de produits	Exporter des entités de catalogue de produits d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
Afficher l'état de la tâche d'exportation	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
Importer des entités de catalogue de produits	Importez des entités de produits exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
Afficher l'état de la tâche d'importation	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs de **code** des entités de catalogue de produits sont des valeurs alphanumériques affectées par le système basées sur le nom de l'entité du catalogue, tel que le nom d'une offre de produit. Si les valeurs du champ **Code** des entités de catalogue principales sont vides, exécutez certains travaux planifiés à la demande et corrigez des scripts pour ajouter les valeurs du champ **Code** aux entités principales du catalogue de produits.

Les travaux planifiés et les scripts correctifs ajoutent des valeurs de champ **Code** pour les entités de catalogue.

Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Tous > Définition du système > Travaux planifiés** et procédez comme suit :

a. Dans le filtre, saisissez Application est Gestion du catalogue de produits Core, puis sélectionnez **Exécuter**.

La liste des tâches pour Gestion du catalogue de produits Core s'affiche.

b. Exécutez chacune des tâches suivantes dans l'ordre indiqué ci-dessous (sélectionnez la tâche, puis sélectionnez **Exécuter maintenant**).

- **Migrer les valeurs de caractères de produit vers les options de caractères**
- **Travail planifié pour modifier le champ de code sur les enregistrements de caractéristiques qui contiennent des caractères spéciaux**
- **Planifier une tâche pour renseigner le champ de code sur les entités principales**
- **Tâche planifiée pour renseigner le champ de nom sur les caractéristiques de l'offre de produit**
- **Planifier une tâche avec un script de mise à niveau pour renseigner le code**

2. Accédez à la **Tous > Définition du système > Scripts correctifs**.

- Dans le filtre, saisissez `*code` pour afficher la liste des scripts correctifs applicables.
- Exécutez chacun des scripts correctifs suivants (sélectionnez le script, puis sélectionnez **Exécuter le script correctif**).
 - **Renseigner le champ de code : pour l'application** Gestion du catalogue de produits Core
 - **Remplir le champ de code : pour l'application** de gestion de la compatibilité
 - **Renseigner le champ de code** : pour la propagation de l'attribut
 - **Renseigner la règle de décomposition du champ de code** : pour l'application Order ManagementCes scripts peuvent être exécutés dans n'importe quel ordre.

3. Répétez les étapes 1 et 2 sur l'instance cible.

Résultats

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

Exporter des entités de catalogue de produits

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


Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

- Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
- Accédez à la **Exporter > Exporter les entités**.
La liste Entités d'exportation affiche les tâches d'exportation précédentes.
- Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.
Le formulaire **Exportation de catalogue** s'ouvre dans l'onglet **Exporter-IU**.

4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité du catalogue de produits à exporter à partir de votre instance source.

Les entités du catalogue de produits comprennent :

- Catalogue d'offres de produits
- Unité de mesure
- Modèle
- Spécification de produit
- Spécification de service
- Spécification de ressource
- Offre de produits : les caractéristiques de l'offre de produits, y compris les hiérarchies de caractéristiques complexes, les spécifications connexes et les valeurs du canal de distribution, sont également exportées avec une offre.

i Remarque : Lors de l'exportation, notez ce qui suit :

- Les entités versionnées peuvent être exportées dans n'importe quel ordre. Toutefois, si vous avez de nombreuses entités versionnées devant être exportées, la version la plus basse de l'entité doit être exportée avant les versions supérieures de l'entité.
- Les spécifications référencées sont également exportées. Par exemple, lorsqu'un mappage d'attribut est exporté, la spécification du service cible de ce mappage est également exportée.
- Les exceptions et les erreurs sont capturées lorsque les modules d'extension requis ne sont pas installés, afin de faciliter l'identification des problèmes avec les menus déroulants qui ne sont pas renseignés avec les entités de catalogue.

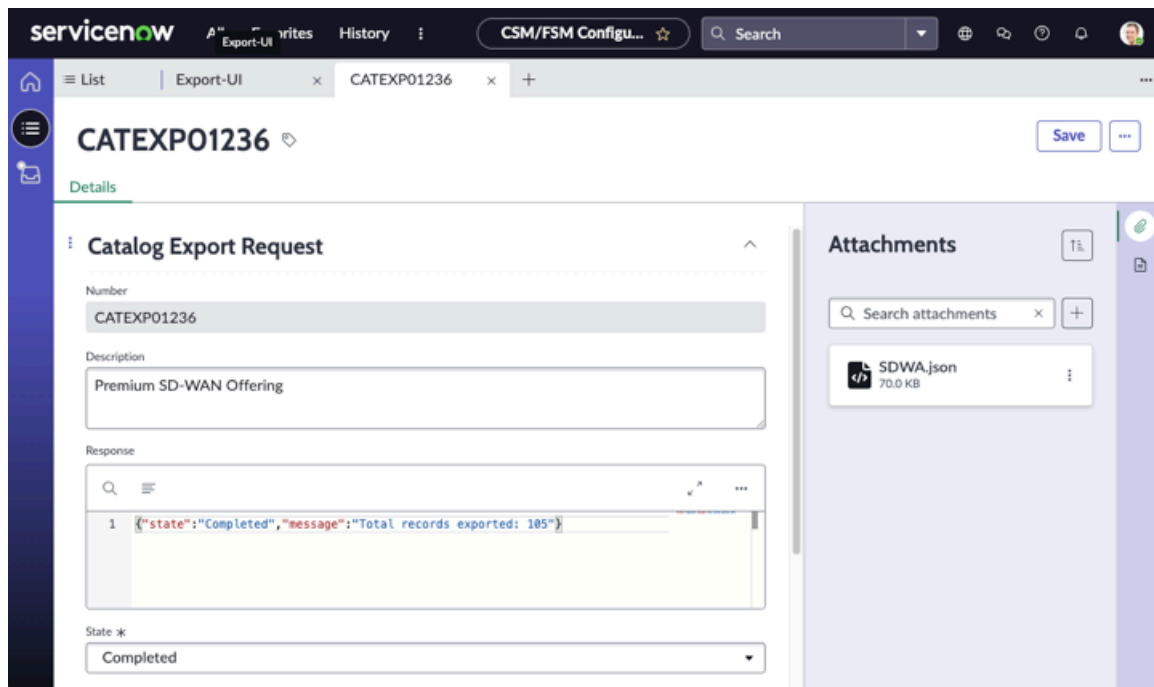
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.

6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.

Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.

7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter les entités** et en sélectionnant la tâche d'exportation.

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



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

Que faire ensuite

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


Afficher l'état de la tâche d'exportation

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Que faire ensuite

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

Importer des entités de catalogue de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous importez certaines entités de catalogue de produits vers votre instance cible dans l'ordre suivant :

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

Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données.
2. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue > Importer**.
La fenêtre Source de données d'importation du catalogue s'ouvre.
3. Si le message suivant s'affiche, sélectionnez le lien pour changer le périmètre de l'application en Gestion du catalogue de produits.

4. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** (📎).
5. Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.
Les entités versionnées peuvent être importées dans n'importe quel ordre. Toutefois, si vous avez de nombreuses entités versionnées qui doivent être importées, la version la plus basse de l'entité doit être importée avant les versions supérieures de l'entité.

i Remarque : Lorsque vous importez des fichiers vers une instance cible, importez-les dans un certain ordre, en fonction du type d'entité :
 - a. Importez d'abord les entités de base exportées, par exemple les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UDM).
 - b. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
 - c. Importez des spécifications de service, des spécifications de produit, puis des offres de produits.
6. Lorsque le fichier est téléchargé, fermez la fenêtre Pièces jointes.
7. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.
Les données du fichier importé se chargent et une fenêtre de progression s'ouvre affichant la tâche importée.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez le bouton **Transformer** .
9. Dans la fenêtre Progression de la section Étapes suivantes, sélectionnez le nom du fichier importé pour afficher les résultats.
Les données importées sont chargées dans les tables appropriées.
10. Accédez à la vue de liste Entité de l'entité que vous avez importée pour vérifier les données importées.

Que faire ensuite

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

Afficher l'état de la tâche d'importation

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

Avant de commencer

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

Procédure

1. Accédez au catalogue de produits ou au module de tarification.
 - Pour vérifier les entités du catalogue de produits, accédez à **Tous > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue.**
 - Pour vérifier les entités de tarification, accédez à **Tous > Tarification > Importer.**
2. Sélectionnez les liens sous **Liens connexes** pour afficher l'état de la tâche d'importation :
 - Jeux d'importation : affichez les ensembles d'importation pour cet ensemble de données.
 - Données chargées : affichez les données nouvellement importées pour les entités de catalogue dans la table Source de données d'importation de catalogue [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] ou pour les entités de tarification dans la source de données d'importation de tarification [sn_csm_pricing_import_data_source] ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source tables intermédiaires.
 - Exécuter la transformation robuste : transforme un jeu d'importation chargé à l'aide d'une transformation robuste.
 - Journal d'importation : ouvre le journal d'importation.

Mise en cache dans Gestion du catalogue de produits

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

Vue d'ensemble

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

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

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

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

Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager ou admin

Procédure

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

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

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

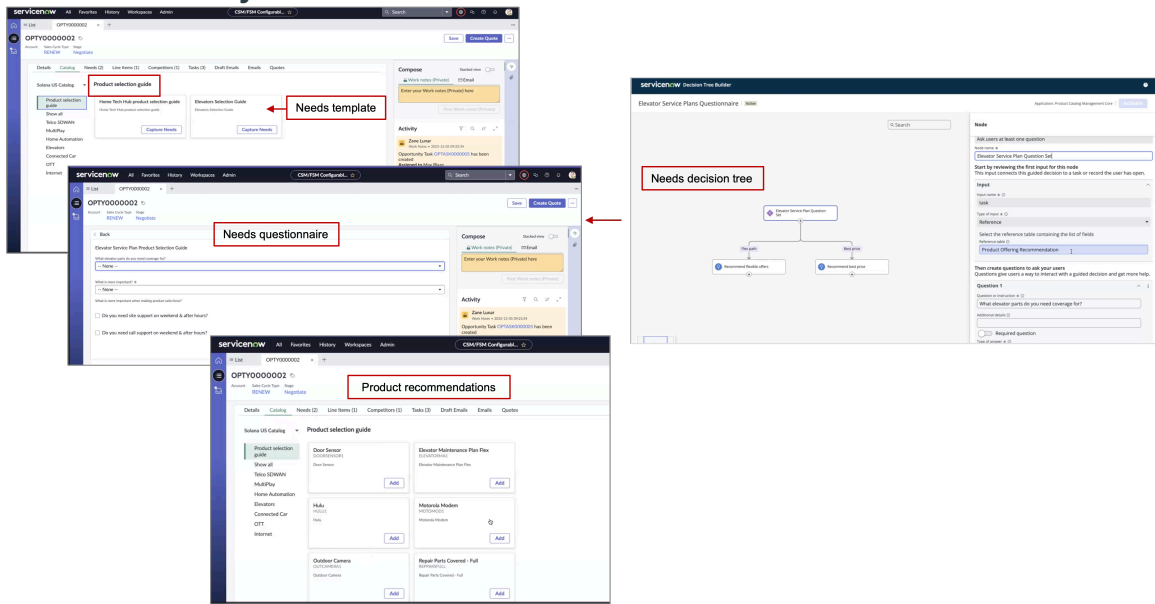
Configuration de l’analyse des besoins

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

Vue d’ensemble de l’analyse des besoins

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

Éléments de l'analyse des besoins



Modèle nécessaire

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

Requiert une arborescence de décision

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

Recommandations de produits

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

Utilisation des arborescences de décision

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

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

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

Configuration de l'analyse des besoins

Procédez comme suit pour configurer l'analyse des besoins :

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

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


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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Procédure

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

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

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

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

Que faire ensuite

Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.

Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins

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


Avant de commencer

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

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

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Procédure

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

Créer un formulaire d'arborescence de décision

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

4. Sélectionnez **Enregistrer**

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

Que faire ensuite

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

Créer une arborescence des besoins de décision

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin



Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Option	Étapes
Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision	Configurez un parcours pour définir les conditions d'affichage de la question suivante dans une arborescence de décision.

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

Que faire ensuite

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


Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Procédure

- Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
- Accédez à la **Besoins > Modèle nécessaire** et sélectionnez **Nouveau**.
Remplissez les champs du formulaire.

Créer un nouveau modèle de besoins

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

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

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

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

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

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

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

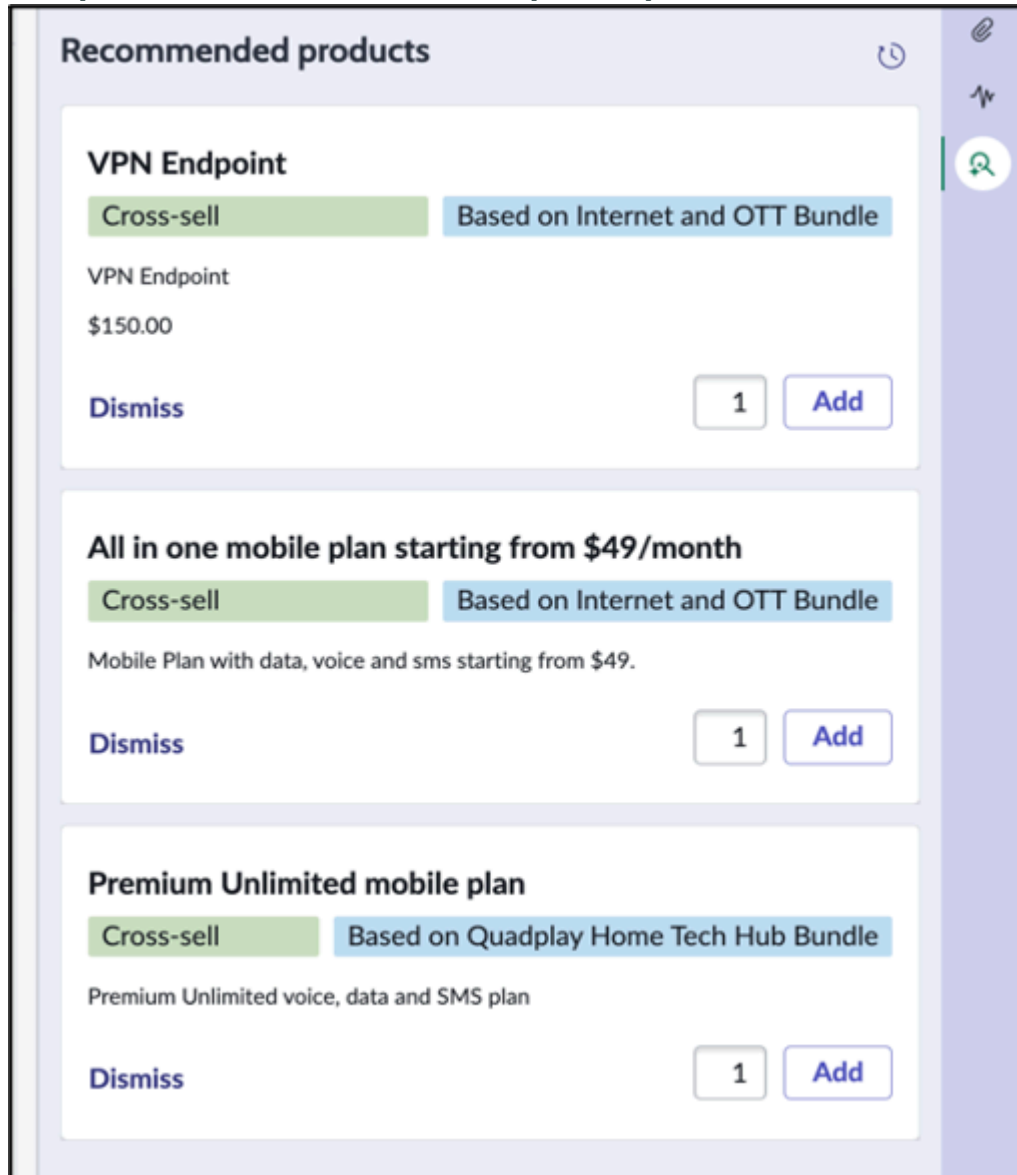
Configuration des recommandations d'offre de produits

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

Les recommandations d'offres de produits fournissent à vos agents commerciaux des produits pertinents pour compléter ou compléter les éléments existants dans les devis.

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

Exemple de recommandations d'offre de produits pour un devis



Traduction automatique

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

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

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

Créer une recommandation d'offre de produits


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

Avant de commencer

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

Rôle requis : Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Procédure

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

Créer une nouvelle recommandation d'offre de produits

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

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

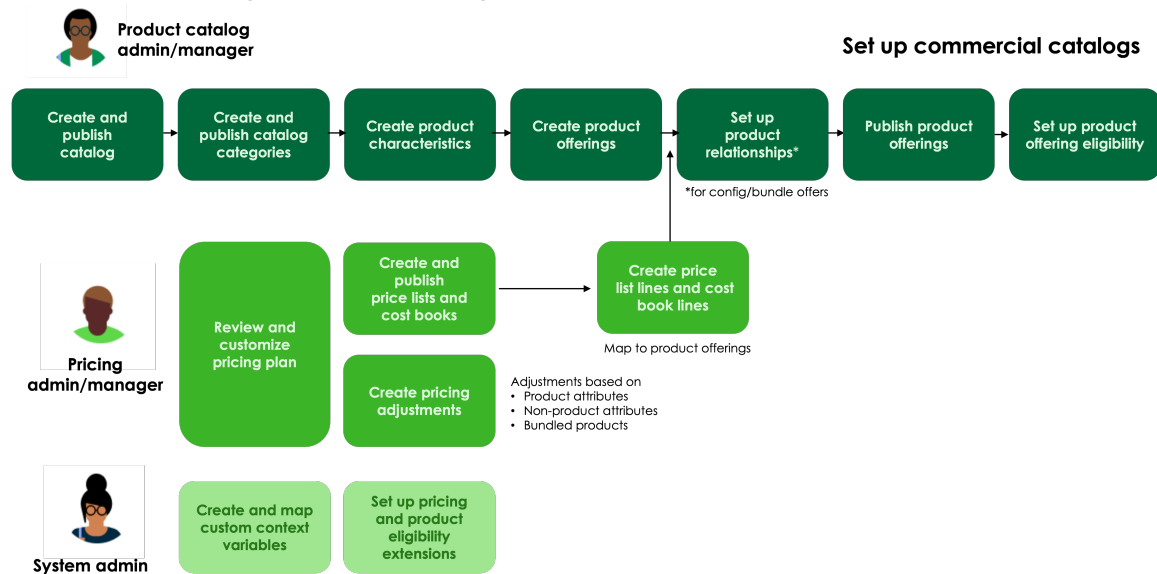
Configuration de la tarification des produits

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

Vue d’ensemble de la configuration de la tarification

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

Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification



Traduction automatique

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

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

Tâches de configuration pour Pricing Management

Tâche de configuration	Description
Installer Pricing Management	Installez l’application Pricing Management (sn_csm_pricing) si vous disposez du rôle administrateur.

Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

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

Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

Tâche de configuration	Description
Créer une version matricielle	Créez une version d'une matrice de prix publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.
Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification	Gérez le traitement des fonctionnalités de tarification, comme la façon dont certains calculs de tarification sont effectués.
Créer une variable de contexte personnalisée	Créez une variable personnalisée qui représente un attribut qui peut être utilisé dans une matrice de tarification, par exemple pour créer un ajustement d'attribut n'étant pas un produit.
Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction	Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et des commandes.
Utiliser des points d'extension dans Pricing Management	Appliquez des points d'extension de tarification pour utiliser les informations de tarification provenant de sources externes ou étendez la logique du moteur de tarification sur la façon dont les prix catalogue ou les ajustements sont calculés.
Exporter et importer des entités de tarification	Exportez et importez des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production à une instance de production.

Installer Pricing Management

Vous pouvez installer l'application Pricing Management (sn_csm_pricing) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste [des applications de gestion des prix](#) dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pricing Management :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Pricing Management](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des prix (sn_csm_pricing) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Une liste des versions disponibles s'affiche.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer et publier une liste de prix

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager



Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer différents types de listes de prix pour votre organisation, telles que des listes de prix basées sur une devise standard ou des listes de prix basées sur un compte client particulier. La première liste de prix que vous créez pour une devise spécifiée est automatiquement définie comme liste de prix par défaut. Lorsque vous créez une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle. Si vous ne souhaitez pas que la liste de prix soit utilisée par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut** .

Procédure

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

Créer une nouvelle liste de prix

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

5. Sélectionnez Enregistrer.

La liste de prix est à l'état Brouillon.

6. Sélectionnez Publier.

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

Que faire ensuite

Créer une ligne de liste de prix pour la liste de prix.


Créer une ligne de liste de prix

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



Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

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

Ligne de liste des prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne de liste de prix.
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Offre de produits	Produit auquel cette liste de prix est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Prix catalogue	Prix défini pour l'offre de produit, qui correspond au prix total auquel un produit ou un service est vendu, sans remise ni promotion.
Date de début	Date et heure de début d'effet de la ligne de liste de prix. Sélectionnez l'icône Calendrier  pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK .
Date de fin	Date et heure de fin auxquelles la ligne de liste de prix n'est plus effective. Après cette période, la ligne de liste de prix n'est plus active. Sélectionnez l'icône Calendrier  pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK .
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : <ul style="list-style-type: none"> ○ Récurrent : Frais de paiement qui se produisent sur certains intervalles. ○ Non récurrent : frais de paiement uniques.
Période	Fréquence de tarification récurrente :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mensuel ○ Annuel

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Plans tarifaires configurables

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

Fonctionnement du plan tarifaire

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

Remarque : La Pricing Management version v13.0 fournit un plan de tarification par défaut qui inclut une nouvelle étape, Appliquer l'ajustement des coûts basé sur les attributs. Si vous avez utilisé un plan de tarification personnalisé d'une version antérieure, passez en revue le plan de tarification par défaut, qui est à l'état Mis hors service après la mise à niveau vers la version v13.0. Déterminez si vous souhaitez publier le plan par défaut ou personnaliser le plan de tarification par défaut en fonction de vos besoins, puis publiez le plan personnalisé à utiliser.

Étapes du plan de tarification par défaut

Number	Name	Sequence	Action	Price point	Calculation type	Rule matrix	Extension Point	Description
PPS0000001	Initialize Pricing Context	10	Initialize Pricing Engine context			(empty)	(empty)	This step initializes the pricing engine
PPS0000002	Fetch Base Cost	20	Fetch Base Cost			(empty)	CostExtensionPoint	Fetches the Base Cost defined in the C
PPS0001050	Apply Attribute based Cost Adjustmen	25	Apply Attribute Adjustments to Cost			(empty)	AttributeBasedCostAdjustmentExtens	Applies attribute adjustments to the b
PPS0000003	Fetch Base List Price	30	Fetch List Price	List Price		(empty)	ListPriceExtensionPoint	Fetches the List Price defined in the Pr
PPS0000004	Apply Attribute Adjustments	40	Apply Attribute Adjustments	List Price		(empty)	AttributeAdjustmentExtensionPoint	Applies attribute adjustment
PPS0001010	Apply Renewal Adjustment	45	Apply Custom Adjustments	List Price	Previous Price Point	(empty)	ContractAndEntitlementRenewalAdju	Applies the adjustments related to ren
PPS0000005	Apply configuration component adjust	50	Apply Matrix Adjustments	Net Price	Previous Price Point	Configuration Component Price	(empty)	Adjustment Matrix v1
PPS0000006	Apply contextual adjustments	60	Apply Matrix Adjustments	Net Price	Previous Price Point	Standard Price Adjustment Matrix v1	(empty)	Applies contextual adjustment
PPS0000007	Custom adjustments	70	Apply Custom Adjustments	Net Price	Previous Price Point	(empty)	PricingAdjustmentExtensionPoint	Other Adjustments

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

Étapes de tarification

Étape	Action
Initialiser le contexte de détermination du prix	Démarre le contexte du moteur de tarification. Le système rassemble les données de base nécessaires aux étapes de calcul suivantes. Par exemple, le système résout les valeurs des variables de contexte, initialise le cache de tarification et effectue la validation de base des charges utiles des demandes.

Traduction automatique

Étapes de tarification (suite)

Étape	Action
Extraire le coût de base	Obtenir les coûts à partir d'un livre des coûts , si votre entreprise utilise des livres des coûts dans Gestion des devis.
Appliquer les ajustements des coûts basés sur l'attribut	Appliquer des ajustements au coût en fonction des caractéristiques de l'offre de produits.
Extraire le prix catalogue de base	Obtenez le prix catalogue de tous les produits demandés en fonction de la liste de prix , de l'unité de mesure et des données fournies à l'API de tarification.
Appliquer les ajustements d'attribut	Appliquer les ajustements d'attribut en fonction des caractéristiques du produit sélectionné.
Appliquer l'ajustement de renouvellement	<p>Appliquer un ajustement de renouvellement pour les contrats. Cette étape détermine si une valeur de majoration ou de démarque, qu'il s'agisse d'un pourcentage ou d'un montant spécifique, tel qu'une augmentation de prix pour les renouvellements de contrats, doit être calculée et appliquée.</p> <p>? Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les étapes d'ajustement de tarification ultérieures dans le plan de tarification ne sont pas appliquées après cette étape d'ajustement de renouvellement. • Vous pouvez modifier ou supprimer cette étape dans un plan de tarification personnalisé. Vous pouvez également modifier les conditions d'exécution des étapes suivantes après l'étape d'ajustement de renouvellement. Pour plus d'informations sur la modification des conditions d'une étape particulière, reportez-vous à la section Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification.
Appliquer l'ajustement du composant de configuration	Appliquez les ajustements définis dans la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration pour les offres de produits enfants regroupées sous une offre de produit parente.
Applique des ajustements contextuels	Appliquer les ajustements définis dans la matrice d'ajustement de prix standard aux offres de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition.
Ajustements personnalisés	Appliquez des ajustements personnalisés s'ils sont implémentés à l'aide de PricingAdjustmentExtensionPoint pour récupérer

Étapes de tarification (suite)

Étape	Action
	des ajustements d'un autre système ou pour des ajustements qui ne peuvent pas être pris en charge via une matrice de tarification.

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

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

Exemple de calculs de plan de tarification

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

Calculs du plan de tarification d'un produit

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

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

Personnalisation d'un plan de tarification

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

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

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

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


Créer un plan de tarification configurable

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

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_csm_pricing_pricelist_administrator`, `sn_csm_pricing_pricelist_manager`

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Tarification > Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan de tarification par défaut, puis sélectionnez **Copier**.
La copie du plan de tarification par défaut s'ouvre dans un nouvel onglet à l'état Brouillon.
4. Fournissez les détails du plan de tarification :
 - a. Saisissez le **nom** du plan de tarification.
 - b. Si vous souhaitez appliquer les ajustements de prix après les remplacements de prix, sélectionnez l'option **Appliquer les ajustements après le remplacement des prix** .
Si vous sélectionnez cette option, une fois que le système a appliqué un remplacement de prix, toutes les étapes de tarification restantes sont exécutées. Si vous ne sélectionnez pas cette option, les étapes de tarification planifiées après l'application du remplacement des prix ne sont pas exécutées.
 - c. Saisissez une nouvelle **description** pour le plan tarifaire personnalisé.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le plan de tarification configurable est créé avec le **nom** que vous avez fourni.

Que faire ensuite

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

Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification

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

Avant de commencer

Créer un plan de tarification configurable.

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager


Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

- Initialiser le contexte de détermination du prix
- Extraire le coût de base
- Extraire le prix catalogue de base
- Appliquer les ajustements d'attribut

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Tarification > Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan de tarification configurable auquel les étapes sont ajoutées ou modifiées.
4. Dans le plan de tarification, sélectionnez l'onglet Étapes du plan de tarification.
 - Pour ajouter une étape, sélectionnez **Nouveau**.
 - Pour modifier une étape, sélectionnez le numéro d'étape à mettre à jour. Si vous devez supprimer une étape d'ajustement des prix, reportez-vous à la section [Supprimer une étape de plan de tarification](#).
5. Remplissez ou modifiez certains champs du formulaire.

Étape du plan de tarification

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'étape de plan de tarification.
Nom	Nom de l'étape à ajouter.
Description	Brève description de l'étape.
Niveau de prix	Prix de vente d'un produit ou d'un service. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Prix catalogue : prix de vente standard à appliquer avant tout ajustement de prix. ○ Prix net : prix final au client après soustraction des ajustements prédéfinis ou négociés.
Type de calcul	Option permettant d'évaluer le résultat de l'ajustement à chaque étape. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Niveau de prix précédent : lorsque le niveau de prix est le prix net, le niveau de prix précédent est le prix catalogue. L'ajustement est appliqué au prix catalogue. ○ Roulement : Lorsqu'il existe plusieurs ajustements, appliquer l'ajustement subséquent au prix résultant de l'ajustement précédent pour calculer le prix net final.
Séquence	<p>Valeur numérique indiquant l'ordre dans lequel l'étape doit être appliquée.</p> <p>Par exemple, si vous ajoutez une étape entre deux étapes existantes avec des numéros de séquence 40 et 50 respectivement, vous pouvez saisir le numéro de séquence 45 pour l'étape.</p>
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de l'étape du plan de tarification.
Action	<p>Option indiquant le type d'ajustement de prix à exécuter dans l'étape. Sélectionnez l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Appliquer des ajustements de matrice : exécutez une matrice de tarification. ○ Appliquer des ajustements personnalisés : exécutez un ajustement de prix personnalisé à l'aide de PricingAdjustmentsExtensionPoint.
Matrice de règle	<p>Option qui s'affiche si vous avez sélectionné l'action Appliquer les ajustements de la matrice. Sélectionnez la matrice de tarification à appliquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustement du prix du composant de configuration Matrix : utilisez cette matrice pour définir les ajustements de prix pour les offres de produits enfants qui sont regroupées sous une offre de produit parent. ○ Matrice d'ajustement de prix standard : utilisez cette matrice pour définir un ajustement de prix pour une offre de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. <p>Vous pouvez sélectionner le lien de la matrice de règles dans l'étape de définition de la matrice.</p>

Champ	Description
Plan de tarification	Nom du plan de tarification configurable.
Point d'extension	Option qui affiche PricingAdjustmentsExtensionPoint si vous avez sélectionné l'action Appliquer les ajustements personnalisés.

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

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

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

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

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

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

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


Supprimer une étape de plan de tarification

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Tarification > Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan tarifaire configurable à modifier.

4. Dans le plan de tarification, sélectionnez l'onglet Étapes du plan de tarification, puis sélectionnez le numéro d'étape à supprimer.
5. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Supprimer** et confirmez que vous souhaitez supprimer cette étape.
L'étape est supprimée du plan de tarification.


Copier une liste de prix

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

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

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

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

Avant de commencer


Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Créer et publier un livre des coûts

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

Avant de commencer


Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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



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

Procédure

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

Créer un nouveau livre des coûts

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

Champ	Description
	<p>i Remarque : Un livre des coûts par défaut ne peut pas être supprimé, mis hors service ou archivé.</p>
Date de début	<p>Date et heure de début d'entrée en vigueur du livre des coûts. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK.</p> <p>i Remarque : Si cette date correspond à un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.</p>
Date de fin	<p>Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK.</p> <p>i Remarque : Si cette date est pour un livre des coûts par défaut, la date de fin est ignorée.</p>

5. Sélectionnez Enregistrer.

Le livre des coûts est à l'état Brouillon.

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

6. Sélectionnez Publier.

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

Que faire ensuite

[Créer une ligne de livre des coûts.](#)


Créer une ligne de livre des coûts

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



Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

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

Ligne du livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne du livre des coûts.
Livre des coûts	Nom du livre des coûts auquel cette ligne est ajoutée.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système, basé sur le nom du livre des coûts et l'élément de ligne à créer. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code spécifique à l'industrie.
Offre de produits	Produit auquel cette ligne du livre des coûts est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Coût	Coût unitaire du produit, qui est le coût engagé pour produire ou se procurer le produit.
Date de début	Date et heure de début d'entrée en vigueur du livre des coûts. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK .
Date de fin	Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK .
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : <ul style="list-style-type: none"> ○ Récurrent : Frais de paiement qui se produisent sur certains intervalles. ○ Non récurrent : frais de paiement uniques.

Champ	Description
	<p>i Remarque : La méthode de tarification est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produits est sélectionnée.</p>
Période	<p>Fréquence de tarification récurrente :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mensuel ○ Annuel <p>i Remarque : La périodicité est automatiquement renseignée lorsque l'offre de produit est sélectionnée.</p>

4. Sélectionnez **Enregistrer**.


Copier un livre des coûts

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

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

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

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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


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

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette tâche, vous spécifiez les caractéristiques du produit auxquelles s'applique l'ajustement de prix. Ensuite, vous utilisez une table de décision pour définir la règle d'ajustement d'attribut, qui définit les conditions d'application de l'ajustement de tarification. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section [Utilisation de tables de décision](#) .

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Attribuer les ajustements**.
3. Dans la liste Tarification - Attribuer les ajustements, sélectionnez **Nouveau**.

4. Sur le formulaire Ajustement d'attribut, spécifiez les caractéristiques du produit utilisées pour déterminer l'ajustement :
 - a. Entrez le **nom** de la règle d'ajustement d'attribut, par exemple, Sélection de marque et de modèle.
 - b. Si vous souhaitez modifier le **code** affecté par le système en fonction du nom de l'ajustement d'attribut, entrez une autre valeur alphanumérique.
 - c. Si vous souhaitez que l'ajustement s'applique à toutes les listes de prix, sélectionnez **Appliquer à toutes les listes de prix**.
 - d. Sélectionnez **l'offre de produits** à laquelle cet ajustement s'applique.
 - e. Si cet ajustement d'attribut s'applique à une ligne de liste de prix spécifique et non à toutes les listes de prix, sélectionnez la **ligne de liste de prix**.
 - f. Sélectionnez la **date de début** à laquelle cet ajustement d'attribut commence.
 - g. Sélectionnez la **date de fin** de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
 - h. Dans le champ **Caractéristiques du produit**, sélectionnez les caractéristiques du produit à utiliser pour différencier le prix du produit.
 - i. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'ajustement de l'attribut, sélectionnez **Créer une règle**.

La table de décision de l'ajustement s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques du produit que vous avez sélectionnées, ainsi que la table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement d'attribut.
6. Définissez la règle de tarification de l'attribut :
 - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
 - b. Dans la ligne, sélectionnez une colonne d'attribut et sélectionnez la valeur appropriée.

Par exemple, si un produit possède des colonnes d'attribut intitulées **Marque** et **Modèle**, sélectionnez chaque colonne, puis sélectionnez la valeur appropriée.
 - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
 - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.
 - e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les ajustements sont effectués sur les listes de prix ou la ligne de liste de prix, en fonction des options sélectionnées à l'étape 3.
7. **Facultatif** : Testez votre table de décision.

Pour plus d'informations sur le test de votre table de décision avant sa publication, reportez-vous à la section [Tester une table de décision dans Studio de workflow](#) .
8. Dans l'onglet **Détails** de l'ajustement de l'attribut, sélectionnez **Publier**.

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

Créer et publier un ajustement d'attribut basé sur les coûts

Définissez différents coûts de produit en fonction des attributs du produit, tels que le modèle ou la taille, en appliquant des ajustements de coûts pour une offre de produits par

livre de coûts ou ligne de livre des coûts spécifiée. Le coût de base est le coût à la ligne de livre des coûts. Le coût du produit correspond au coût de base majoré des ajustements d'attribut. Ces ajustements sont utilisés pour afficher les marges bénéficiaires dans les devis et les lignes de devis, qui peuvent être des critères de déclenchement des règles d'approbation des devis.


Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator ou sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les caractéristiques d'un produit qui affectent le coût de base du produit. Ensuite, utilisez une table de décision pour créer une règle d'ajustement d'attribut qui définit les conditions d'application des ajustements et la valeur de majoration ou de markdown, soit un pourcentage, soit un montant à appliquer pour les caractéristiques spécifiées. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section [Utilisation de tables de décision](#) .

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Tarification** > **Attribuer les ajustements**.
3. Sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.

Attribuer l'ajustement

Champ	
Nom	Nom de l'ajustement d'attribut basé sur les coûts.
Code	Valeur alphanumérique générée par le système basée sur le nom de l'attribut.
Type	Type d'ajustement, soit Prix soit Coût. Sélectionnez le coût.
Appliquer à tous les livres des coûts	Option qui applique cet ajustement d'attribut à l'offre de produits pour tous les livres de coûts. Si cet ajustement d'attribut s'applique uniquement à une ligne du livre des coûts d'une offre de produit, désélectionnez cette option.
Offre de produits	Produit auquel cet ajustement s'applique. Sélectionnez le champ pour afficher une liste de produits. Les caractéristiques définies pour l'offre de produit sont affichées dans le champ Caractéristiques du produit .
Numéro	Valeur alphanumérique générée par le système qui identifie cet ajustement d'attribut basé sur les coûts.
Ligne du livre des coûts	Option permettant de sélectionner une ligne du livre des coûts à laquelle l'ajustement est appliqué. Vous pouvez sélectionner cette option si l'option Appliquer à tous les livres des coûts n'est pas sélectionnée.

Champ	
État	État de l'ajustement : <ul style="list-style-type: none"> ○ Brouillon (enregistré) ○ Publié ○ Mis hors service ○ Archivé
Date de début	Date et heure de début de cet ajustement d'attribut. Si vous souhaitez appliquer l'ajustement à une ligne de livre des coûts, la date de début et la date de fin doivent être comprises dans les dates de début et de fin de la ligne du livre des coûts.
Date de fin	Date et heure de fin de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
Caractéristiques du produit	Attributs de produit utilisés pour différencier les coûts des produits.

4. Sélectionnez **Enregistrer.**

5. Sur la page Attribuer l'ajustement, sélectionnez **Créer une règle.**

La table de décision pour l'ajustement s'ouvre dans Studio de workflow.

6. Définissez la règle de tarification de l'attribut :

a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

b. Dans la ligne, sélectionnez une colonne d'attribut et sélectionnez la valeur appropriée.

Par exemple, si un produit Automation Hub a des colonnes d'attributs étiquetées **4G** et **5G**, sélectionnez chaque colonne, puis sélectionnez la valeur appropriée.


c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.

d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les ajustements sont apportés au livre des coûts ou à la ligne du livre des coûts, selon les options sélectionnées à l'étape 3.

7. Facultatif : Testez votre table de décision.

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

8. S'il s'agit d'un ajustement d'attribut de coût basé sur le produit, sélectionnez Publier dans l'onglet **Détails pour l'ajustement d'attribut afin de rendre l'ajustement d'attribut disponible.**

Les ajustements d'attribut basés sur les coûts pour l'offre de produit sont appliqués lorsque les agents ajoutent l'offre de produit à une opportunité, un devis ou une commande.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement de prix standard.
4. Si vous souhaitez supprimer l'une des variables de contexte de la section Variables de contenu Dans l'enregistrement de la matrice de règles d'ajustement de prix standard, supprimez les pastilles qui représentent des variables de contexte pour les attributs autres que des produits.
5. Si la table de décision comporte un grand nombre de lignes et que vous souhaitez optimiser les performances de la matrice de règles, dans **Variables d'optimisation des requêtes**, sélectionnez une ou plusieurs variables contextuelles que le système utilise pour filtrer les lignes de la table de décision de tarification qui sont évaluées.
6. Sélectionnez l'option dans **Critères de sélection** de règle qui indique si une ou plusieurs règles sont appliquées dans la matrice d'ajustement standard.
Si plusieurs règles correspondent et que l'option est marquée comme vraie, toutes les règles de tarification applicables sont appliquées lors de l'évaluation des ajustements des offres de produits. Si l'option n'est pas sélectionnée, la première règle basée sur la priorité est appliquée pour le calcul de l'ajustement.
7. Sélectionnez **Modifier la règle**.
La table de décision de la matrice d'ajustement de prix standard s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées, qui sont les caractéristiques non liées au produit par défaut disponibles, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement d'attribut autre que le produit.
8. Si vous avez une variable de contexte personnalisée à ajouter en tant qu'entrée, sélectionnez **+Ajouter** et ajoutez la variable personnalisée **Étiquette**, **Type**, **Référence** (le cas échéant), **Indicateur obligatoire** et **Ajouter une colonne de condition**, qui ajoute la variable à la section Conditions.
9. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour l'attribut non-produit :

- a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
- b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes pour les attributs non liés au produit à appliquer, tels que **État d'expédition** et **Compte**, puis sélectionnez les valeurs appropriées.
- c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
- d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.
- e. Dans la colonne **Description** de l'ajustement, saisissez une brève description de l'ajustement, par exemple, Ajustement pour l'emplacement de l'état.
- f. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les ajustements sont disponibles pour les vendeurs ou les agents de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

Créer des ajustements de prix pour les produits groupés

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


Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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



Configurer la tarification au volume

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

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

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

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

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

Exemple de plage de quantité pour la tarification au volume

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

Rank	Product Offering	Active	Product Offer Characteristics	Quantity	Results
1	Door Sensor	Active		Min: 1, Max: 10	Adjustment: Markdown %

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

7. Dans la section Résultats, procédez comme suit :

- a. Sélectionnez le champ **Type d'ajustement** , puis choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.
- b. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.
- c. Dans la colonne **Description de l'ajustement** , saisissez une description brève de l'ajustement, par exemple, Réglage de la quantité pour les capteurs de porte.
- d. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

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

Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

2. Définissez les propriétés suivantes :

Propriétés de la personnalisation de la tarification

Propriété	Description
Journalisation des demandes de tarification (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Contrôlez la journalisation des demandes du moteur de tarification pour le débogage. Sélectionnez Oui pour activer la journalisation ou Non pour désactiver le journal des demandes de tarification.
Méthode utilisée pour empiler des ajustements multiples définis dans des matrices (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	Contrôlez la manière dont plusieurs ajustements de tarification provenant de différentes matrices de tarification sont appliqués. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Prix catalogue de départ : calculez les ajustements en fonction du prix catalogue du produit. ○ Exécution totale : calculez l'ajustement actuel en appliquant les calculs d'ajustement à la valeur ajustée précédente.
Exécution parallèle du moteur de tarification	Définissez des propriétés qui optimisent le temps de traitement des transactions de tarification.

Propriété	Description
<ul style="list-style-type: none"> ○ Activez le moteur de tarification pour effectuer un traitement parallèle des lignes de transaction lorsqu'un seuil de transaction est atteint. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ○ Définissez le nombre de transactions qui doivent être satisfaites avant que le moteur de tarification puisse exécuter un traitement parallèle. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La propriété d'exécution parallèle est définie sur Oui par défaut. Sélectionnez Non pour désactiver l'exécution parallèle et traiter les lignes de transaction en série. Si vous sélectionnez Non, le système ignore la valeur de seuil. ○ La valeur de seuil par défaut est 100. Vous pouvez entrer un autre nombre qui représente le nombre minimal de lignes de transaction qui doivent être satisfaites avant que le moteur de tarification puisse effectuer un traitement parallèle à l'aide de plusieurs threads. <p>Remarque : Le traitement parallèle n'est pas effectué par le moteur de tarification pour les appels aux intégrations de tarification du configurateur de produit, même si le nombre de lignes de transaction atteint le seuil de parallélisme.</p>

Traduction automatique

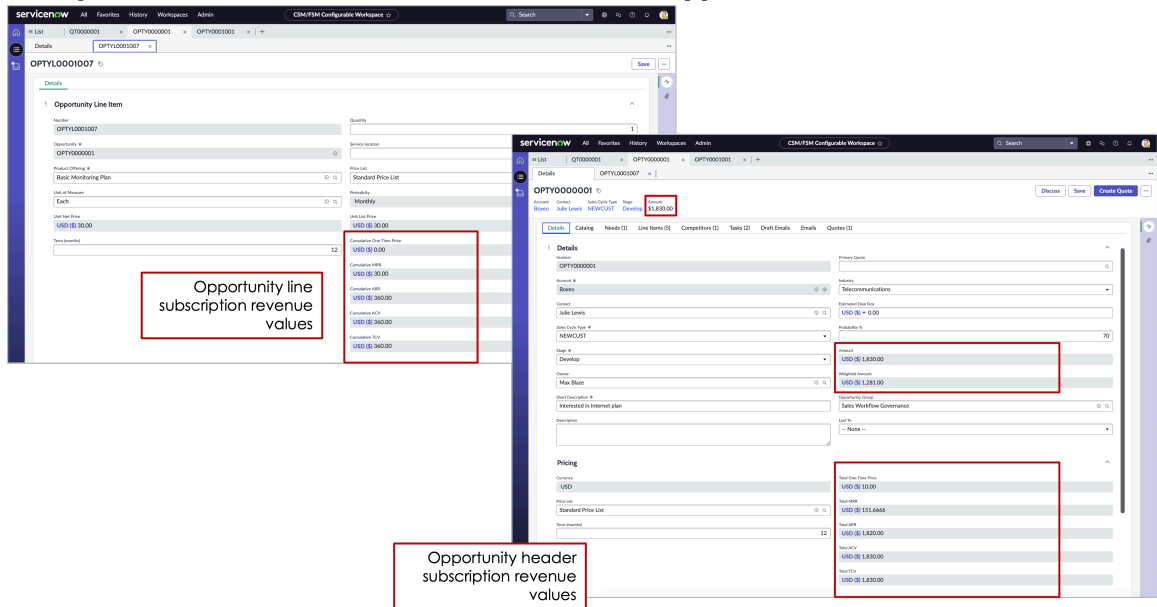
3. Sélectionnez Enregistrer.

Mesures des revenus d'abonnement

La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement. En Gestion des ventes et des commandes, divers montants de revenus d'abonnement sont calculés automatiquement pour les opportunités et les devis.

Les montants des revenus d'abonnement sont des mesures qui aident les agents commerciaux et les directeurs des ventes à suivre et à analyser l'impact des ventes sur les ventes. Les agents commerciaux et les gestionnaires peuvent consulter ces montants de revenus calculés par le système dans les détails de tarification des opportunités et des devis, tant au niveau de l'en-tête qu'au niveau de la ligne. Ces montants de revenus, tels que les revenus récurrents mensuels (MRR) ou les revenus récurrents annuels (ARR), sont utiles pour surveiller les performances commerciales, prévoir les revenus d'abonnement et fournir des montants d'abonnement pertinents lorsque les agents interagissent avec les clients.

Exemple de détails sur les revenus d'abonnement d'opportunité



Mesures de tarification des abonnements

Dans la tarification des abonnements, les mesures courantes d'évaluation des revenus basés sur les abonnements incluent les valeurs et les éléments suivants :

Chiffre d'affaires récurrent mensuel (MRR)

Le chiffre d'affaires total généré par des abonnements ou des contrats récurrents sur une base mensuelle. Il aide les agents commerciaux et les gestionnaires à évaluer la stabilité et la croissance des flux de revenus basés sur les abonnements.

Chiffre d'affaires récurrent annuel (ARR)

Chiffre d'affaires annuel généré par les abonnements ou contrats récurrents. Il donne un aperçu du flux de revenus prévisible que l'on peut attendre des clients existants sur un an.

Valeur du contrat annuel (ACV)

Valeur totale d'un contrat sur une base annuelle. Il met en évidence l'impact annuel d'une transaction sur les revenus et facilite la comparaison avec d'autres contrats ou sources de revenus.

Valeur totale du contrat (TCV)

Valeur totale d'un contrat sur toute sa durée, y compris les frais récurrents et ponctuels. Il offre une visibilité sur la valeur globale d'une transaction et son impact sur les performances financières de l'organisation.

Terme

Durée ou période d'un abonnement ou d'un contrat, en mois, par exemple 10 mois ou 24 mois. Dans Gestion des opportunités, les agents peuvent saisir une valeur Terme avant d'ajouter des éléments de ligne. Dans Gestion des devis, lorsque les agents saisissent une valeur de terme et la date de début du contrat, le système utilise la valeur du terme et la date de début pour calculer automatiquement la date de fin du contrat. Si un agent modifie la date de fin du contrat, le système recalcule la valeur du terme.

Pour les produits à périodicité mensuelle, le prix par jour (multiplicateur au prorata) est basé sur le prix catalogue unitaire/nombre de jours dans le mois. Pour un produit à périodicité annuelle, le prix par jour (multiplicateur du taux

prp) qui est multiplié par rapport aux champs décimaux est le prix unitaire/365 jours ou 366 jours si l'année est une année bissextile.

Comment sont calculés les revenus des prix d'abonnement

Les offres de produits et de services contiennent des informations de base sur la tarification, telles que le prix catalogue et la méthode de tarification (ponctuelle ou périodique). Lorsque les agents ajoutent des lignes de produits aux opportunités et aux devis, le système utilise des informations de tarification de base et des détails de ligne de produits pour calculer automatiquement les différentes valeurs de souscription aux revenus. Ces valeurs sont calculées et affichées à la fois dans les détails de tarification d'en-tête et dans les détails de tarification de ligne.

Par exemple, lorsqu'un agent ajoute une ligne d'opportunité, le système calcule le montant du chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé (MMR) à l'aide du prix net unitaire et de la quantité du produit. Le système additionne ensuite le chiffre d'affaires cumulé sur la ligne parent de l'opportunité et affiche le chiffre d'affaires récurrent cumulé dans les détails de tarification de l'en-tête de l'opportunité.

Lorsque les agents utilisent l'interface utilisateur de configuration pour ajouter des produits personnalisables aux devis, l'interface du configurateur affiche les valeurs de sous-total calculées, telles que le prix récurrent mensuel cumulé pour l'offre de produit racine de l'élément de ligne.

Les tableaux suivants décrivent les montants des revenus de tarification d'abonnement pour les opportunités et les devis, ainsi que leur mode de calcul.

Mesures des revenus d'abonnements à la ligne d'opportunité

Mesure d'abonnement à la ligne d'opportunité	Description	Calcul
Prix net unitaire	Prix d'une seule unité.	Prix catalogue unitaire : pré-ajustements
Prix unique cumulé	Prix unique de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix net unitaire * Quantité
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Chiffre d'affaires mensuel récurrent cumulé de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants. Non calculé pour les produits ponctuels.	<ul style="list-style-type: none"> • Si la périodicité est mensuelle : Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé = Prix net unitaire * Quantité • Si la périodicité est annuelle : MMR cumulé = (Prix net unitaire/12 mois) * Quantité
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants. Non calculé pour les produits ponctuels.	Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé * 12 mois
Valeur annuelle cumulée du contrat	Valeur annuelle cumulée du contrat de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix unique cumulé + ARR cumulé

Mesures des revenus d'abonnements à la ligne d'opportunité (suite)

Mesure d'abonnement à la ligne d'opportunité	Description	Calcul
Valeur totale du contrat cumulée	Valeur totale cumulée du contrat de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix unique cumulatif + (Salaire mensuel cumulatif * Mois d'échéance)

En-tête d'opportunité Mesures des revenus d'abonnements

Mesure d'abonnement à l'en-tête d'opportunité	Description	Calcul
Montant	Valeur totale du contrat.	Valeur totale du contrat s'il existe des éléments de ligne d'opportunité. S'il n'existe aucun élément de ligne, ce montant est copié à partir de la taille estimée de la transaction.
Montant pondéré	Valeur qui représente la taille potentielle d'une transaction.	Montant * probabilité
Total du prix ponctuel	Somme de tous les prix ponctuels cumulés des éléments de ligne d'opportunité.	Prix ponctuel cumulé du parent de niveau supérieur
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Total des revenus mensuels récurrents.	Somme des valeurs MRR cumulées du parent de niveau supérieur.
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Total des revenus récurrents annuels.	Somme de l'ARR cumulé du parent de niveau supérieur.
Valeur annuelle totale du contrat	Valeur annuelle totale du contrat.	Somme de l'ACV cumulé du parent de niveau supérieur.
Valeur totale du contrat sur durée	Valeur totale du contrat.	Somme des TCV cumulés du parent de niveau supérieur.

Revenus d'abonnement à la ligne de devis

Mesure d'abonnement à la ligne de devis	Calcul
Prix récurrent mensuel	<ul style="list-style-type: none"> • Si la périodicité est mensuelle : prix récurrent mensuel = prix net unitaire * quantité • Si la périodicité est annuelle : Prix récurrent mensuel = (Prix net unitaire/12) * Quantité
Prix récurrent annuel	Prix récurrent mensuel * 12 mois
Prix net cumulé	Prix catalogue unitaire : ajustement total
Prix ponctuel cumulé	Prix unique pour l'élément de ligne + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) Prix unique pour tous les éléments de ligne enfants
Prix unique	Prix unique pour l'élément de ligne.

Coût et marge de la ligne de devis

Mesure d'abonnement à la ligne de devis	Calcul
Coût ponctuel	Coût unitaire * quantité
Coût récurrent mensuel	<ul style="list-style-type: none"> • Si la périodicité est mensuelle : coût récurrent mensuel = coût unitaire * quantité • Si la périodicité est annuelle : Coût récurrent mensuel = (Coût unitaire/12) * Quantité
Coût ponctuel cumulé	Coût ponctuel pour l'élément de ligne + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) somme de tous les coûts ponctuels pour tous les éléments de ligne enfants
Coût récurrent mensuel cumulé	Coût récurrent mensuel + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) somme de tous les coûts mensuels cumulés pour les lignes enfants immédiates
Coût net cumulé	Coût net cumulé = [Coût ponctuel + (Coût récurrent mensuel * Terme)] + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) Somme de tous les coûts nets cumulés pour les lignes enfants immédiates
% de marge cumulée	$(\text{Prix net cumulé} - \text{Coût net cumulé}) / \text{Prix net cumulé} * 100$

En-tête de devis Tarification de l'abonnement

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Terme	La durée en mois de l'abonnement ou du contrat. Si une opportunité existe, la valeur vient de l'opportunité. Sinon, la durée par défaut est de 12 mois.
Total des prix ponctuels	Somme de toutes les lignes parentes.
Total des prix récurrents mensuels	Somme des prix récurrents mensuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Total des prix récurrents annuels	Somme des prix récurrents annuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Montant total	Somme du prix net cumulé des lignes parents racines.

En-tête de devis Coût et marge

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Total du coût ponctuel	Somme du coût ponctuel cumulé de toutes les lignes parent.
Coût total mensuel	Somme des coûts récurrents mensuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Coût total	Somme du coût net cumulé des lignes parents racines.
Total de la marge ponctuelle	$(\text{Prix ponctuel total}) - (\text{Coût ponctuel total})$.

En-tête de devis Coût et marge (suite)

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Total de la marge mensuelle	(Prix mensuel total) - (Coût mensuel total)
Montant total de marge	(Montant total) - (Coût total)
% de marge totale non récurrente	(Marge totale ponctuelle/Total des prix ponctuels) × 100
Marge mensuelle totale (%)	(Marge mensuelle totale/Prix mensuel total) × 100
Marge totale (%)	(Montant total de la marge/Montant total) × 100

Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires dans les détails de l'opportunité, reportez-vous aux sections [Ajouter et afficher les détails d'une opportunité](#) et [Ajouter des éléments de ligne à une opportunité](#).

Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires dans les détails des devis, reportez-vous à la section [Ajouter et afficher les détails d'un devis](#).

Configuration des règles de validation de matrice

En tant qu'administrateur de catalogue de produits ou administrateur de tarification, vous pouvez gérer les règles de validation de matrice définies par le système qui vérifient automatiquement les entrées ou sorties de règles obligatoires dans les tables de décision matricielles. Vous pouvez également définir vos propres validations personnalisées.

Les matrices d'éligibilité et de tarification des produits incluses dans l'application Règles de produit et de tarification ont des règles de validation de matrice définies par le système, qui sont identifiées dans l'onglet Détails de chaque matrice. Chaque règle de validation a une définition de validation, qui est un script qui identifie les variables de contexte à valider dans la table de décision matricielle et les messages d'erreur ou d'avertissement correspondants à afficher. Les validations s'exécutent lorsque vous enregistrez les changements apportés à la ligne de décision matricielle. Le champ **État de validation** indique si le changement est valide. Si le changement n'est pas valide, des messages d'erreur ou d'avertissement s'affichent dans les colonnes **Message de validation** de la table de décision.

Certaines règles de validation définies par le système s'appliquent à toutes les tables de décision, tandis que d'autres ne s'appliquent qu'à certains types de matrices :

- DuplicateCondition : recherche les conditions en double dans les règles de décision.
- MissingMandatoryInputs : vérifie les entrées obligatoires manquantes.
- MissingMandatoryOutputs : vérifie les sorties requises manquantes.
- EligibilityResultValidation : vérifie les résultats d'éligibilité du produit.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook : vérifie le type de livre des coûts.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList : vérifie le type de liste de prix.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer : vérifie les caractéristiques d'une offre de produit sans offre de produit.

Validations de règles dans la matrice d'éligibilité de la catégorie d'offre de produits

The screenshot shows the 'Product Offering Category Eligibility Matrix v1' details page. The 'Rule Matrix' section is expanded, showing various configuration options. The 'Rule validations' section at the bottom right is highlighted with a red box, displaying a list of validation rules: 'MissingMandatoryInputs', 'MissingMandatoryOutputs', 'DuplicateCondition', and 'EligibilityResultValidation'. Each rule has a small 'x' icon next to it, indicating it can be removed.

Dans l'onglet Détails d'une matrice, vous pouvez également exécuter des validations de règle pour l'ensemble de la matrice en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** et en sélectionnant **Valider la règle**.


Mettre à jour les paramètres de validation dans une matrice

Modifier les contrôles de validation de règle pour une matrice. Ces vérifications s'exécutent automatiquement lorsque vous enregistrez les changements apportés à la table de décision matricielle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans le champ **Validations de règles** , modifiez la validation de la règle.
 - Pour ajouter une règle de validation, sélectionnez l'icône Rechercher, puis sélectionnez la validation de règle.
 - Pour supprimer une validation, sélectionnez le X dans la pastille de validation.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.


Créer une définition de validation personnalisée

Fournissez un script qui valide une entrée ou une sortie de règle de contexte dans la table de décision pour une matrice de tarification ou d'éligibilité du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Définition de la validation**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Script** , entrez le script personnalisé qui définit la vérification d'erreur, les messages d'avertissement et les messages d'erreur pour la validation.
5. Si la condition de décision n'est pas active par défaut, sélectionnez **Désactiver la condition de décision**.
6. Saisissez le **nom** de la définition de la validation.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Associez la définition personnalisée à une matrice de règles.
 - a. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Validations de la matrice**.
 - b. Sélectionnez **Nouveau**.
 - c. Dans le champ **Type de matrice** , sélectionnez la matrice de règles à laquelle cette définition de validation personnalisée s'applique.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une version matricielle

Créez une version d'une matrice de prix ou d'éligibilité du produit publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.


Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Vous pouvez créer une version d'une matrice de tarification publiée (matrice d'ajustement de prix standard, matrice par défaut de la liste de prix, matrice par défaut du livre de coûts ou matrice d'ajustement du prix du composant de configuration) et une matrice d'éligibilité du produit. Lorsque vous créez une version matricielle, la nouvelle version devient la version active. Après avoir créé la version, vous mettez à jour la table de décision de la matrice, puis vous enregistrez et publiez la matrice.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste des matrices de tarification, sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans l'onglet Détails de la matrice, sélectionnez **Créer une version**.
Les modifications suivantes sont effectuées :
 - La nouvelle version de la matrice s'ouvre dans un autre onglet.
 - Dans la première matrice, **l'état** passe de Publié à Mis hors service et la valeur définie par le **système** devient faux.
5. Modifiez la matrice selon vos besoins.
Par exemple, si vous mettez à jour des variables de contexte utilisées dans la matrice d'ajustement de prix standard, vous pouvez ajouter ou supprimer des variables de contexte dans la section **Variables de contexte** de la matrice.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Mettez à jour la table de décision pour la matrice en sélectionnant **Créer une règle**.

Ajoutez les lignes de décision de la matrice dans la table de décision. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'exportation de table de décision pour modifier la table de décision de la version précédente de la matrice dans Excel, mettre à jour le fichier Excel, puis importer la table Excel mise à jour pour remplir la table de décision de la nouvelle version. Pour plus d'informations, voir [Gérer les tables de décision dans Excel](#). 

8. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Publier**.

Vous pouvez actualiser la liste des matrices pour voir la nouvelle version de la matrice.

Créer une variable de contexte personnalisée

Créez des variables de contexte personnalisées pour représenter les caractéristiques du produit ou d'autres caractéristiques qui peuvent être utilisées par les administrateurs de tarification pour appliquer un contrôle différentes fonctionnalités de tarification, telles que les ajustements de prix, ou les administrateurs de catalogue de produits pour définir les règles d'éligibilité de l'offre de produits.

Avant de commencer

Avant de créer une variable personnalisée, examinez les variables de contexte disponibles dans la table Variables de contexte [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] pour vérifier si vous en avez besoin d'une nouvelle. Ce tableau identifie les variables définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits Pricing Management, ainsi que toutes les variables personnalisées qui ont été créées.

Par exemple, les variables de contexte définies par le système fournies pour les attributs autres que des produits sont les suivantes : compte, pays d'expédition, ville d'expédition, état d'expédition, code postal d'expédition, pays de facturation, ville de facturation, état de facturation, code postal de facturation et date de transaction.


Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des variables de contexte personnalisées pour des éléments tels que des caractéristiques autres que des produits, que vos administrateurs de tarification et de catalogue de produits peuvent utiliser dans des matrices de règles pour contrôler les fonctionnalités de tarification ou l'éligibilité des offres de produits. Par exemple, votre administrateur de tarification peut vouloir définir des ajustements de tarification basés sur le segment des ventes, mais le segment des ventes n'est pas une variable de contexte définie par le système.

Vous créez le nom de la variable et définissez le type de variable, afin que la variable puisse être utilisée dans une règle de décision pour une matrice de règles. Après avoir créé la variable, vous devez également [mapper la variable de contexte à l'entité de transaction, telle qu'un devis](#) ou une commande, à partir de laquelle le système récupère le contexte.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Variables de contexte**.
3. Dans la liste Variables de contexte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de contexte

Champ	Description
Type	Type de variable de contexte. Choisissez le type de champ pour la variable. Par exemple, le type de champ de liste de choix permet à votre utilisateur de sélectionner parmi une liste prédéfinie de choix. Pour en savoir plus sur les différents types de champs, reportez-vous à la section Référence des types de champ .
Étiquette	Nom de la variable de contexte, par exemple, segment des ventes.
Nom de colonne	ID de la variable de contexte pour laquelle le type de variable de contexte est créé. Le système attribue ce nom automatiquement en fonction du nom d'étiquette saisi, par exemple sales_segment.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de l'étiquette.
Type de contexte	Option qui indique d'où le contexte est récupéré. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ En-tête de transaction : le contexte est extrait de l'enregistrement d'en-tête d'une transaction, telle qu'une opportunité, un devis ou une commande client. ○ Ligne de transaction : le contexte est extrait de l'enregistrement de ligne pour une transaction d'opportunité, de devis ou de commande client.
Application	Nom du périmètre de l'application. Le périmètre par défaut est Global.
Actif	Option qui indique que la variable de contexte peut être utilisée dans les matrices de règles.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'onglet (liste connexe) du **type** que vous avez sélectionné à l'étape 4 et l'onglet **Mappage des variables** s'affichent.

6. En fonction du **type** que vous avez sélectionné, créez les valeurs du type, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Par exemple, à l'étape 4, si vous avez sélectionné le type de choix, sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Choix** et définissez les choix.


Que faire ensuite

[Mappez la variable de contexte personnalisée à une entité de transaction.](#)

Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction


Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et des commandes.

Avant de commencer

Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application approprié pour le type de transaction. Par exemple, si vous mappez une variable de contexte pour les commandes, le périmètre de l'application est Gestion des commandes. Utilisez  Globe dans la barre de navigation pour modifier le périmètre de l'application.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Mappage de variables**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'attribut d'entité prospect-espèces

Champ	Description
Entité	Entité Gestion des ventes et des commandes pour laquelle la variable sera utilisée. Sélectionnez l'entité, par exemple Opportunité ou Commande.
Table	Nom de la table d'applications pour la transaction.
Champ	Champ de la table d'application associé à la variable de contexte personnalisée. Sélectionnez le champ.
Clé	Variable de contexte personnalisée. Sélectionnez la variable dans la liste des variables de contexte de tarification.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La variable de contexte personnalisée peut être utilisée dans les matrices de tarification.

Utiliser des points d'extension dans Pricing Management

Utilisez des Gestion des ventes et des commandes points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique de tarification utilisée dans la Pricing Management fonctionnalité des applications (SOM).

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

Points d'extension de gestion de la tarification

Point d'extension	Description
<code>sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint</code>	Personnalisez la logique de détermination du livre des coûts par défaut utilisé par l'application appelante, par Gestion des devis exemple . Ce point d'extension modifie la logique du livre des coûts par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.

Points d'extension de gestion de la tarification (suite)

Point d'extension	Description
<code>sn_csm_pricing. DefaultPriceListExtensionPoint</code>	<p>Personnalisez la logique de liste de prix par défaut utilisée par les applications appelantes SOM telles que Gestion des devis ou Gestion des commandes. Ce point d'extension modifie la logique par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.</p> <p>Remarque : Si vous souhaitez créer des variables de contexte supplémentaires, utilisez la matrice par défaut Liste de prix pour gérer la liste de prix par défaut au niveau de l'en-tête. Utilisez ce point d'extension uniquement pour les cas d'utilisation qui ne peuvent pas utiliser la matrice par défaut de la liste de prix. Dans ce cas, la demande contient des valeurs pour toutes les variables de contexte, en plus des variables de contexte par défaut.</p>
<code>sn_csm_pricing. Point d'extension ListPriceExtensionPoint</code>	<p>Personnalisez la logique de détermination d'un prix catalogue de base. Vous permet d'étendre la logique du moteur de tarification et de ne pas dépendre d'une liste de prix et d'une ligne de liste de prix pour obtenir le prix de la liste de base.</p>
<code>sn_csm_pricing. AttributeAdjustmentExtensionPoint</code>	<p>Personnalisez la logique qui détermine les ajustements d'attribut pour une offre de produit. Vous pouvez étendre la logique du moteur de tarification sans utiliser la table Ajustement d'attribut pour récupérer les valeurs d'ajustement.</p>
<code>sn_csm_pricing. PricingAdjustmentsExtensionPoint</code>	<p>Personnalisez la logique qui détermine les ajustements de prix pour une offre de produits. Permet aux administrateurs (implémenteurs partenaires) d'étendre la logique du moteur de tarification en ne s'appuyant pas sur la matrice de règles de configuration standard et de composant pour extraire les valeurs d'ajustement.</p>

Exportation et importation d'entités de tarification

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez exporter et importer des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production vers une instance de production cible. Chaque processus comporte un ensemble distinct d'étapes.

Avant l'exportation et l'importation d'entités de tarification

Avant d'exporter vos entités de tarification vers une instance cible, notez les prérequis suivants :

Importez des entités liées au produit dans votre instance cible

Vérifiez que votre administrateur de catalogue de produits a d'abord importé les entités de base du catalogue de produits, le catalogue d'offres de produits et les offres de produits vers votre instance cible. Vos entités de tarification sont associées à des offres de produits et à des catalogues, de sorte que les informations relatives à l'offre et au catalogue doivent exister avant que vous n'importiez des entités de tarification. Pour plus d'informations sur les entités de produits qui doivent être importées dans votre instance cible, reportez-vous à la section [Exportation et importation d'entités de catalogue de produits](#).

Exportez l'ensemble de mises à jour pour les changements de table de décision vers votre instance cible avant d'exporter la matrice de tarification associée

Si vous disposez d'une nouvelle version d'une matrice de tarification qui comporte des modifications de table de décision, telles qu'une référence à une nouvelle offre de produits, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut les modifications apportées à la table de décision vers votre instance cible. Ensuite, vous exportez la nouvelle matrice de tarification, puis importez la matrice de tarification dans votre instance cible. Pour plus d'informations, consultez [Exporter les entités de tarification](#) et [Importer les entités de tarification](#).

Processus d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Suivez ces étapes pour exporter et importer des entités de tarification.

Étapes d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Étape	Description
Exporter les entités de tarification	Exporter des entités de tarification d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
Afficher l'état de la tâche d'exportation	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
Importer les entités de tarification	Importez des entités de tarification exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
Afficher l'état de la tâche d'importation	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

Exporter les entités de tarification


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

Avant de commencer

Avant d'exporter une nouvelle version d'une matrice de tarification dont la table de décision est mise à jour, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut la table de décision mise à jour vers l'instance cible.

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter > Exporter les entités**.
La liste Entités d'exportation affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.
Le formulaire **Exporter les entités** s'ouvre dans l'onglet **Exporter - Interface utilisateur**.

4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité de tarification à exporter à partir de votre instance source.
Les entités de tarification comprennent : Matrice de règles, Liste de prix, Ligne de liste de prix, Ajustement d'attribut, Livre des coûts et Ligne du livre des coûts.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.

i Remarque :

- Les entités telles que les matrices de tarification peuvent avoir des versions spécifiques. Assurez-vous de sélectionner une version spécifique de l'entité à exporter et d'importer cette version dans l'instance cible.
 - Si vous avez de nouvelles versions de matrices de tarification avec des tables de décision mises à jour qui font référence à de nouvelles offres de produits, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut les tables de décision mises à jour.
6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.
Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.
 7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter les entités** et en sélectionnant la tâche d'exportation.

Le fichier exporté s'affiche dans le volet **Pièces jointes** .
 8. Sélectionnez la pièce jointe pour télécharger le fichier exporté.
Le fichier est téléchargé sous forme de fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

Que faire ensuite

[Importer les entités de tarification.](#)

Importer les entités de tarification

Importez des entités de tarification dans une instance cible à l'aide de la fonction d'importation de plateforme ServiceNow .

Avant de commencer

Avant de commencer, vérifiez votre instance cible et vérifiez que certaines entités requises ont été importées. Par exemple, les offres de produits et les catalogues d'offres de produits associés à vos entités de tarification doivent avoir été importés au préalable vers votre instance cible. De même, si vous importez des lignes de liste de prix ou des lignes de livre de coûts, la liste de prix ou le livre des coûts de ces lignes doit avoir été importé au préalable dans votre instance cible. Et si vous importez une nouvelle matrice de liste de prix, votre administrateur doit avoir importé la table de décision associée vers votre instance cible dans un ensemble de mises à jour généré par le système.

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator

Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données de tarification.
2. Démarrez le processus d'importation.
 - Pour importer des entités de tarification, accédez à **Tous > Tarification > Exporter/Importer > Importer**.
 - Pour importer des règles de contexte, accédez à **Tous > Gestion des règles de contexte > Importer**.

L'enregistrement de la source de données d'importation s'ouvre.

3. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** (📎) dans la barre d'en-tête. La fenêtre contextuelle Importer la source de données s'ouvre.
 4. Sélectionnez **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier JSON que vous souhaitez importer.
 5. Lorsque le fichier est téléchargé, fermez la fenêtre contextuelle Pièces jointes.
 6. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.
Les données du fichier importé se chargent et une barre de progression s'ouvre affichant la tâche importée. Les données importées sont chargées dans la table temporaire du jeu d'importation `sn_csm_pricing_import_data_source` ou `sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source` si vous importez des règles de contexte.
- ❗ Remarque :** Lors de l'importation d'une matrice de tarification sur l'instance cible, un script post-importation associe les entités de référence de la table de décision qui a été importée dans un ensemble de mises à jour à la matrice de tarification appropriée.
7. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis **Transformer**.
La barre de progression affiche l'état de la transformation. Lorsque la transformation est terminée, les données importées sont chargées dans les tables de tarification appropriées.
 8. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez le lien de l'ensemble d'importation pour afficher l'ensemble d'importation résultant.
Les données importées sont disponibles dans les tables appropriées.
 9. Dans l'enregistrement du jeu d'importation, ouvrez l'onglet **Journal d'importation** pour rechercher toute erreur et vérifier que la transformation a réussi.

Que faire ensuite

Certaines entités de tarification importées, telles que les listes de prix ou les carnets de coûts, sont à l'état de brouillon dans l'instance cible. Pour activer la liste de prix ou le livre des coûts importés dans l'instance, publiez-les.

Configurer les outils d'agent dans Gestion des ventes et des commandes

Les applications de partagent des Gestion des ventes et des commandes fonctionnalités et des outils communs pour les agents.

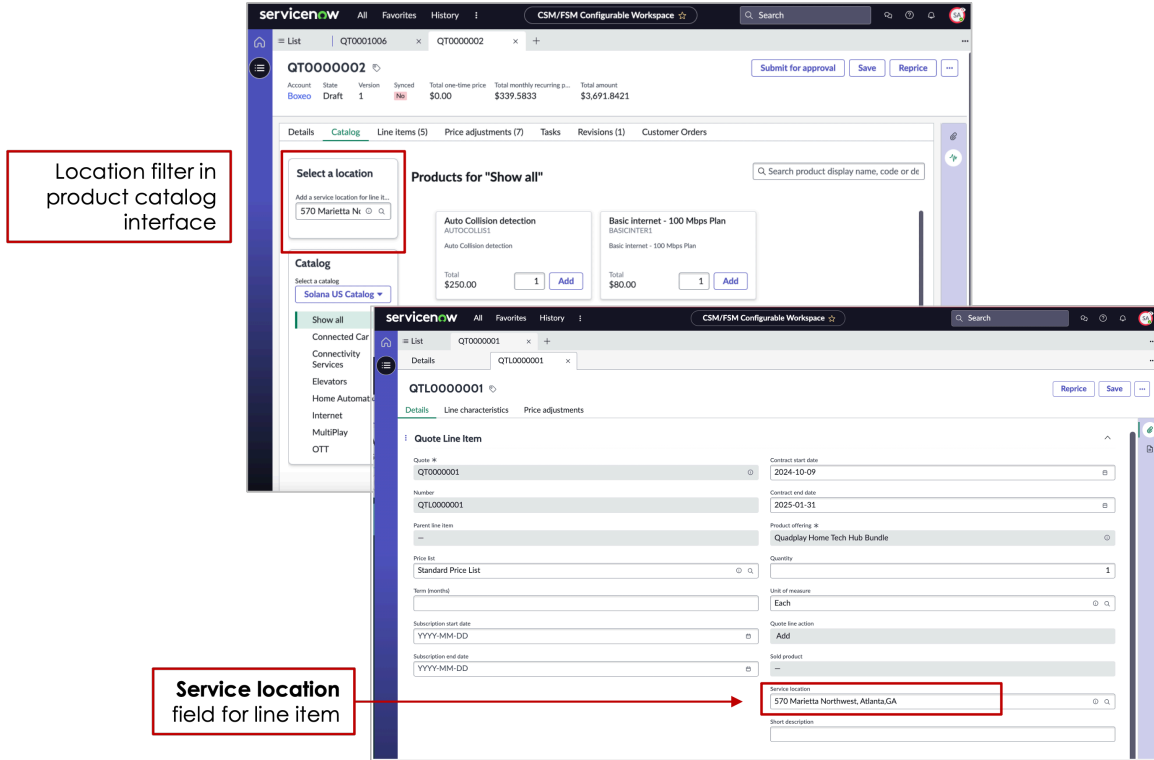
Cette section décrit les fonctionnalités courantes que vous pouvez configurer pour vos agents, telles que les transactions basées sur la localisation.

Configuration des transactions de produits basées sur l'emplacement

Dans Gestion des ventes et des commandes, les agents peuvent créer des opportunités, des devis et des commandes adaptés à l'emplacement du client. Ces transactions sont appelées transactions de produits basées sur la localisation.

Lorsque les offres de produits et de services disponibles pour les clients varient en fonction de l'emplacement, vos agents peuvent utiliser un filtre d'emplacement dans l'interface utilisateur du catalogue de produits pour sélectionner un emplacement de service et afficher uniquement les produits et services appropriés pour cet emplacement. Les agents peuvent ensuite ajouter les produits appropriés à une opportunité, un devis ou une commande. Les agents peuvent également copier des produits et des services d'un emplacement à un autre au sein d'une même transaction, ce qui élimine la nécessité de créer une autre opportunité, devis ou commande pour chaque emplacement.

Filtre d'emplacement dans l'interface utilisateur du catalogue de produits et emplacement du service dans la vue d'élément de ligne pour les devis



Location filter in product catalog interface

Service location field for line item

Traduction automatique

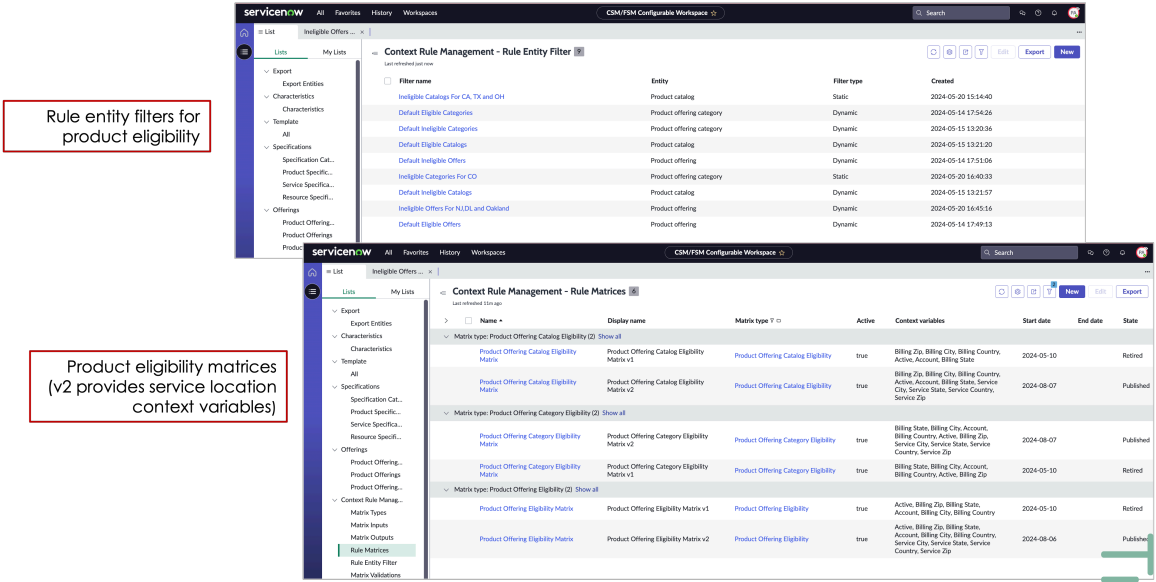
Fonctionnement des transactions géolocalisées

Configuration de l'administrateur et de l'administrateur du catalogue de produits

Les administrateurs activent les transactions basées sur l'emplacement en activant la `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système.

Les administrateurs de catalogues de produits utilisent les filtres d'entité de règle d'éligibilité du produit pour identifier les entités de produit éligibles et non éligibles (catalogues, catégories et offres de produits). Ils ont également configuré des règles de décision dans les matrices d'éligibilité des produits, afin de spécifier les variables de contexte, telles que l'état de facturation ou les variables d'emplacement du service (introduites dans la version de novembre 2024), pour contrôler l'affichage des catalogues, catégories ou offres de produits éligibles.

Filtres d'entité de règle et matrices de règles d'éligibilité du produit

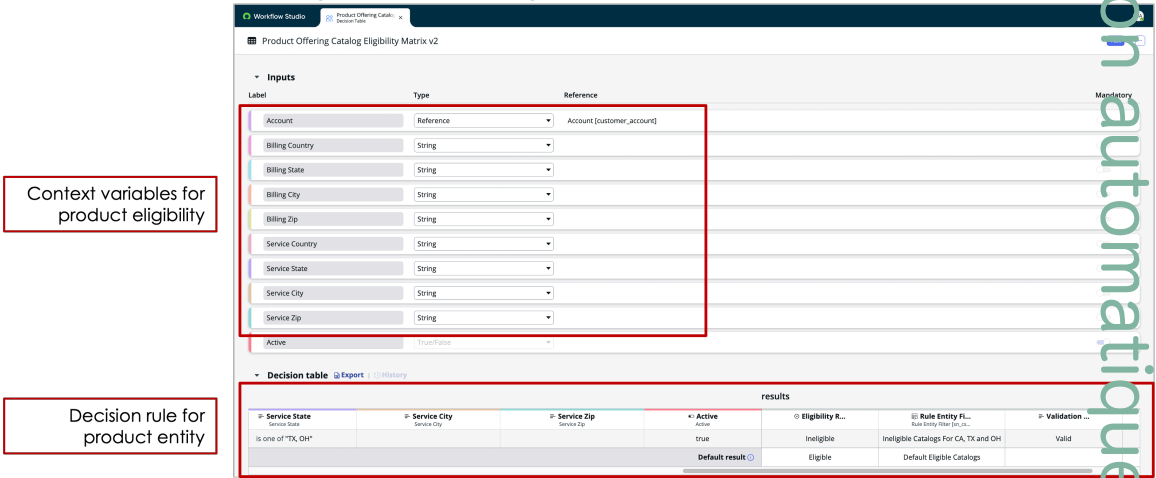


Rule entity filters for product eligibility

Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)

Dans l'exemple suivant de la matrice d'éligibilité du catalogue d'offres de produits, un filtre d'entité de règle pour les catalogues non éligibles et la variable de contexte, l'état du service, sont utilisés pour filtrer le catalogue de produits affiché.

Exemple de matrice d'éligibilité du catalogue d'offres de produits



Context variables for product eligibility

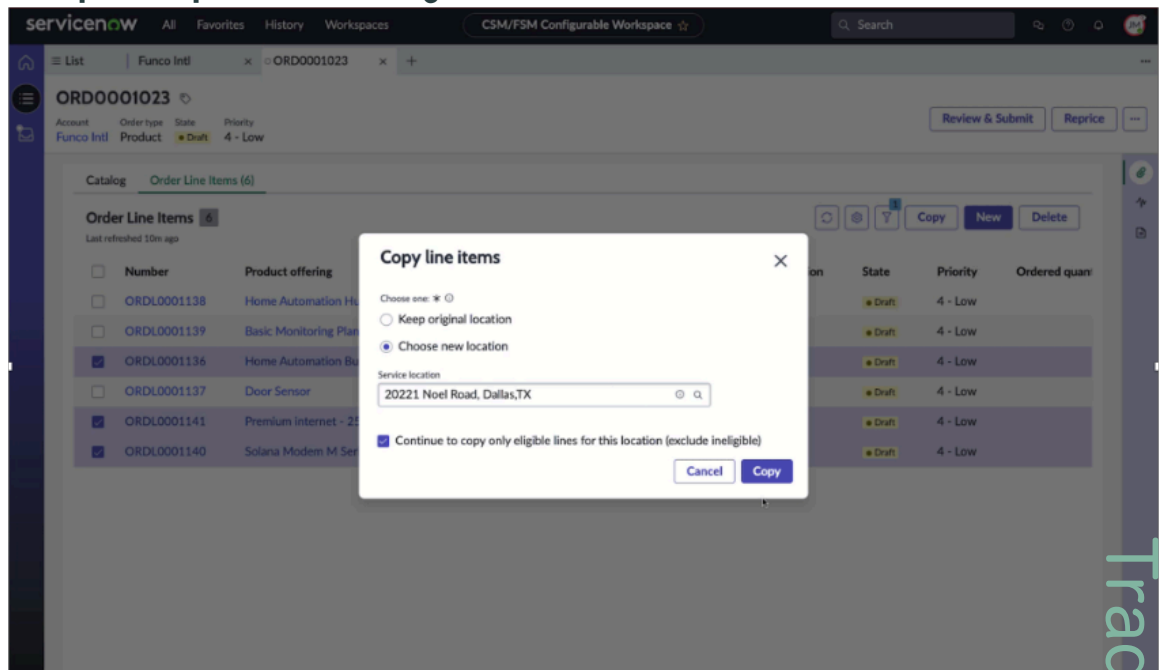
Decision rule for product entity

Expérience de l'agent pour les transactions basées sur l'emplacement

Lorsque les agents spécifient un emplacement de service, l'interface utilisateur du catalogue de produits affiche le catalogue, les catégories ou les offres éligibles pour cet emplacement, en fonction des entités d'éligibilité du produit configurées. Lorsqu'ils sélectionnent un produit simple ou fixe, l'élément de ligne est créé automatiquement pour l'emplacement spécifié. S'ils sélectionnent un produit configurable, ils utilisent le configurateur de produit pour personnaliser les options du produit. Un élément de ligne est créé automatiquement lorsqu'ils enregistrent la configuration du produit.

Vos agents peuvent ensuite copier des éléments de ligne vers un autre emplacement au cours de la même transaction (opportunité, devis ou commande). Ils peuvent indiquer que seuls les éléments de ligne éligibles sont copiés à l'emplacement spécifié.

Exemple de copie d'élément de ligne de commande



Pour en savoir plus sur la manière dont les agents ajoutent des produits à une opportunité, un devis ou une commande par emplacement, consultez les rubriques suivantes :

- Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité.
- Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.
- Filtrer les catalogues par emplacement dans un devis.
- Copier les emplacements pour les éléments de ligne de devis.
- Filtrer le catalogue de produits par emplacement.
- Mettre à jour les emplacements des produits au niveau de la ligne de commande.

Configuration des transactions basées sur l'emplacement

Les administrateurs et les administrateurs du catalogue de produits effectuent les tâches de configuration suivantes pour configurer des transactions basées sur l'emplacement.

Tâches de configuration des transactions basées sur l'emplacement

Étape	Description	Rôle
Activer les transactions basées sur l'emplacement	Activez la propriété système <code>sn_sales_common.enable_location_based_transactions</code> .	Administrateur
Créer des filtres d'entité de règle	Définissez les filtres d'entité de règle qui permettent d'afficher ou non des catalogues, des catégories et des offres de produits.	Administrateur du catalogue de produits
Définir les règles d'éligibilité du produit	Définissez les règles d'éligibilité du produit en sélectionnant les variables de contexte, telles que les variables de contexte d'emplacement de service, qui contrôlent l'affichage du catalogue de produits, de la catégorie ou des offres.	Administrateur du catalogue de produits

Activer les transactions basées sur l'emplacement

Activez les transactions basées sur l'emplacement pour les opportunités, les devis et les commandes à l'aide de la `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système permet à vos agents de sélectionner un emplacement client et d'afficher uniquement les produits éligibles pour cet emplacement client lorsqu'ils ajoutent des lignes de produits à une opportunité, un devis ou une commande. Cette fonctionnalité permet également aux agents de copier des éléments de ligne vers un autre emplacement au sein de la même transaction (opportunité, devis ou commande).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété système `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Le filtre d'emplacement est affiché dans l'interface du catalogue de produits. Les agents peuvent utiliser le filtre pour sélectionner un emplacement lorsqu'ils ajoutent des lignes de produits à une opportunité, un devis ou une commande. Le catalogue affiche les offres de produits éligibles pour l'emplacement. Après avoir ajouté des produits à partir du catalogue, les agents peuvent copier les produits sélectionnés (éléments de ligne) vers un autre emplacement au sein de la même transaction, sans avoir à créer une autre opportunité, devis ou commande pour un autre emplacement client.

Que faire ensuite

Définissez les filtres et [les matrices de règles d'éligibilité des produits](#) qui contrôlent les offres de produits affichées par emplacement.

Configurer le configurateur de produit

Contrôlez les options de produits affichées dans l'interface configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez gérer les états de configuration et les nœuds du configurateur affichés dans le configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management et des points d'extension Open State Management.

Gestion des états ouverts

Le modèle d'état ouvert est un cadre de travail programmatique de l'API Configuration State Model, qui vous permet de programmer des variantes dans les options de produit qui apparaissent dans Gestion des ventes et des commandes le configurateur de produit . Le cadre de travail API fournit certains états et méthodes d'API auxiliaires pour contrôler l'affichage des nœuds de l'interface configurateur de produit utilisateur.

En tant que développeurs, vous pouvez utiliser des [points d'extension pour la gestion des états ouverts](#) afin de définir les états en lecture seule ou modifiables sur n'importe quel nœud de configurateur, en fonction des événements qui se produisent lors du chargement ou lorsque les sélections de produits changent. Vous pouvez également scripter des messages

d'information tout en modifiant l'état du nœud. Ces messages s'affichent de manière contextuelle dans l'interface utilisateur du configurateur de produit. Diverses méthodes d'API d'assistance sont disponibles pour lire et définir les états sur n'importe quel nœud, éliminant ainsi le besoin de scripts JSON étendus.

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

Cas d'utilisation pour la gestion des états de configuration

Le tableau suivant montre différentes façons de contrôler les options de produit affichées dans le configurateur de produit.

Exemples de cas d'utilisation de modèle d'état de configuration

Cas d'utilisation du configurateur de produit	Exemple
Masquer certaines options pour un client	Une sélection d'attributs de produit n'est pas affichée pour les clients en Californie en raison des réglementations de sécurité de l'État.
Définir certaines options par défaut pour un client	Pour les mises à niveau, seul le plan Ultimate est affiché pour les clients existants qui ont un plan premium.
Autoriser uniquement la sélection de certaines options en fonction d'autres options d'attribut	Pour certains produits tels que les ordinateurs portables, affichez toutes les tailles de 13 », 15 » et 17 », mais n'affichez que les ordinateurs portables de 15 » et 17 » si seule la fonction d'écran tactile est requise.
Autoriser la quantité à définir pour les produits	Certains produits peuvent avoir des valeurs de quantité par défaut différentes. Autorisez les agents à configurer la quantité tant que la valeur est comprise entre une quantité minimale et une quantité maximale autorisée pour ce produit.
Autoriser uniquement certaines sélections de caractéristiques	Certaines sélections de produits nécessitent le choix d'une valeur caractéristique particulière. Par exemple, lors de la sélection du forfait Internet ultime, la vitesse de connectivité qui peut être choisie est 5G.

Vous pouvez gérer l'affichage des options dans configurateur de produit le à l'aide du Cadre de travail d'API du modèle d'état de configuration.

États des nœuds

Les nœuds du configurateur de produit affichent les groupes de relations de produit, les produits enfants et les options de caractéristique. Les nœuds peuvent avoir les états suivants :

Visible : Oui (rendre le nœud visible) ou Non (rendre le nœud invisible)

Configurations visibles ou non visibles par l'agent dans le configurateur de produit. Les options peuvent ne pas être visibles si elles sont incompatibles avec d'autres sélections effectuées par l'agent. Par exemple, pour une taille de roue de voiture particulière, les options de pneus incompatibles ne sont pas visibles.

Modifiable : Oui (afficher le nœud et le rendre sélectionnable) ou Non (afficher le nœud, mais le rendre non sélectionnable)

Configurations modifiables ou non modifiables par l'agent dans le configurateur de produit. Les agents peuvent personnaliser certains aspects du produit tout en conservant les contraintes nécessaires au produit. Par exemple, pour un modèle de voiture spécifique, seules les couleurs extérieures compatibles sont modifiables.

Quantité : visible (Oui/Non), modifiable (Oui/Non)

Configurations qui définissent la quantité d'un produit, appliquent des règles liées à la quantité et affichent des messages d'information et d'erreur liés à la quantité au niveau du nœud approprié.

Coché : Oui (afficher les sélections de nœuds) ou Non (rendre les sélections de nœuds invisibles)

Configurations qui affichent les options de configuration pour la sélection en fonction du contexte.

Valeur : visible (oui/non), modifiable (oui/non)

Configurations qui définissent une valeur pour une caractéristique, appliquent les règles associées à la caractéristique et affichent les messages d'information ou d'erreur associés au nœud approprié.

Remarque : Les agents peuvent choisir de définir des messages au niveau d'un nœud pour justifier un changement d'état.

Événements

Gérez les états des nœuds à l'aide du cadre de travail API du modèle d'état de configuration. Activez ces états à l'aide des deux événements suivants dans le cadre de travail des événements du modèle d'état de configuration :

- Lors du chargement : l'état (visibilité, modifiabilité) de chaque nœud est initialement défini sur Oui (vrai). L'état ouvert est invoqué lors du chargement.
- Sur changement : cette fonction est appelée chaque fois qu'il y a un changement dans la valeur d'un nœud dans l'interface configurateur de produit utilisateur. Toutefois, cet état n'est pas invoqué lorsque des changements de quantité se produisent dans le configurateur de produit. Ces états peuvent être définis par programmation de l'une des manières suivantes : au chargement, pendant les sélections ou juste avant que l'instance ne soit resynchronisée avec la transaction

Méthodes de l'API d'aide

Vous pouvez utiliser les méthodes d'API d'assistance suivantes pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud.

Appliquer les états

Définissez les états visibles et modifiables des groupes de relations de produits, des caractéristiques du produit et des options de caractéristiques du produit à l'aide des méthodes Getter et Setter pour lire et modifier l'état du modèle de configuration.

Méthodes Getter

Obtenez les chemins d'accès des nœuds ainsi que les états sur n'importe quel nœud de configuration :

- `getAllNodes()` : Renvoie JSON avec le chemin d'accès du nœud (référence au code) et son chemin relatif respectif avec tous les états.
- `getNode(nodePath)` : renvoie l'objet JavaScript du nœud pour le chemin d'accès de nœud spécifié, s'il existe.
- `getNodeDetails(nodePath)` : renvoie tous les états du chemin d'accès du nœud spécifié, s'il existe.

Méthodes de création

- Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristique du produit.

- `setVisible` : vrai/faux à tous les niveaux
- `setVisible (vrai/faux)`
- `setEditable` : vrai/faux à tous les niveaux
- `setEditable(Vrai)`
- Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, "This is a sample message for setVisible");
newHandler.setEditable(false, "This is a sample message for setEditable");
```

- Définissez la quantité des offres et spécifications. Le `nodePath` détermine le produit, et la valeur est la quantité à définir.

- `setQuantity(valeur) ;`
- Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, "This is a sample message for
setQuantity");
```

- Définissez les options de configuration pour voir ce qui est sélectionné.

- `setChecked (valeur) ; Vrai/faux`
- Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
  "QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, "This is a sample message
for setChecked")
```

- Définissez la valeur d'un nœud caractéristique où le type d'entrée est une seule ligne de texte.

- `setValue(valeur) ;`
- Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
  "QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/V
IN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

Méthodes des variables de contexte getter

Récupérez les variables de contexte dans l'interface configurateur de produit utilisateur.

- `getHeaderContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de l'en-tête.
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable)` : renvoie une valeur et la valeur d'affichage d'une variable de contexte spécifique dans l'en-tête.
- `getLineContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de ligne.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` : renvoie la valeur d'une variable de contexte spécifique dans la ligne.

Utiliser des points d'extension pour la gestion des états ouverts

Contrôlez les options affichées dans le configurateur de produit à l'aide de points d'extension dans Ouvrir Gestion des états.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés pour la gestion du configurateur de produit.

En tant qu'administrateur, accédez aux points d'extension de gestion des états ouverts disponibles en accédant à **Tous > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension approprié pour l'afficher.

Points d'extension de gestion des états

Points d'extension	Description
ConfigInstanceAPIImpl	Récupère l'exécution de l'état ouvert pour les instances de configuration pendant le changement et lors du chargement des commandes.
OpenStateValidation	Renvoie l'exécution de l'état ouvert sur les instances de configuration pendant le changement et au chargement.
SetOpenStateResponse	Met à jour l'instance de configuration d'état ouvert vers une instance de configuration.
OpenStateModelExtension	Méthode utilisée pour revenir à l'instance de configuration mise à jour. Les clients peuvent personnaliser la méthode de processus.

Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications

Les Gestion des ventes et des commandes applications utilisent des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options. Les rôles déterminent également l'accès aux informations pour la sécurité des données, identifient les utilisateurs et définissent le travail que les utilisateurs effectuent dans votre organisation.

Vue d'ensemble des rôles

Les rôles définissent les fonctions disponibles pour les Gestion des ventes et des commandes utilisateurs des applications, notamment :

- Gestion du catalogue de produits
- Pricing Management
- Gestion des leads
- Gestion des opportunités

- Gestion des devis
- Gestion du contrat de vente
- Gestion des commandes

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la ServiceNow AI Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Gestion des leads rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des leads.

Rôle	Description
Agent principal [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifie, nourrit et convertit les prospects en opportunités. Crée, lit, met à jour et supprime des pistes. A accès à l'espace de CSM travail. #
Agent commercial [sn_sales_common.sales_manager]	Rôle qui a accès aux CSM entités et responsables.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Accès en lecture aux entités de piste. Configure les processus de vente dans une organisation.
Visionneuse principale [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Rôle granulaire ayant accès à l'affichage des entités du catalogue de produits telles que les offres de produits.
Rédacteur principal	Accès en lecture à toutes les tables de pistes telles que les en-têtes et les éléments de ligne.

Gestion des opportunités rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des opportunités. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Gestion des opportunités](#).

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les opportunités en ventes réussies. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Examine les opportunités ouvertes et les affecte aux agents de vente. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans une organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Rôle granulaire ayant accès au cycle et aux étapes de vente.

Rôle	Description
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Rôle granulaire ayant accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, telles que les en-têtes et les éléments de ligne.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, telles que les en-têtes et les éléments de ligne.

Gestion des devis rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des devis.

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les devis en ventes réussies.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Affecte des devis aux agents commerciaux ou aux équipes de vente.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans les opérations de vente.

Gestion du contrat de vente rôles

Rôle	Description
Agent commercial, Responsable des ventes, Visionneuse de données sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_accords_de_vente	Lisez les opérations sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.
Agent commercial, Responsable des ventes sn_sales_agmt_core.auteur_contrat_de_vente	Créez, lisez et mettez à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.

Gestion du catalogue de produits rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion du catalogue de produits.

Rôle	Description
Gestionnaire de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources.
Administrateur de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources, des caractéristiques et des options de caractéristiques. Peut également exporter et importer des entités de catalogue et configurer toutes les propriétés système liées au catalogue.

Rôle	Description
Visionneuse de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_viewer]	Accès en lecture aux spécifications des produits, des services et des ressources, aux caractéristiques et aux options de caractéristiques.

Pricing Management rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Pricing Management.

Rôle	Description
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Créez, mettez à jour et lisez des entités de tarification. Vous pouvez également exporter et importer des entités de tarification, configurer ou modifier des propriétés système liées à la tarification et afficher les journaux de transactions.
Gestionnaire de la liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créez, mettez à jour et lisez des entités de tarification.
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Pour supprimer une entité de tarification telle qu'une liste de prix ou un livre des coûts, l'entité de tarification doit avoir l'état Brouillon.
Rédacteur de la liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture et de création aux entités de tarification. L'accès Créer est accordé uniquement par le biais de workflows back-end. Accès en écriture uniquement pour Contrat de vente les listes de prix. Hérité dans le rôle de rédacteur du contrat de vente.
Visionneuse de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux entités de tarification telles que les listes de prix, les lignes de liste de prix, les livres des coûts et les lignes du livre des coûts.

Gestion des commandes rôles

Gestion des commandes utilise les rôles dans les tables suivantes pour contrôler et gérer l'accès aux fonctionnalités de l'application pour Order Management, Service Order Management et Fallout Management.

Rôles d'Order Management

Rôle	Description
Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Affichez et modifiez l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les gestionnaires d'exécution disposant de ce rôle peuvent afficher, mais pas modifier, les enregistrements de défaillance de commande. Le responsable de l'exécution des commandes reçoit les commandes, examine

Rôles d'Order Management (suite)

Rôle	Description
	les éléments de ligne de commande, vérifie que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis les approuve.
Agent d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	<p>Affichez l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources.</p> <p>Les agents disposant de ce rôle peuvent également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreurs de commande, mais ils peuvent modifier certains champs des tâches de commande de produit. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé une commande, l'agent effectue les tâches d'exécution suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].</p>
Approbateur de commandes [order_approver]	<p>Affichez l'accès aux commandes des clients et aux données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent approuver les commandes des clients, mais ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer une commande comme le peut un gestionnaire d'exécution des commandes ou un agent d'exécution des commandes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].</p>
Visionneur de commandes [order_viewer]	<p>Affichez l'accès aux commandes client, aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources.</p> <p>Vous devez également accorder à un visionneur de commandes disposant du rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits.</p> <p>i Remarque : Les rôles d'approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle Partie prenante de l'entreprise Order Management, qui est associé à des frais. N'affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée. Pour en savoir plus, consultez Activer Parties prenantes de l'entreprise .</p>
Visionneuse d'exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes

Rôles d'Order Management (suite)

Rôle	Description
	de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de service.
Rédacteur d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture et en écriture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de service. Ce rôle inclut le rôle de visionneur d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer].
Agent de commande [sn_ind_tmt_orm.order_agent]	Un rôle de profil avec des autorisations pour créer, modifier, afficher et supprimer des commandes, des lignes de commande et des caractéristiques de ligne de commande, ainsi que des autorisations pour afficher des tâches.
Administrateur de commande [sn_ind_tmt_orm.order_admin]	Un rôle de profil avec les mêmes autorisations que le rôle d'agent de commande (créer, modifier, afficher, supprimer des commandes, des lignes de commande et des caractéristiques de ligne de commande, et des autorisations pour afficher les tâches). En outre, ce rôle peut configurer et approuver les commandes.

Rôles de Gestion des ordres de service

Rôle	Description
Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	<p>Affichez et modifiez les demandes de commande de service, les commandes de service, les commandes de ressources et les tâches d'exécution connexes. Un gestionnaire disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreur de commande.</p> <p>Le gestionnaire des ordres de service peut examiner les demandes de commande de service externes, examiner les éléments de ligne de commande de service, vérifier que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuver.</p>
Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	<p>Affichez l'accès aux demandes de commande de service, aux commandes de service, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs des tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l'agent effectue les tâches suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].</p>

Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
Gestionnaire d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Créez, affichez, affectez et modifiez des enregistrements d'erreurs. Les gestionnaires disposant de ce rôle peuvent également afficher les tâches de commande et les commandes de domaine.
Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Afficher les enregistrements de conséquences. Les agents disposant de ce rôle peuvent également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreur et créer des notes de travail à leur sujet.

Configuration du portail d'entreprise

Les administrateurs peuvent configurer le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) afin que le client puisse parcourir les produits et créer des commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installez les modules d'extension suivants dans l'ordre donné à l'aide du gestionnaire d'applications pour configurer le portail d'entreprise :
 - a. Portail Order Management : sn_ord_mgmt_portal
 - b. Portail de gestion du catalogue de produits : sn_prd_pm_portal
 - c. Portail de service clientèle : sn_csm_portal
 - d. Portail d'entreprise : sn_b2b_portal
 - e. Composants d'interface utilisateur pour portails clients : sn_ciwf_ui_cmpnt
 - f. Module d'extension Sales Cart : sn_sales_cart

2. Activer le portail d'entreprise

Activez le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) pour que les clients puissent parcourir les produits et créer des commandes.

3. (Facultatif) Installer des applications pour la gestion des tickets de commande en libre-service

Installez les modules d'extension nécessaires en fonction des options en libre-service que vous souhaitez offrir aux clients pour la gestion des tickets de commande sur le portail d'entreprise.

Activer le portail d'entreprise

Les administrateurs peuvent activer le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) afin que les clients puissent parcourir les produits et créer des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le portail d'entreprise et Gestion des ventes et des commandes les améliorations en libre-service, installez d'abord les modules d'extension du portail d'entreprise, disponibles dans l'App Store.

Consultez [Configuration du portail d'entreprise](#) pour plus d'informations.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Tous > Portails**.
2. Sélectionner **Portails d'entreprise**.
3. Décochez la case **Inactif**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le portail d'entreprise est activé.

Migration des commandes après la mise à niveau pour le portail d'entreprise

Migrez les brouillons de paniers de commandes proxy vers le nouveau panier de vente pour éviter que vos clients ne perdent les produits qu'ils ont ajoutés à leur panier sur le portail d'entreprise

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Sales Cart a été installée. Pour plus d'informations, consultez [Installer le panier des ventes](#).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Remarque :** Si vous avez utilisé le portail d'entreprise et que vous effectuez une mise à niveau vers la Zurich version, vous devez exécuter le *Migrate proxy orders to sales cart* travail planifié après avoir installé l'application Panier de ventes. Cette tâche migre les brouillons de paniers de commandes proxy vers le nouveau panier de vente et empêche vos clients de perdre les produits ajoutés à leurs paniers sur le portail d'entreprise.

La *Migrate proxy orders to sales cart* tâche planifiée exécute les actions suivantes :

- Migre les articles du panier existant des clients vers le nouveau panier de vente
- Crée des enregistrements liés au panier dans les tables Panier de vente
- Met à jour la valeur de la `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg` propriété sur faux

Jusqu'à ce que vous exécutiez cette tâche, le message suivant s'affiche à vos clients sur le portail d'entreprise :

Une mise à jour du système a effacé votre panier. Contactez votre administrateur pour obtenir de l'aide.

Procédure

1. Sélectionner **Tous > Définition du système > Travaux planifiés**.
2. Sur la page Travaux planifiés, saisissez Migrer les commandes proxy vers le panier dans le champ de recherche.

3. Sélectionnez la tâche.
4. Sur la page Exécution de script planifiée, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Installer le panier des ventes

Vous pouvez installer le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste [des paniers de vente](#) dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart) :

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec le panier de vente](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Une liste des versions disponibles s'affiche.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Un exemple de logo est appliqué par défaut au PDF du panier de vente. Pour personnaliser et ajouter votre logo, reportez-vous à la section [Ajouter un logo au panier de vente PDF](#).

Ajouter un logo au panier de vente PDF

Personnalisez et intégrez le logo de votre entreprise dans les PDF récapitulatifs du panier de vente pour garantir une image de marque cohérente et un alignement sur les normes d'identité de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Dans le champ **de recherche Nom**, entrez `db_image` table et sélectionnez la table Images.
3. Sur la page Détails des tables, sélectionnez **Afficher la liste** dans la section Liens connexes.
4. Dans le champ de recherche **par nom**, saisissez `sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png` et sélectionnez l'enregistrement.
5. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
6. Mettez à jour le logo en sélectionnant **Mettre à jour** en regard du champ Image.
 - a. Sélectionnez **Mettre à jour** en regard du champ **Image**.
 - b. Sélectionnez le bouton **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier image sur votre ordinateur que vous souhaitez utiliser.
 - c. Sélectionnez **OK**.
7. Sur la page Images, vérifiez que le fichier de votre logo a été téléchargé avec succès.

i Remarque : Vous devrez peut-être modifier à nouveau le périmètre de l'application.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modification de la politique de conservation des données et de nettoyage des tables pour l'application Panier de ventes

Une politique par défaut de conservation des données et de nettoyage des tables supprime automatiquement les enregistrements de l'application Sales Cart en fonction de conditions prédéfinies. Vous pouvez modifier ces conditions pour qu'elles correspondent aux politiques de votre organisation.

Par défaut, les enregistrements à l'état complet sont supprimés de la table Panier [sn_sales_cart] s'ils remplissent l'une des conditions suivantes :

- Enregistrements de plus de six mois
- Enregistrements qui n'ont pas été mis à jour depuis plus de six mois

Modifiez la fréquence de conservation des données et de nettoyage des tables en fonction de la charge et du volume prévus. Pour plus d'informations, consultez [Modifier la politique de conservation des données pour les résultats des tests ATF](#) .

Information associée

[Nettoyage de table](#)

[Formulaire d'effacement automatique](#)

Modifier les termes et conditions du panier de vente

Ajoutez les termes et conditions de validation de la commande dans le bloc de modèle de document CartTermsAndCo pour votre portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bloc de modèle de document CartTermsAndCo dans le modèle de démonstration du panier de vente et les modèles de documents par défaut des termes et conditions du panier de vente est utilisé pour afficher les termes et conditions dans le résumé du panier PDF et lors de la validation, respectivement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Modèles de documents > Blocs de modèle de document**.
2. Sélectionnez **CartTermsAndCo**.
3. Sélectionnez l'enregistrement dans la liste connexe Contenu de bloc de modèle de document.
4. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
5. Ajoutez vos termes et conditions dans la section Corps.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

[Modèles de documents](#)

[Créer un contenu de bloc dans Modèles de documents](#)

Installation d'applications pour la gestion des tickets de commande en libre-service sur le portail d'entreprise

Installez les modules d'extension nécessaires en fonction des options en libre-service que vous souhaitez offrir aux clients pour la gestion des tickets de commande sur le portail d'entreprise.

Les applications qui doivent être installées à partir de pour ServiceNow Store permettre à vos clients de créer et d'afficher des tickets de commande à partir du Portail d'entreprise :

- Ticket de commande en libre-service [sn_ord_case_ss]
- Playbook de ticket de commande [sn_ord_case_pb]

Ces modules d'extension ont les dépendances suivantes :

- Portail de service clientèle [com.snc.customer_service_portal]
- Gestion des tickets d'opérations de commandes [sn_order_case]
- Playbooks pour Customer Service Management [sn_csm_playbook]

Si vous souhaitez que vos clients puissent uniquement afficher les tickets de commande dans le portail d'entreprise, vous n'avez pas besoin d'installer le module d'extension Playbook de ticket de commande [sn_ord_case_pb] et le module d'extension Playbooks for Customer Service Management [sn_csm_playbook] n'est pas nécessaire.

Vous devez également activer le Portail d'entreprise pour le rendre accessible à vos clients. Le portail d'entreprise est inactif par défaut. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le portail d'entreprise](#) .

Installer Ticket de commande en libre-service

Vous pouvez installer l'application Ticket de commande en libre-service (sn_ord_case_ss) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Examiner le [Ticket de commande en libre-service](#) Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- ❗ **Remarque :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles avec l'application Ticket de commande en libre-service .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Ticket de commande en libre-service (sn_ord_case_ss).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

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

Installer Playbook de ticket de commande

Vous pouvez installer l'application Playbook de ticket de commande (sn_ord_case_pb) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Examiner le [Playbook de ticket de commande](#) . Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- ❗ **Remarque :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles avec l'application Playbook de ticket de commande .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Playbook de ticket de commande (sn_ord_case_pb) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

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

Configurer la gestion des relations avec les partenaires

Installez l'application PRM (com.snc.partner_relationship_management) à partir de ServiceNow® Store pour permettre aux entreprises d'embaucher des partenaires et d'améliorer leurs cycles de vente.

Les administrateurs et les utilisateurs dotés de différents rôles, tels que administrateur de partenaire d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_admin), agent partenaire d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_agent) et d'autres, doivent effectuer les tâches de configuration suivantes pour configurer l'application Partner Relationship Management .

Configurer PRM

Ce tableau décrit les tâches de configuration requises pour la gestion des relations avec les partenaires et leur description.

Tâche	Description	Rôle
Installer Partner Relationship Management	Installez l'application à partir de ServiceNow Partner Relationship Management Store.	administrateur
Rôles et composants de Partner Relationship Management	Affecter des rôles fonctionnels à différentes PRM entités.	administrateur
Modèle de données pour Partner Relationship Management	Configurez et ajoutez des données aux différentes tables installées avec PRM.	<ul style="list-style-type: none"> administrateur Administrateur des partenaires d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin)

Installer Partner Relationship Management

Installez le module d'extension Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management), ainsi que les données de démonstration et les installations associées aux applications et modules d'extension du ServiceNow Store.

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Partner Relationship Management :

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<p>a. Sélectionnez l'option Charger les données de démonstration .</p> <p>b. Sélectionnez Installer.</p> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p>i Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> </div>
Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible mais que vous souhaitez des données de démonstration	<p>Chargez les données de démonstration après l'installation de Partner Relationship Management.</p> <p>a. Installer Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management).</p> <p>b. Accédez à Tout et, dans le filtre, tapez v_plugin.list.</p> <p>c. Dans la liste des modules d'extension système , recherchez le module d'extension Gestion des relations avec les partenaires.</p> <p>d. Dans la fenêtre Modèle de données de gestion des relations partenaires du module d'extension système, sous Liens connexes, sélectionnez Installer uniquement les données de démonstration.</p>

Résultats

Vous avez correctement installé l'application Partner Relationship Management .

Information associée

[Rôles et composants de Partner Relationship Management](#)

[Modèle de données pour Partner Relationship Management](#)

Rôles et composants de Partner Relationship Management

L'application Partner Relationship Management utilise des rôles pour fournir l'accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, assurer la sécurité des données et établir différents types de relations entre les entreprises et les partenaires de distribution.

Le PRM plugin (com.snc.partner_relationship_management) est livré avec un ensemble de rôles fonctionnels et granulaires, chacun avec différents niveaux d'accès pour émettre et traiter des requêtes.

L'application PRM fournit un accès et des autorisations aux utilisateurs faisant partie de l'écosystème de l'entreprise et du partenaire de distribution.

Rôles fonctionnels et granulaires

Les rôles fonctionnels permettent de fournir aux parties associées autorisées l'accès aux membres de l'entreprise et des partenaires de distribution. Un modèle granulaire permet de protéger les données en accordant le niveau d'accès requis à l'entreprise ou aux entités partenaires de distribution concernées. Grâce à cette fonctionnalité, chaque rôle est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès des utilisateurs à certaines informations.

Vous pouvez définir des politiques granulaires qui autorisent les individus à faire leur travail de manière efficiente et efficace, ce qui contribue à améliorer l'expérience utilisateur.

Rôles et descriptions

Les rôles fonctionnels sont un ensemble de rôles granulaires requis pour exécuter une fonction qui nécessite l'accès à plusieurs entités. Le tableau suivant répertorie les rôles fonctionnels pour Partner Relationship Management.

Rôles fonctionnels

Liste des rôles fonctionnels et de leur description.

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur des partenaires d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin)	Utilisateur administrateur de l'entreprise partenaire.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_service_org.écrivain • sn_prm.rédacteur_partenaire_cana • sn_prm.partner_program_writer • sn_prm.partner_program_rel_writer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager)	Contributeur appartenant à une entreprise et responsable de la gestion des tickets associés à la hiérarchie des partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.partner_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Agent partenaire d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_agent)	Prestataire appartenant à une entreprise et responsable de l'exécution des tickets des partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_prm.partner_data_viewer
Gestionnaire des partenaires (sn_prm.external_partner_manager)	Contributeur qui appartient à une entité partenaire et qui est responsable de la génération de rapports des tickets associés à sa	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_prm.partner_data_viewer

Rôles fonctionnels

Liste des rôles fonctionnels et de leur description.

(suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	hiérarchie des partenaires sur le portail.	
Partenaire associé (sn_prm.external_partner_associate)	Contributeur appartenant à une entité partenaire et chargé de signaler les tickets associés à ses partenaires sur le portail.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.partner_data_viewer

Le tableau suivant répertorie les rôles granulaires installés avec Partner Relationship Management.

Rôles granulaires

Liste des rôles granulaires et de leurs descriptions.

Rôle	Description	Rôles hérités
Rédacteur du partenaire de distribution (sn_prm.channel_partner_writer)	Ce rôle fournit un accès en modification granulaire à la table des partenaires de distribution.	Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)
Rédacteur du programme de partenariat (sn_prm.partner_program_writer)	Ce rôle fournit un accès en modification granulaire à la table du programme partenaire.	Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)
Rédacteur de relations du programme des partenaires (sn_prm.partner_program_rel_writer)	Ce rôle fournit un accès en modification granulaire à la table des relations du programme des partenaires.	Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)
Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux tables Partenaire de canal, Programme partenaire et Relation du programme de partenariat.	N/A
Expérience (sn_prm.partner_ui)	Ce rôle fournit un accès granulaire au personnel de l'organisation afin de garantir une expérience cohérente dans toutes les interfaces utilisateur.	N/A

Traduction automatique

Rôles granulaires

Liste des rôles granulaires et de leurs descriptions.

(suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
	<p>i Remarque : Le rôle Expérience doit être hérité manuellement dans d'autres rôles pour afficher les modules sur la Partner Relationship Management plateforme ServiceNow, Espace de travail configurable de CSM et le Portail partenaires.</p>	

Information associée

[Installer Partner Relationship Management](#)

[Modèle de données pour Partner Relationship Management](#)

Ajouter des responsabilités aux PRM rôles

Une responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un utilisateur. Utilisez les définitions de responsabilités pour créer des relations entre deux entités partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_rel_manager, sn_prm.external_partner_associate ou sn_prm.external_partner_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations des parties associées définissent le titre d'une relation entre une entité et une organisation ou un utilisateur. Ces configurations permettent également de lier les types de parties associées aux définitions de responsabilités pour accorder l'accès selon les besoins.

Les parties liées et leurs responsabilités par défaut

Liste des types de rôles et leur responsabilité par défaut associée.

Type	Responsabilité par défaut
Gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise [sn_prm.entreprise_partner_rel_manager]	Gestionnaire des relations d'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]
Partenaire externe associé [sn_prm.external_partner_associate]	Contributeur d'emplacement [sn_customerservice.service_organization_contributor]
Gestionnaire des partenaires externes [sn_prm.external_partner_manager]	Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]

i Remarque : Les responsabilités par défaut sont automatiquement installées avec le module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des relations avec les partenaires > Partenaire de canal**.
2. Ouvrez un enregistrement de partenaire de distribution et ajoutez un membre du personnel externe ou un gestionnaire de relations avec les partenaires d'entreprise en fonction de vos besoins.

Tâche	Description
Inscrire un membre du personnel externe	<p>a. Sélectionnez Inscrire du personnel partenaire externe dans l'enregistrement du partenaire de canal.</p> <p>b. Sélectionnez le type de rôle que vous souhaitez associer à votre utilisateur, qu'il s'agisse d'un gestionnaire des partenaires externes ou d'un associé de partenaires externes.</p> <p>c. Sélectionnez Soumettre.</p> <p>Pour en savoir plus sur le type de rôle et les champs d'inscription des membres, reportez-vous à la section Formulaire d'inscription des membres.</p>
Inscrire le gestionnaire de relations avec les partenaires d'entreprise	<p>a. Sélectionnez Modifier dans la liste connexe Membres de l'enregistrement du partenaire de distribution pour ajouter un membre de l'entreprise en tant que partenaire de distribution.</p> <p>b. Ouvrez l'enregistrement associé à l'utilisateur et sélectionnez Nouveau dans la liste connexe Responsabilités des membres de l'organisation de service.</p> <p>c. Entrez le nom du rôle dans le champ Type pour affecter une responsabilité au rôle.</p> <p>d. Sélectionnez Soumettre.</p>

Traduction automatique

Résultats

Un membre du personnel externe ou un gestionnaire de relations avec les partenaires d'entreprise est enregistré.

Modèle de données pour Partner Relationship Management

Le Partner Relationship Management modèle de données fournit un cadre pour cartographier la relation entre les partenaires de distribution et les programmes.

Ajoutez des données dans les tables Partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner] et Programme partenaire [sn_prm_partner_program] et créez une relation entre les deux tables dans la table Relation du programme de partenariat [sn_prm_partner_program_relationship].

Tâches de configuration pour PRM le modèle de données

Liste des tâches et des descriptions pour les tables de gestion des relations avec les partenaires.

Tâche	Rôle	Description
Configurer la table du partenaire de distribution	<ul style="list-style-type: none"> Administrateur d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_admin) Rédacteur du partenaire de distribution (sn_prm.channel_partner_writer) 	Gérer les informations relatives aux partenaires de distribution.
Configurer la table du programme de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> Administrateur d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_admin) Rédacteur du programme partenaire (sn_prm.partner_program_writer) 	Permettez aux partenaires de distribution de participer à des programmes structurés pour établir des relations avec les clients.
Configurer la table des relations du programme de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> Administrateur d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_admin) Rédacteur de relations du programme partenaire (sn_prm.partner_program_rel_writer) 	Établissez une relation entre les partenaires de distribution et les programmes partenaires.

Information associée

[Installer Partner Relationship Management](#)

[Rôles et composants de Partner Relationship Management](#)

Configurer la table du partenaire de distribution

Avec l'application Partner Relationship Management, vous pouvez utiliser la table des partenaires de distribution [sn_prm_channel_partner] pour gérer et stocker des informations relatives aux partenaires de distribution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_admin ou sn_prm.channel_partner_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table du partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner] est une extension de l'emplacement d'entreprise externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des relations avec les partenaires > Partenaire de canal**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire des détails de l'enregistrement du partenaire de distribution.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs de la table des partenaires de distribution et leur description, reportez-vous à la section [Champs de table du partenaire de distribution](#).

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la table du programme de partenariat

Grâce à l'application Partner Relationship Management, permettez aux partenaires de distribution de participer à des initiatives structurées conçues pour générer des revenus, améliorer la portée du marché et établir des relations avec les clients à l'aide de la table du programme de partenariat [sn_prm_partner_program].

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.partner_program_writer ou sn_prm.entreprise_partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les programmes partenaires définissent les rôles, les responsabilités et les avantages des différents participants. Parmi les exemples de programmes partenaires, citons le programme de revendeur, le programme de fournisseur de services gérés (MSP), le programme de partenaire de formation agréé (ATP), etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des relations avec les partenaires > Programmes de partenariat**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir l'enregistrement du programme partenaire.
3. Remplissez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur les champs de la table du programme partenaire et leur description, reportez-vous à la rubrique [Champs de table du programme partenaire](#).
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la table des relations du programme de partenariat

Avec l'application, vous pouvez établir une relation entre les partenaires de distribution et les Partner Relationship Management programmes partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_admin ou sn_prm.partner_program_rel_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Associez des partenaires de distribution à différentes initiatives ou programmes structurés à l'aide de la table Relation du programme de partenariat [sn_prm_partner_program_relationship].

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des relations avec les partenaires > Partenariats**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir l'enregistrement du partenariat.
3. Remplissez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur les champs de la table Relation du programme partenaire et leur description, reportez-vous à la rubrique [Champs de la table de relations du programme partenaire](#).
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Espace de travail des partenaires

Les administrateurs, agents et gestionnaires partenaires peuvent gérer les programmes partenaires et les partenariats sur l'espace de travail des partenaires afin de trier les tickets et les demandes des clients.

Vue d'ensemble de l'espace de travail

Utilisez les Espace de travail configurable de CSM pour permettre à l'administrateur des partenaires d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_admin) et au gestionnaire des partenaires d'entreprise (sn_prm.entreprise_partner_rel_manager) d'accéder aux outils nécessaires pour répondre aux questions des clients et résoudre leurs requêtes.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes à l'aide de l'espace de travail.

Tâches sur l'espace de travail du partenaire

Tâche	Description
Créer un enregistrement de partenaire de canal	Créez et suivez les enregistrements des partenaires de distribution sur l'espace de travail pour gérer et stocker toutes les informations relatives aux partenaires de distribution.
Afficher les informations sur le partenaire de canal sur l'espace de travail des partenaires	Affichez tous les détails, les tickets et les autres entités associés à un partenaire de canal.
Créer des programmes partenaires sur le Espace de travail configurable de CSM	Permettez aux partenaires de canal de créer des programmes partenaires sur l'espace de travail.
Créer des partenariats sur le Espace de travail configurable de CSM	Établissez une relation entre les partenaires de distribution et les programmes partenaires sur l'espace de travail.


Créer un enregistrement de partenaire de canal

Créez et suivez les enregistrements des partenaires de distribution sur l'espace de travail des partenaires afin de gérer et de stocker toutes les informations relatives aux partenaires de distribution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_admin

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue  de liste.
2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le Partner Relationship Management.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs de la section des détails du partenaire de distribution, reportez-vous à la section [Champs de table du partenaire de distribution](#).

Section Profil business

Champ	Description
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel de l'entité du partenaire de distribution.
Nombre d'employés	Nombre d'employés dans l'entité du partenaire de distribution.
Secteurs pris en charge	Secteurs pris en charge par le partenaire de distribution.

5. Dans la section Informations sur la **société du partenaire de distribution** du formulaire, remplissez les coordonnées, y compris le **site Web**, l'e-mail et le **téléphone** du partenaire de distribution.
6. Dans la section **Adresse de l'entreprise** du formulaire, renseignez l'adresse de l'emplacement physique du partenaire de distribution, comme la **rue, l'état**, et autres.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher les informations sur le partenaire de canal sur l'espace de travail des partenaires

Affichez des informations consolidées sur les partenaires de distribution via les multiples onglets de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_rel_manager ou sn_prm.entreprise_partner_agent

Procédure

1. Accédez à l'**espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le module Gestion des relations avec les partenaires.
3. Ouvrez un enregistrement de partenaire de distribution dans la liste.
Vous pouvez afficher toutes les informations relatives aux tickets, aux partenaires de distribution enfants, aux produits vendus ou aux éléments de base d'installation associés au partenaire de canal.

Pour en savoir plus sur les composants de l'enregistrement du partenaire de distribution, reportez-vous à la section [Composants du partenaire de distribution sur l'espace de travail](#).

Enregistrer le personnel du partenaire sur l'espace de travail

Enregistrez un nouveau membre partenaire ou transférez du personnel existant au sein d'une organisation partenaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise [sn_prm.entreprise_partner_rel_manager] du partenaire de distribution peut également enregistrer le personnel du partenaire dans l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à l'**espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le module Gestion des relations avec les partenaires.

3. Ouvrez un enregistrement de partenaire de canal dans la liste et sélectionnez **Enregistrer du personnel partenaire**.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Inscrire un membre, reportez-vous à la section [Formulaire d'inscription des membres](#).

5. Téléchargez un fichier ou un document dans la section **Ajouter des pièces jointes**.

Il s'agit d'un champ facultatif.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des programmes partenaires sur le Espace de travail configurable de CSM

Permettez aux partenaires de distribution de participer à des initiatives structurées conçues pour générer des revenus, améliorer la portée du marché et établir des relations avec les clients en créant des programmes de partenariat sur l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_admin

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue  de liste.

2. Sélectionnez **Programme de partenariat** dans le Partner Relationship Management module.

3. Ouvrez un programme partenaire dans la liste et sélectionnez **Nouveau**.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire du programme de partenariat, reportez-vous à la section [Champs de table du programme partenaire](#).

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des partenariats sur le Espace de travail configurable de CSM

L'application vous permet d'établir une relation entre les Partner Relationship Management partenaires de distribution et les programmes partenaires sur l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_admin

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue  de liste.

2. Sélectionnez **Partenariats** à partir de Partner Relationship Management.

3. Sélectionnez **Nouveau**.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de partenariat, reportez-vous à la section [Champs de la table de relations du programme partenaire](#).

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des tickets pour les partenaires de distribution


Créez des tickets de service clientèle pour que les partenaires de distribution gèrent les requêtes des clients et proposent une résolution.


Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_rel_manager ou sn_prm.entreprise_partner_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue  de liste.
2. Sélectionnez **des tickets** dans le Partner Relationship Management module.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de ticket, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket](#) .

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Installer et configurer Lead to Cash Core

Installez l'application Base de Lead to Cash , qui vous permet de composer et de créer des workflows que votre organisation gère pour le cycle de vie d'un produit vendu.

Ce mappage fournit à vos utilisateurs une expérience de workflow unifiée sur différentes entités.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant différents rôles effectuent les configurations suivantes : tâches à utiliser prospect en espèces.

Tâches de configuration pour Base de Lead to Cash

Tâche	Description
Configuration et mappage d'entités	Mappez les entités qui définissent une structure et transfèrent les données de l'entité source à l'entité cible.
Créer une configuration d'entité	Utilisez des entités pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer les actions de suspension , de reprise ou de déconnexion requises sur un produit vendu.
Créer un mappage d'entités	Créez un mappage d'entité pour effectuer les actions déclaratives telles que les actions de suspension , de reprise ou de déconnexion sur un produit vendu.

Installer la piste vers la trésorerie core

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application principale Prospect-espèces :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Base de Lead to Cash (com.snc.l2c_core) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du ServiceNow Store.

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, ou sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications nécessitent une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application Lead to Cash Core.

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

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez l'option Charger les données de démonstration . Sélectionnez Installer.

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
<p>Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible mais que vous souhaitez des données de démonstration</p>	<p>i Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> <p>Chargez les données de démonstration après l'installation de l'application Base de Lead to Cash .</p> <ol style="list-style-type: none"> Installation Base de Lead to Cash (com.snc-.l2c_core). Accédez à Tout et, dans le filtre, tapez <code>v_plugin.list</code>. Dans les liens connexes, sélectionnez Installer uniquement les données de démonstration.

Configuration et mappage d'entités

Utilisez les tables et formulaires Configuration d'entité pour configurer et mapper une entité qui définit une structure et transfère les données de l'entité source à l'entité cible.

Mappage et configuration

Créez les configurations et les mappages pour les entités à l'aide des tables Configuration d'entité.

Tables de configuration des entités

Les tables de configuration des entités vous fournissent des informations pour les champs sur le formulaire de configuration des entités.

Tables de configuration des entités

Table	Nom	Description
Entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity	Définit et gère les entités prospect-espèce.
Définition de l'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_definition	Définit et gère les définitions associées aux entités prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute	<p>Définit et gère les attributs associés aux entités prospect-espèce.</p> <p>Les attributs prospect-espèces sont basés sur les définitions définies pour les entités.</p>

Chaque champ du formulaire de configuration d'entité rassemble les informations d'une table de configuration d'entité. La table suivante contient des informations sur les champs, leurs descriptions et les tables d'entités à partir desquelles les données sont renseignées.

i Remarque : La définition de l'entité prospect-espèces et les attributs d'entité prospect-espèces sont des listes connexes sur le formulaire Configuration de l'entité.

Formulaire Configuration de l'entité

Table	Champ	Description
Entité prospect-espèces	Nom	Nom de l'entité prospect-espèce.
Entité prospect-espèces	ID de configuration	ID de configuration unique pour l'entité.
Entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité, qu'elle soit active ou inactive pour la configuration.
Définition de l'entité prospect-espèces	Entité	Référence à la définition de l'entité prospect-espèce.
Définition de l'entité prospect-espèces	Type	Type de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Table	Table associée à une entité prospect-espèces.
Définition de l'entité prospect-espèces	Étiquette	Étiquette de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent	Parent de la définition d'entité actuelle.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ de relation	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité parente.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ parent	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité actuelle.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent hérité	Définition parent qui est également utilisée par la définition d'entité actuelle. i Remarque : Pour que l'enregistrement de définition de l'entité actuel suive la même définition que celle associée à l'enregistrement parent, sélectionnez Hériter de la définition parente .
Définition de l'entité prospect-espèces	Ordre	Ordre numérique pour traiter et visualiser la hiérarchie des configurations.
Attribut d'entité prospect-espèces	Champ	Nom du champ.
Attribut d'entité prospect-espèces	Entité	Référence à l'attribut d'entité prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	Table	Table associée à l'attribut prospect-espèce.

Formulaire Configuration de l'entité (suite)

Table	Champ	Description
Attribut d'entité prospect-espèces	Clé	Clé unique pour l'attribut d'entité.
Attribut d'entité prospect-espèces	Avancés	Option pour les configurations avancées. i Remarque : Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez Avancé .
Attribut d'entité prospect-espèces	Script	Script pour les attributs avancés.

Mappages d'entités

Les mappages d'entités vous permettent de mapper les tables source et cible pour transférer les données entre les entités qui dépendent des configurations d'entité disponibles. Les tables de mappage d'entités fournissent des informations pour les champs des formulaires de mappage d'entités.

Table de mappage d'entités

Table	Nom	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_mapping	Définit et mappe les mappages d'entité prospect-espèces.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Définit et gère les mappages pour les différentes tables associées aux entités prospect-espèce.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Définit et gère les attributs et leurs mappages avec l'entité prospect-espèces correspondante.

Le formulaire Mappage d'entités vous permet de mapper les entités avec leurs tables et attributs correspondants.

i Remarque : Le mappage de table d'entité prospect-espèces et le mappage d'attribut d'entité prospect-espèces sont des listes connexes du formulaire Mappage d'entité.

Formulaire Mappage d'entités

Table	Champ	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	Nom du mappage	Nom du mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	ID de configuration du mappage	ID unique pour le mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité source	Entité source dans le processus de mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité cible	Entité cible dans le processus de mappage.

Formulaire Mappage d'entités (suite)

Table	Champ	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité cible, qu'elle soit active pour le mappage ou non.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Table d'entité source	Table associée à l'entité source.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Table d'entité cible	Table associée à l'entité cible.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Condition d'utilisation	Conditions requises pour le mappage. i Remarque : Pour définir des conditions de mappage spécifiques, sélectionnez Utiliser la condition .
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Condition	Conditions de mappage des tables de l'entité source à l'entité cible.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité source, qu'elle soit active pour le mappage ou non.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Ordre	Priorité numérique pour le mappage.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Mappage de table d'entités	Référence au mappage de table d'entité prospect-espèce.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Attribut de la source	Attribut associé à l'entité source.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Attribut de la cible	Attribut associé à l'entité cible.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Avancés	Option de mappage avancé. i Remarque : Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez Avancé .
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Script	Script pour personnaliser les mappages.

Créer une configuration d'entité

Créez une configuration d'entité pour composer un workflow entre deux entités afin de pouvoir mettre à jour leurs configurations existantes et effectuer des actions telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Prospect en espèces > Configurations des entités**.
2. Dans le formulaire Entités prospect-espèces, créez une entité en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, dans le champ **Nom**, entrez le nom de l'entité, puis dans le champ **ID de configuration**, saisissez l'ID de l'entité.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Configuration et mappage d'entités](#).

4. Sélectionnez **Soumettre**.
Vous avez créé une configuration d'entité. Vous devez maintenant créer des définitions et des attributs d'entité prospect-espèces.
5. Dans la liste connexe Définitions d'entité prospect-espèces du formulaire Entité prospect-espèces, créez une définition d'entité en sélectionnant **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Configuration et mappage d'entités](#).

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans la liste connexe Attributs d'entité prospect-espèces du formulaire Entité prospect-espèces, créez un attribut d'entité en sélectionnant **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Configuration et mappage d'entités](#).

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous avez créé une configuration d'entité et défini sa définition et ses attributs. Vous devez maintenant créer un mappage d'entité personnalisé. Pour savoir comment créer un mappage, reportez-vous à la section [Créer un mappage d'entités](#).

Créer un mappage d'entités

Créez un mappage d'entités pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer un ensemble d'actions déclaratives telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Prospect en espèces > Mappages d'entités**.
2. Dans le formulaire Mappages d'entité prospect-espèces, créez un mappage en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Configuration et mappage d'entités](#).

4. Sélectionnez **Soumettre.**

Vous avez créé un mappage d'entités. Vous devez maintenant créer un mappage de table d'entité et un mappage d'attribut d'entité.

5. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèces, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèces, créez un mappage de table d'entités en sélectionnant **Nouveau.****6. Remplissez les champs du formulaire.**

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Configuration et mappage d'entités](#).

7. Sélectionnez **Soumettre.****8. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèces, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèces, créez un mappage d'attribut en sélectionnant **Nouveau**.****9. Remplissez les champs du formulaire.**

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Configuration et mappage d'entités](#).

10. Sélectionnez **Soumettre.**

Configurer Lead-to-Cash Process Management

Planifiez et configurez votre implémentation de Lead-to-Cash Process Management.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Passez en revue les dépendances pour l'installation et l'utilisation Lead-to-Cash Process Management de .

- Pour que les responsables des processus de vente puissent créer et surveiller les enregistrements des processus de vente via le Espace de travail configurable de CSMGestion du service client (CSM), il faut installer.
- Pour pouvoir surveiller les opportunités, les devis ou les commandes dans le processus de vente, vous devez avoir Gestion des opportunités installé , Gestion des devisGestion des commandes .
- Business Object Core (sn_bo_core) est automatiquement installé en tant que dépendance lorsque vous installez l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit).

2. Installer Lead-to-Cash Process Management

Vous pouvez installer l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications du Store connexes ServiceNow[®] , le cas échéant. Installez Lead-to-Cash Process Management sur chacun de vos environnements.

3. Affecter des rôles aux utilisateurs Lead-to-Cash Process Management

Affectez des rôles à vos utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Lead-to-Cash Process Management .

4. Configurer des objets business pour les enregistrements de processus de vente

Créez un groupe d'objets métier et des types d'objets métier. Définissez les relations entre les types d'objet métier et ajoutez-les en tant que membres dans le groupe d'objets métier. Cela permet aux gestionnaires de processus de vente de créer des enregistrements de processus de vente à l'aide de ces entités.

5. Personnalisation du tableau de bord du processus de vente

Définissez le nombre de niveaux et le contenu des vignettes sur la carte de nœuds, et déterminez comment les tâches sont consolidées dans l'onglet Tâches, afin d'améliorer la clarté et le contrôle afin que les responsables des processus de vente puissent se concentrer sur les données pertinentes et naviguer efficacement dans les processus de vente complexes.

6. Modification de la politique de conservation des données et de nettoyage des tables pour Lead-to-Cash Process Management

Accédez à la politique par défaut de conservation des données et de nettoyage des tables et modifiez-la pour l'adapter à vos besoins.

7. Définition des conditions d'activation de l'accès aux e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

Les responsables de processus de vente peuvent composer des e-mails directement à partir du tableau de bord pour les enregistrements d'entité de vente qui sont surveillés dans un enregistrement de processus de vente.

Installer Lead-to-Cash Process Management

Vous pouvez installer l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Examiner le [Lead-to-Cash Process Management](#) Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Lead-to-Cash Process Management :

- Rôles
- Tables
- Propriétés

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Lead-to-Cash Process Management](#) et [Propriétés installées avec Lead-to-Cash Process Management](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste des versions disponibles s'affiche.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

L'application Lead-to-Cash Process Management est installée sur votre instance. L'application Business Object Core est automatiquement installée en tant que dépendance. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Business Object Core](#).

Le groupe d'objets métier O2C Objects devient également disponible. Il contient les entités impliquées dans le processus d'opportunité d'encaissement, telles que l'opportunité, le devis et la commande. Vous pouvez utiliser ce groupe à condition que vous ayez Gestion des opportunités installé les applications et que vous Gestion des devisGestion des commandes soyez installé sur votre ServiceNow instance.

Que faire ensuite

Affectez des rôles aux utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux Lead-to-Cash Process Management fonctionnalités et effectuer des tâches à l'aide de cette application. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affecter des rôles aux utilisateurs Lead-to-Cash Process Management](#).

Affecter des rôles aux utilisateurs Lead-to-Cash Process Management

Affectez des rôles à vos utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Lead-to-Cash Process Management .

Avant de commencer

Avant de pouvoir affecter des rôles à vos utilisateurs et groupes, assurez-vous d'avoir créé et configuré les utilisateurs et les groupes requis.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau suivant répertorie les rôles dont les rédacteurs d'objets métier et les gestionnaires de processus de vente ont besoin pour accéder aux tables nécessaires pour effectuer leurs tâches respectives.

Rôles requis pour des fonctions spécifiques

Personnage de l'utilisateur	Fonction de la tâche	Rôle requis	Tables ayant fait l'objet d'un accès
Rédacteur d'objets métier	Crée des groupes d'objets métier et définit les relations entre les types d'objets métier.	Rédacteur d'objets métier [sn_bo_core.business_object_writer]	<ul style="list-style-type: none"> Type d'objet business [sn_bo_core_obj_type] Relation entre objets business [sn_bo_core_obj_rel] Groupe d'objets business [sn_bo_core_obj_group] Membres du groupe d'objets [sn_bo_core_obj_group_me]
Responsable du processus commercial	Crée des enregistrements de processus de vente, surveille les tâches et les activités sur la carte des nœuds hiérarchiques, lie et dissocie les nœuds.	Responsable du processus commercial [sn_l2c_cockpit.responsable_processus_de_vente]	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrement du processus de ventes [sn_l2c_cockpit_sales_proce] Enregistrement de processus business [sn_bo_core_process_reco] Ressource de processus business [sn_bo_core_process_reso] Tâche de processus business [sn_bo_core_process_task]

Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée ou via les fonctionnalités d'administration utilisateur suivantes :

- [Affecter un rôle à un utilisateur](#)
- [Affecter un rôle à un groupe](#)

Information associée

[Création d'utilisateurs](#)

[Création de groupes](#)

Composants installés avec Lead-to-Cash Process Management

Composants installés avec Business Object Core

Configurer des objets business pour les enregistrements de processus de vente

Créez les objets métier nécessaires pour que les gestionnaires de processus de vente créent des enregistrements de processus de vente à l'aide de ces entités.

Avant de commencer

Rôle requis : Rédacteur d'objet métier [sn_bo_core.business_object_writer]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

[https://player.vimeo.com/video/1102610152?](https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=669291cfe1&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

Procédure

1. Créez des groupes d'objets métier.

a. Accédez à la **Tous > Core d'objet business > Groupe d'objets business**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe d'objets business

Champ	Description
Nom	Nom du groupe d'objets métier.
Concerne	Workflow ou processus pour lequel vous créez le groupe d'objets métier. Cette valeur doit être Enregistrement de processus de vente [sn_l2c_cockpit_sales_process_record].
Description	Brève description du groupe d'objets métier.

2. Créez des types d'objets métier à ajouter en tant que membres au groupe d'objets métier.

a. Accédez à la **Tous > Core d'objet business > Types d'objet business**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'objet métier

Champ	Description
Nom	Nom du type d'objet métier. Par exemple, Opportunité.
Nom de la table	Table associée à l'objet métier. Par exemple, si le type d'objet métier est Opportunité, vous devez saisir la table Opportunité [sn_opty_mgmt_core_opportunity].

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Définissez les relations entre les types d'objet.

Les relations définissent la façon dont deux types d'objet sont liés par les colonnes source et de destination sur les tables respectives et régissent la hiérarchie des enregistrements affichés sur la carte de nœud. Par exemple, si vous ajoutez Ligne d'opportunité et Devis en tant qu'entités enfants pour le type d'objet métier Opportunité, sur la carte de nœud, vous verrez les enregistrements Ligne d'opportunité et Devis connexes sous un nœud d'opportunité.

Vous pouvez ajouter plus d'une entité enfant sous un type d'objet métier parent. Assurez-vous d'éviter les relations circulaires.

- a. Sélectionnez le type d'objet métier que vous avez créé.
- b. Dans la page Type d'objet métier, sous la liste connexe Relations d'objets métier, sélectionnez **Nouveau**.
- c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Relation d'objet business

Champ	Description
Source	Type d'objet métier parent pour lequel vous créez les relations.
Destination	Type d'objet métier enfant associé au parent.
Nom de la table source	Nom de la table du type d'objet métier parent.
Nom de la table de destination	Nom de table du type d'objet métier enfant.
Champ source	(Facultatif) Colonne de la table source utilisée pour établir la relation.
Champ de destination	(Facultatif) Colonne de la table de destination utilisée pour établir la relation.

- d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Ajoutez des types d'objets métier en tant que membres du groupe d'objets métier.

- a. Accédez à la **Tous > Core d'objet business > Groupe d'objets business**.
- b. Dans la liste connexe Membres du groupe d'objets métier, sélectionnez **Nouveau**.
- c. Sélectionnez le type d'objet métier que vous souhaitez ajouter à l'aide de l'icône de liste de recherche (🔍).
- d. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les types de groupe d'objets métier et d'objets métier sont disponibles respectivement dans les listes Processus de gestion et Entité métier dans le formulaire Créer un enregistrement de processus de vente dans le Espace de travail configurable de CSM.

Personnalisation du tableau de bord du processus de vente

La personnalisation du nombre de niveaux et du contenu des vignettes sur la carte de nœud améliore la clarté et le contrôle afin que les responsables des processus de vente

puissent se concentrer sur les données pertinentes et naviguer plus facilement dans des processus de vente complexes.

Personnaliser les niveaux de carte de nœud hiérarchique pour Lead-to-Cash Process Management

Personnalisez le nombre de niveaux de nœuds à afficher dans la visualisation de la Lead-to-Cash Process Management carte de nœuds hiérarchique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la Lead-to-Cash Process Management carte de nœuds hiérarchique affiche trois niveaux de nœuds. Bien qu'il n'y ait pas de limite supérieure au nombre de niveaux de nœuds que vous pouvez afficher, la carte de nœuds peut afficher un maximum de 250 nœuds à la fois.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** puis, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom**, recherchez `sn_l2c_cockpit.node_default_levels` et sélectionnez-le.
3. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Dans le champ **Valeur**, spécifiez un entier pour le nombre de niveaux de nœuds que vous souhaitez afficher sur la carte de nœuds hiérarchique.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser les détails affichés sur les tuiles de carte de nœud à l'aide d'une table de décision

Personnalisez les détails affichés sur les tuiles de la carte de nœud dans l'utilisation Lead-to-Cash Process Management Tables de décision de .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter d'autres colonnes pour afficher des lignes supplémentaires. Toutefois, cela vous obligerait à apporter des modifications au code dans le générateur d'IU.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables de décision**.
2. Dans le champ **Nom** de la table des propriétés système, recherchez et sélectionnez la table de décision de configuration du type d'objet métier.
Vous êtes redirigé vers la table de décision dans Studio de workflow.
3. Modifiez les valeurs des colonnes **Champ 1** et **Champ 2** en fonction des informations que vous souhaitez afficher dans la vignette de la carte de nœuds.
4. **Facultatif** : Modifiez l'icône de la mosaïque.
 - a. Accédez à la [galerie d'icônes](#) pour obtenir le nom de l'icône correspondant à l'icône que vous souhaitez utiliser.
 - b. Entrez le nom de l'icône dans le champ **icône Nœud**.

5. **Facultatif** : Ajoutez des lignes de décision pour toutes les entités d'entreprise supplémentaires que vous avez créées.
6. **Facultatif** : Vérifiez les changements en sélectionnant **Test**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnaliser les vues de l'onglet Tâches à l'aide de EVAM

Personnalisez les entités commerciales à partir desquelles les tâches sont affichées, l'icône et les champs affichés sur chaque vignette de tâche, et créez des options personnalisées pour filtrer et afficher les tâches consolidées sur le tableau de bord du processus de vente à Lead-to-Cash Process Management l'aide de Mappage d'action des vues d'entité (EVAM).





Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- i Remarque** : Utilisez la définition de tâche EVAM SPR pour personnaliser les vues de l'onglet Tâches. Les définitions personnalisées EVAM ne sont pas prises en charge.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Sélectionnez l'icône Globe () et définissez le périmètre de l'application sur Gestion du processus prospect-espèce.
3. Accédez à la **Tous > Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) > Définitions EVAM**.
4. Dans la colonne **Nom**, recherchez et sélectionnez la tâche SPR.
5. **Facultatif** : Dans l'onglet **Sources de données EVAM M2M**, ajoutez ou supprimez une source de données.
 - Créer et lier : définissez une nouvelle source de données, puis liez cette source de données à votre définition EVAM. Pour plus d'informations, consultez [Définir une source de données](#) .
 - i Remarque** : Lorsque vous spécifiez une condition pour définir la façon dont les données sont filtrées à partir de la table sélectionnée, sélectionnez l'opérateur comme **n'étant pas vide** pour l'entité d'entreprise que vous ajoutez. Par exemple, **[Quote][n'est pas vide]**.
 - Lier existant : ajoutez une source de données prédéfinie à votre définition EVAM.
 - Dissocier la sélection : dissociez une source de données que vous ne souhaitez pas afficher sous l'onglet Tâches du tableau de bord du processus de vente.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans l'onglet **Ensemble de configuration de vue EVAM M2M**, ajoutez ou supprimez un ensemble de configuration.
 - Créer et lier : définissez un nouvel ensemble de configuration, puis liez cet ensemble à votre EVAM définition. Pour plus d'informations, consultez [Définition d'un ensemble de configuration EVAM](#)  et [Définition d'un modèle de vue EVAM](#) .
 - Lien existant : ajoutez un ensemble de configuration prédéfini à votre EVAM définition.
 - Dissocier la sélection : supprimez l'ensemble de configuration de la vue pour les entités que vous ne souhaitez pas afficher.

8. Facultatif : Ajoutez d'autres options de filtre de données sous l'onglet Tâches du tableau de bord du processus de vente.

a. Dans la liste connexe Filtres de EVAM données, sélectionnez **Nouveau**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

EVAM Formulaire Filtres de données

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'étiquette EVAM du filtre de données.
Actif	Option permettant d'activer le EVAM filtre de données.
Ordre	Priorité pour la configuration de la EVAM vue. Des nombres plus faibles indiquent une priorité plus élevée.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la EVAM vue.
EVAM Définition	Associez une EVAM définition au filtre de données.

9. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

[Créer une définition EVAM](#)

Modification de la politique de conservation des données et de nettoyage des tables pour Lead-to-Cash Process Management

Modifiez la politique par défaut de conservation des données et de nettoyage des tables pour Lead-to-Cash Process Management qu'elle corresponde aux exigences de votre organisation.

Par défaut, les enregistrements sont supprimés des tables Enregistrement de processus business [sn_bo_core_process_record] et Enregistrement de processus de vente [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] et des enregistrements enfants dans les tables Tâche de processus business [sn_bo_core_process_task] et Ressource de processus business [sn_bo_core_process_resource] s'ils répondent à l'une des conditions suivantes :

- Dans un état inactif et non mis à jour au cours des six derniers mois
- Dans un état actif mais non mis à jour au cours de l'année écoulée

Vous pouvez modifier la politique de conservation des données et de nettoyage des tables en fonction de la charge et du volume prévus.

Pour savoir comment modifier la fréquence de conservation des données et de nettoyage des tables pour , reportez-vous à Lead-to-Cash Process Management la section [Modifier la politique de conservation des données pour les résultats des tests ATF](#) .

Information associée

[Nettoyage de table](#)

[Formulaire d'effacement automatique](#)

Définition des conditions d'activation de l'accès aux e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

Les gestionnaires de processus de vente doivent disposer de l'accès permettant de composer des e-mails pour les enregistrements d'entité de vente qui sont surveillés dans un enregistrement de processus de vente.

Les responsables de processus de vente peuvent composer et envoyer des e-mails liés à un enregistrement de processus de vente par défaut. Autorisez les responsables de processus de vente à composer des e-mails pour les entités de vente connexes en définissant la valeur de l'attribut `email_client` dictionnaire et en `true` utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Accordez au responsable des processus de vente un accès en écriture à l'entité enfant. Pour plus d'informations, consultez [Activer le client de messagerie pour une table](#) .
- Définissez la valeur de la `glide.email_client.check_write_access` propriété système pour `false` remplacer la vérification de la disponibilité par l'utilisateur d'un accès en écriture à l'entité enfant.

i Remarque : La `glide.email_client.check_write_access` propriété système n'est pas prise en charge sur Xanadu les versions Glide Yokohama . Si vous utilisez ces versions Glide, vous devez accorder à vos utilisateurs un accès en écriture à l'entité enfant.

Information associée

[Client de messagerie](#)

[Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management](#)

Configurer Expériences d'engagement client

Planifiez et configurez votre implémentation de Expériences d'engagement client.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Expériences d'engagement client

Vous pouvez installer l'application Expériences d'engagement client (`com.sn.crm.sequence`) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications du Store connexes ServiceNow®, le cas échéant. Installation Expériences d'engagement client sur les ServiceNow instances dans tous vos environnements :

2. Créer une séquence d'engagement client

Créez une séquence d'engagement client à partir du Espace de travail configurable de CSM. Spécifiez les conditions de déclenchement et de sortie, et ajoutez des activités pour créer une expérience guidée permettant à vos représentants commerciaux d'interagir avec leurs prospects et clients.

Installer Expériences d'engagement client

Vous pouvez installer l'application Expériences d'engagement client (`com.sn.crm.sequence`) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Examiner le [Expériences d'engagement client](#) Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Expériences d'engagement client :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Expériences d'engagement client](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Expériences d'engagement client (com.sn_crm_sequence) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Une liste des versions disponibles s'affiche.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Créer une séquence d'engagement client

Créez une séquence d'engagement client pour guider vos représentants commerciaux dans l'engagement avec leurs prospects et clients.

Avant de commencer



Rôle requis : `playbook.admin` ou `_author`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


La configuration d'une séquence est basée sur des playbooks et nécessite que vous soyez familiarisé avec l'utilisation Studio de workflow de et Expérience de playbook.

i Important : La configuration et le démontage sont des étapes prédéfinies dans le Expériences d'engagement client playbook. Ne supprimez pas ces étapes et n'y ajoutez pas d'autres activités. Évitez d'apporter d'autres modifications aux activités Séquence de début et Séquence de fin.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste () .
3. Accédez à la **Séquences > Toutes les séquences**.
4. Sélectionnez **Créer une séquence**.
5. Dans la fenêtre Créer une séquence, spécifiez un nom et éventuellement une description pour votre séquence et sélectionnez **Créer**.
Vous êtes redirigé et Studio de workflow un playbook de la séquence de type est créé avec les étapes prédéfinies suivantes :
 - Configuration
 - Configurer les activités de séquence
 - Démolir
6. Définissez les conditions de déclenchement qui lancent une séquence.
 - a. Sélectionnez l'icône  Modifier au-dessus de la pastille Démarrer.
 - b. Sous l'onglet **Calendrier** du formulaire Propriétés de Playbook, indiquez si vous utilisez un déclencheur existant, qui inclut le type de déclencheur et les conditions de configuration des séquences, ou si vous en définissez un nouveau.
 - Pour utiliser un déclencheur existant, sélectionnez **Choisir un déclencheur existant** , puis passez à l'étape 7.
 - Pour définir un nouveau déclencheur, sélectionnez **Définir vos propres conditions à appliquer lors de l'exécution de votre processus**.
 - c. Dans la liste déroulante du choix **Définir vos propres conditions pour le moment d'exécution de votre processus** , sélectionnez le type de déclencheur pour le nouveau déclencheur.
Les types de déclencheurs disponibles sont les suivants :
 - Enregistrer Créer
 - Mise à jour d'enregistrement
 - Créer ou mettre à jour un enregistrement
 - d. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table dont vous souhaitez utiliser les opérations d'enregistrement pour déclencher votre playbook.
Par exemple, vous souhaitez peut-être que la séquence se déclenche lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour dans la table Piste [sn_lead_mgmt_core_lead].
 - e. Dans le champ **Condition à exécuter** , ajoutez les conditions qui doivent être remplies pour déclencher votre playbook.

Exemple

Par exemple, pour déclencher la séquence lors de la création d'un nouvel enregistrement dans la table Piste [sn_lead_mgmt_core_lead], vous devez définir la condition **[Stage][is][New]**.
Pour plus d'informations, consultez [Générateur de conditions](#)  .

- f. Sélectionnez la fréquence de votre déclencheur dans la liste **déroulante Exécuter mon déclencheur** .
Les options disponibles sont les suivantes :

- Une fois
- Pour chaque modification unique
- Uniquement si non en cours d'exécution
- Pour chaque mise à jour

g. Facultatif : Déclenchez votre playbook pour les tables qui étendent la table que vous avez sélectionnée en cochant la case **Exécuter ce déclencheur sur la table étendue** .

h. Facultatif : Offrez aux utilisateurs la possibilité de rembobiner le playbook depuis le début en sélectionnant l'onglet **Détails** et en cochant la case **Autoriser le redémarrage de ce playbook pendant l'exécution** .

i. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

7. Facultatif : Modifiez la priorité avec laquelle une tâche de séquence est créée dans l'activité Séquence de début de l'étape de configuration.

Lorsque la condition de déclenchement est remplie, cette activité crée une tâche de séquence avec un état Travail en cours et une priorité modérée par défaut.

i Remarque : Ne supprimez pas cette étape et n'ajoutez pas d'autres activités à cette étape. Évitez d'apporter d'autres modifications à l'activité Séquence de démarrage.

8. Dans le diagramme de séquence, configurez les étapes de séquence dans l'étape Configurer les activités de séquence.

Utilisez cette étape pour configurer les activités que vous souhaitez mettre à la disposition du représentant commercial en tant qu'étapes de séquence guidée pendant l'exécution. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter et configurer une activité dans un playbook](#) .

Vous pouvez ajouter un nombre illimité d'activités à cette étape dans votre séquence.

9. Facultatif : Quittez plus tôt la séquence en sélectionnant l'icône **Séquences d'engagement des clients** > **Mettre à jour une tâche de séquence** activité dans le sélecteur d'activité.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une activité, reportez-vous à la section [Ajouter et configurer une activité dans un playbook](#) .


10. Passez en revue la configuration à l'étape Démontage.

Cette étape prédéfinie met à jour l'enregistrement de tâche de séquence lorsque le commercial termine toutes les étapes de séquence de sa tâche de séquence. Par défaut, le système met à jour l'état de l'enregistrement de tâche de séquence comme terminé (indiqué par État = 3) dans la table Tâche de séquence d'engagement client [sn_crm_sequence_task].

i Remarque : Ne supprimez pas cette étape et n'ajoutez pas d'autres activités à cette étape. Évitez d'apporter d'autres modifications à l'activité Séquence de fin.

11. Vérifiez la séquence en sélectionnant **Test**.

12. Sélectionnez **Activer** pour publier la séquence.

13. Facultatif : Affichez la séquence dans l'espace de travail CSM/FSM en sélectionnant l'icône  Liste et en accédant à **Séquences** > **Toutes les séquences**.

Que faire ensuite

Affichez les tâches de séquence et exécutez les étapes de séquence. Consultez [Utiliser Expériences d'engagement client](#).

Information associée

[Étapes et activités](#) 

[Déclencheurs](#) 

[Extensions de tables et classes](#) 

[Redémarrer](#) 

Suivi des demandes de Gestion des ventes et des commandes

Suivez l'état des workflows de ventes et de gestion des commandes et permettez aux agents de suivre l'état de tous les flux synchrones et asynchrones. Il prend également en charge le traitement séquentiel des enregistrements dépendants pour s'assurer que les données restent exactes et cohérentes.

Table de demande entrante

Ajouter un enregistrement à la table de demandes entrantes modifiée [sn_tmt_core_inbound_queue].

Les champs suivants ont été ajoutés pour améliorer la table Demande entrante :

- Flux demandé
- Compte
- Contact
- Consommateur
- Charge utile de la réponse
- ID d'enregistrements sources
- Statut
- Exécuter en arrière-plan
- Initié par
- Domaine
- Exécuter après
- Configuration de la demande

Champs de la table de demandes entrantes et descriptions correspondantes

Champs	Description	Type de champ
Flux demandé	Référence au mappage d'entité prospect-espèces, par exemple le mappage du produit vendu à la commande.	Référence : sn_l2c_core_entity_mapping
Exécuter en arrière-plan	Détermine si le flux est synchrone ou asynchrone.	Vrai/Faux Valeur par défaut : true

Champs de la table de demandes entrantes et descriptions correspondantes (suite)

Champs	Description	Type de champ
Ressource	Nom du flux qui crée l'enregistrement dans la table Demande entrante.	Chaîne
ID d'enregistrements sources	ID des enregistrements sources généré par le système.	Liste
Table source	Table primaire de prospect à entité de trésorerie sur laquelle la demande est déclenchée.	Nom de la table
ID d'enregistrement	ID de l'enregistrement cible généré par le système.	Chaîne
Table de référence	Nom de la table d'entité cible pour la demande.	Nom de la table
Charge utile	Demande reçue comme entrée pour déclencher le flux.	Chaîne
Charge utile de la réponse	Réponse de la demande qui contient le résultat du flux et capture l'action au niveau de l'enregistrement et l'état de la transaction.	JSON
État	État actuel de la transaction.	Chaîne (choix) Nouveau, En cours, Terminé, Erreur, En attente
Statut	État d'achèvement du flux, par exemple réussite, réussite partielle, échec	Chaîne (choix) Succès, réussite partielle, échec
Message d'erreur	Message d'erreur renvoyé pour une exception.	Chaîne
Compte	Compte associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : customer_account
Contact	Contact associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : customer_contact
Consommateur	Consommateur associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : csm_consumer
Initié par	L'ID utilisateur de la session utilisateur actuelle.	Référence : sys_user
Domaine	Le champ d'application de domaine actuel de l'enregistrement, par exemple global	ID de domaine

Champs de la table de demandes entrantes et descriptions correspondantes (suite)

Champs	Description	Type de champ
Configuration de la demande	Référence à la table de configuration des demandes entrantes.	Référence : sn_tmt_core_inbound_queue_config
Exécuter après	Demande entrante à traiter avant la demande actuelle.	Référence : demande entrante

i Remarque : Les champs **requested_flow** et **response_payload** ne sont pas visibles pour les agents.

Utilisez le **flux demandé <n'est pas vide>** pour filtrer les enregistrements à l'aide des API de base Prospect-espèce. La table Demande entrante [sn_tmt_core_inbound_queue] fournit l'état et d'autres détails relatifs à la demande. Par exemple, lors de la création d'une commande via un enregistrement de devis, un message de confirmation avec le numéro d'en-tête de la commande et un lien permettant de vérifier l'état de la demande s'affiche.

Sélectionnez les liens dans le message de confirmation pour afficher l'état de l'enregistrement de demande **entrante** et d'autres détails liés à la demande.

i Remarque : Le **processeur de demande SOM de** Flow Designer est déconseillé. Les demandes sont dirigées vers le processeur de demandes IBQ de Flow Designer.

Rôles de sécurité

Rôles de sécurité et accès pour la table de demandes entrantes

Rôle	Autorisation
Administrateur de file d'attente entrante [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Cet utilisateur peut créer, lire et mettre à jour des actions sur les demandes dans la table des demandes entrantes. i Remarque : Pour les demandes de ventes et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès au champ requested_flow .
Files d'attente entrantes Créer un utilisateur [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Cet utilisateur peut uniquement effectuer l'opération de lecture sur les demandes de gestion des ventes et des commandes dans la table des demandes entrantes. i Remarque : Pour les demandes de ventes et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs response_payload , charge utile ou requested_flow .
Utilisateur d'écriture des files d'attente entrantes [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Cet utilisateur peut uniquement effectuer l'opération de lecture sur les demandes de gestion des ventes et des commandes dans la table des demandes entrantes.

Rôles de sécurité et accès pour la table de demandes entrantes (suite)

Rôle	Autorisation
	<p>i Remarque : Pour les demandes de vente et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs response_payload, charge utile ou requested_flow.</p>
Utilisateur de lecture de file d'attente entrante [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	<p>Cet utilisateur peut lire toutes les demandes liées aux demandes de vente et de gestion des commandes.</p> <p>i Remarque : Pour les demandes de vente et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs response_payload, charge utile ou requested_flow.</p>

Politiques d'archivage

Archivez les enregistrements dans la table Demande entrante et déterminez quand nettoyer les enregistrements sur la table après un certain nombre de jours. Vous pouvez implémenter une période de conservation différente pour les demandes réussies et échouées.

Règle d'archivage	Période
Demandes ayant abouti	10 jours
Demandes ayant échoué	30 jours

Information associée

[Table de configuration des demandes entrantes](#)

Table de configuration des demandes entrantes

La table Configuration des demandes entrantes permet aux utilisateurs de définir les configurations afin de déterminer comment chaque flux est traité et suivi au sein d'une demande entrante.

Vue d'ensemble de la table de configuration des demandes entrantes

Le module d'extension API de base des ventes et des services (app-tmt-core) est requis pour utiliser la table de configuration des demandes entrantes (sn_tmt_core_inbound_queue_config).

La table Configuration des demandes entrantes est une table de métadonnées qui doit être configurée pour décider du mode d'exécution d'un flux particulier, synchrone ou asynchrone.

La table peut être utilisée pour effectuer les tâches suivantes.

- Permettez aux administrateurs de configurer le traitement synchrone ou asynchrone des demandes.
- Adaptez le Gestion des ventes et des commandes Request Tracker à tous les flux CRM.
- Activez la configuration des types de notification, qu'il s'agisse de notifications par défaut, personnalisées ou sans notification.

Le champ **Configuration de la demande** de la table de demandes entrantes existante [sn_tmt_core_inbound_queue] est une référence à la nouvelle table de configuration des demandes entrantes (sn_tmt_core_inbound_queue_config).

Tout workflow qui nécessite le suivi d'un statut d'achèvement peut utiliser la table Configuration des demandes entrantes et configurer si un flux est synchrone ou asynchrone.

Champs de la table de configuration des demandes entrantes

Un administrateur crée un enregistrement dans la table et spécifie la configuration à l'aide des champs **run_mode**, **trigger_notification** et **configuration_api**.

Champ et descriptions

Liste des champs de la table de configuration des demandes entrantes, leur description et le type de champs.

Champ	Description	Type
ID de configuration	ID de configuration unique pour la configuration des métadonnées.	Chaîne
Étiquette	Nom d'étiquette unique pour la configuration des métadonnées.	Texte traduit
Actif	Spécifie si l'enregistrement de configuration de la demande entrante est actif ou non.	Vrai/Faux La valeur par défaut est Faux
Mode d'exécution	Spécifie si une demande s'exécute de manière synchrone ou asynchrone.	Chaîne (choix) : Sync, Async, Advanced . <ul style="list-style-type: none"> • Synchrone : traitement synchrone. • Asynchrone : traitement asynchrone • Avancé : utilisez un script personnalisé pour déterminer si le flux doit être synchrone ou asynchrone.
Notification de déclenchement	Spécifie la manière dont un utilisateur souhaite recevoir les notifications.	Chaîne (choix) : Aucune, Par défaut, Personnalisé

Champ et descriptions

Liste des champs de la table de configuration des demandes entrantes, leur description et le type de champs.

(suite)

Champ	Description	Type
	<p>Une notification est déclenchée dans l'une des situations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le champ de notification de déclenchement est défini sur la valeur par défaut. • L'état d'une demande est Terminé et l'état est Réussite ou Réussite partielle. <p>Les notifications de l'enregistrement de la table entrante ne sont reçues que par la personne qui a initié le flux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun : aucune notification • Par défaut : notifications uniquement pour les demandes asynchrones. • Personnalisé : notification personnalisée pour les demandes asynchrones en fonction des besoins. <p>Configurez des notifications personnalisées à l'aide de l'événement existant (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) ou en gérant votre propre événement personnalisé.</p> <p>La valeur par défaut du champ est Par défaut.</p>
API de configuration	<p>Script requis pour traiter la demande entrante.</p> <p>Pour en savoir plus sur l'API de configuration, reportez-vous à la section API IBQConfigBase : dans le champ d'application .</p>	Référence : sys_script_include
Domaine	Le champ d'application de domaine actuel de l'enregistrement, par exemple global.	ID de domaine

Traduction automatique

Rôles de sécurité

Les rôles de sécurité de la table de configuration des demandes entrantes (sn_tmt_core.inbound_queue_config) fournissent différents niveaux d'accès au rôle [sn_tmt_core.inbound_queue_admin].

Rôles et accès

Rôle	Accès
Administrateur	Créer, lire, mettre à jour, supprimer

Rôles et accès (suite)

Rôle	Accès
Administrateur de file d'attente entrante (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	Créer, lire, mettre à jour

Information associée

[API IBQConfigBase](#) : dans le champ d'application 

Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension RMA Case Management (com.sn_csm_rma_case). Le module d'extension vous permet de gérer et de trier les tickets de retour pour les éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Installez les modules d'extension suivants ou confirmez leur existence avant d'activer le module d'extension RMA Case Management :

Liste des modules d'extension à installer avant le module d'extension RMA Gestion des tickets

Module d'extension	Description
Prospect vers trésorerie de base [com.snc.l2c_core]	Vous permet de composer un flux prospect-trésorerie.
Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base]	Vous permet de capturer l'état actuel de la base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval susceptibles d'avoir un impact sur leur fonctionnement.
Lignes de tickets et workflows [com.sn_case_line]	Permet à un ticket de contenir plusieurs éléments de ligne. Les éléments de ligne sont des instances de produits et peuvent être étendus pour diverses entités d'opérations de commande à ticket.
Vérification des autorisations [com.sn_ent_verify]	Fournit l'API pour vérifier le droit et les caractéristiques.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec la gestion des tickets RMA :

- Module d'extension
- Tables
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez [Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez le module d'extension RMA Case Management (sn_csm_rma_case) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

i Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

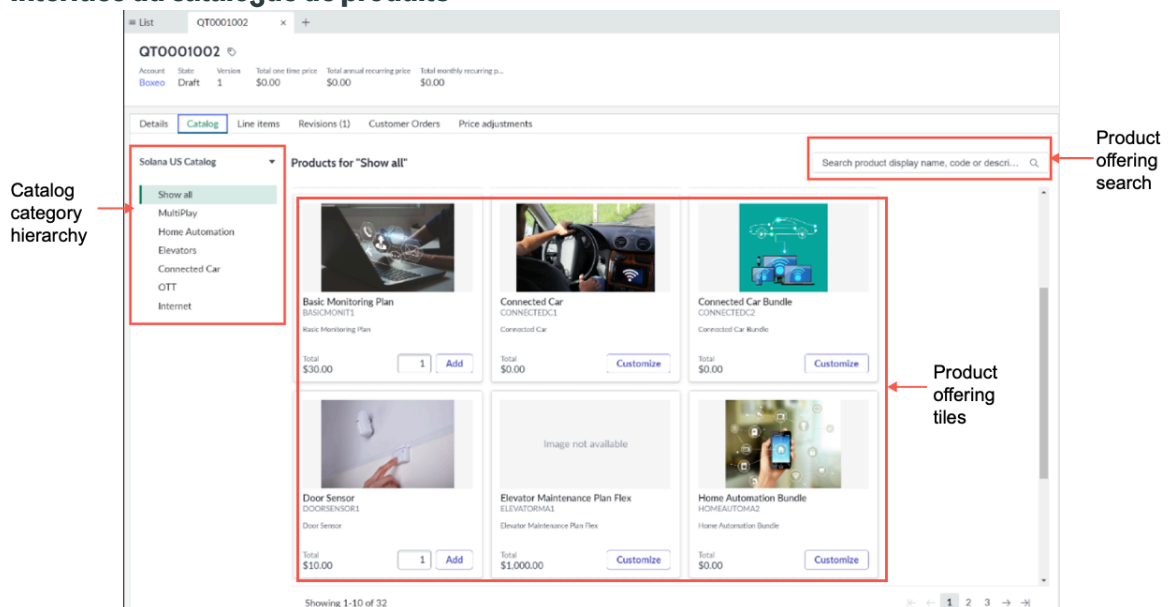
Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications

En tant qu'agents et gestionnaires, vous utilisez le Espace de travail configurable de CSM pour accomplir diverses tâches lorsque vous utilisez les Gestion des ventes et des commandes applications. Depuis l'espace de travail, vous pouvez accéder aux catalogues de produits pour afficher les offres de produits disponibles dans votre organisation. Vous pouvez également utiliser le configurateur de produit pour ajouter des produits configurables aux opportunités, devis et commandes, gérer les produits vendus et l'inventaire des produits, et travailler sur les commandes MACD.

Utilisation des catalogues de produits

Lorsque vous démarrez une opportunité, un devis ou une commande, un onglet Catalogue (liste connexe) s'ouvre, qui fournit un affichage visuel des offres de produits disponibles dans un catalogue. Vous pouvez ajouter des produits simples et, le cas échéant, des produits complexes qui peuvent être personnalisés. Lorsque vous démarrez une piste, l'onglet Catalogue affiche des produits simples qui peuvent être ajoutés et ne nécessitent pas de personnalisation supplémentaire.

Interface du catalogue de produits



Traduction automatique

La vue de catalogue comporte les fonctionnalités suivantes pour sélectionner des produits :

- **Arborescence de navigation du catalogue** : catalogue et liste de ses catégories utilisés pour organiser les offres de produits. La sélection d'une catégorie filtre l'affichage et affiche uniquement les vignettes de produits de cette catégorie.
- **Barre de recherche** : option permettant de trouver des offres de produits par nom, code ou description du produit. La fonction de recherche affiche les tuiles de produits qui correspondent au nom, au code ou à la chaîne de recherche saisie.
- **Vignettes de produits** : cartes représentant chaque produit, avec une image du produit, une brève description et une option permettant d'ajouter ou de personnaliser l'offre de produits. L'option **Ajouter** s'affiche lorsque le produit est une offre de produit simple (fixe). L'option **Personnaliser** s'affiche pour les offres de produits configurables qui peuvent être adaptées à un client. La sélection de **Personnaliser** ouvre la pour configurateur de produit pour configurer l'offre de produits.

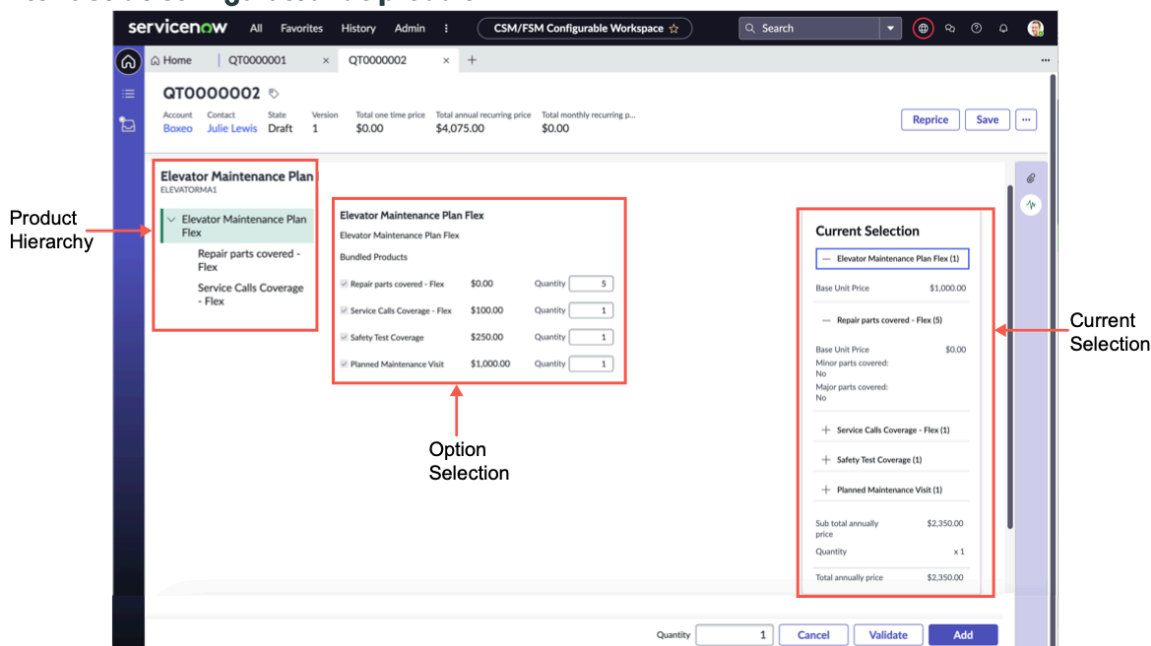
Utilisation du configurateur de produit

Le configurateur de produit est une interface permettant de personnaliser les offres de produits configurables. Il affiche les options de produits disponibles et calcule automatiquement le prix du produit lorsque vous sélectionnez des options.

L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables.
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit qui peuvent être sélectionnées, par exemple les caractéristiques du produit telles que la couleur ou le modèle.
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez. La tarification est calculée automatiquement et affichée dynamiquement lorsque vous sélectionnez des options de produit.

Interface de configurateur de produit



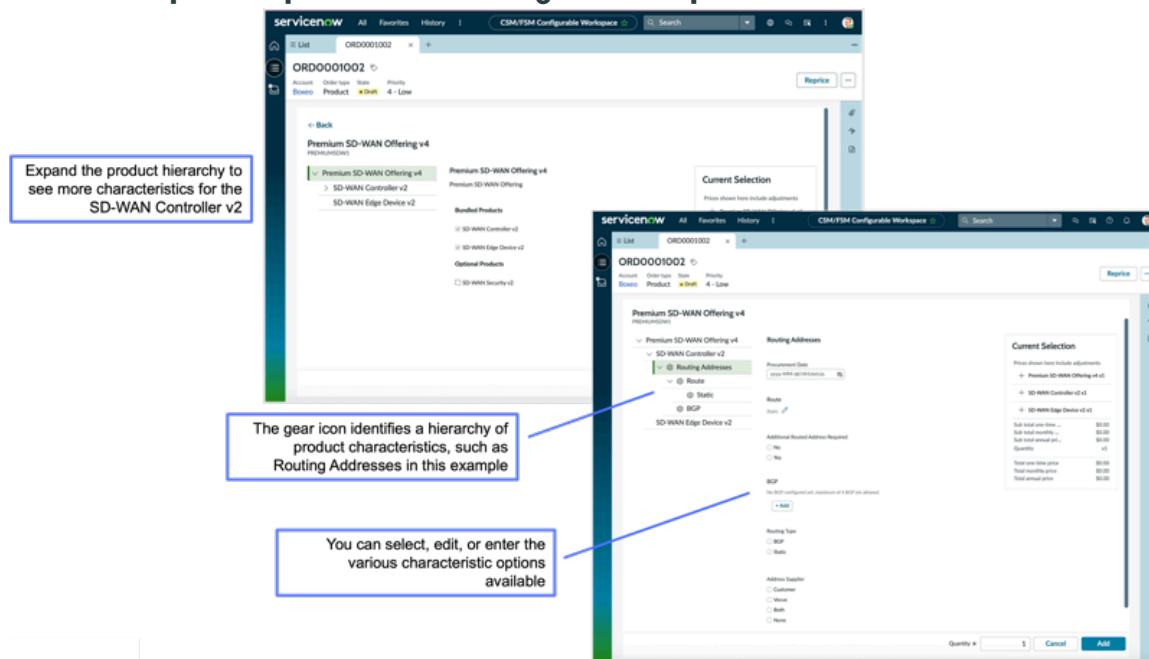
Sélection des caractéristiques et des options du produit

Pour les opportunités, les devis et les commandes, la hiérarchie de produits et les sections de sélection des options peuvent afficher plus d'options lorsque vous configurez un produit qui a des attributs plus détaillés et complexes.

Dans la hiérarchie de produits, sélectionnez l'icône d'engrenage pour afficher les options disponibles à ce niveau.

Remarque : Les détails de tarification ne sont pas fournis dans le volet **Sélection actuelle** pour les caractéristiques complexes.

Caractéristiques complexes dans le configurateur de produits



Créer des configurations multiples

Créez plusieurs configurations d'une offre de produit enfant lorsque vous ajoutez un produit configurable à une opportunité, un devis ou une commande. Vous pouvez ensuite configurer les options et les caractéristiques du produit séparément pour chaque configuration d'offre.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Si votre administrateur de catalogue de produits a activé plusieurs configurations pour les offres enfants d'un produit groupé, vous pouvez créer plusieurs configurations d'offre enfant pour les offres enfants sélectionnées. Lors de la création de plusieurs configurations d'offre enfant, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifiez la quantité d'une offre enfant qui peut avoir plusieurs configurations.
- Clonez une offre enfant ou divisez une offre enfant dont la quantité est supérieure à 1.

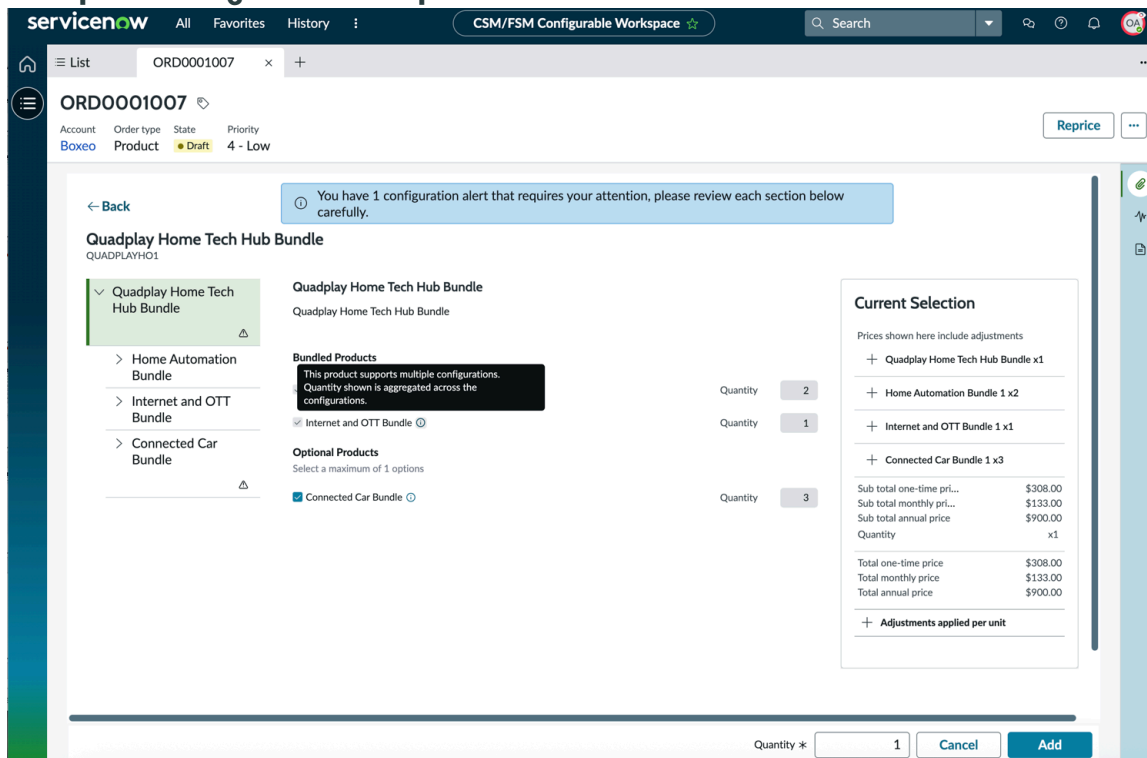
- L'option **Cloner** copie l'offre enfant en fonction du nombre de copies que vous spécifiez et crée des configurations d'offre identiques.
- L'option **Diviser** divise la quantité de l'offre enfant actuelle par le nombre de fractionnements que vous spécifiez et répartit la quantité uniformément entre toutes les copies.
- Personnalisez les options et les caractéristiques pour chaque instance d'offre enfant créée.
- Supprimez une instance d'offre enfant, tant que le nombre minimal d'offres enfants défini pour le produit est conservé.


i Remarque : Même lorsque la fonctionnalité de configurations multiples est activée, il existe des scénarios dans lesquels certaines options de configuration peuvent ne pas être disponibles. Le système utilise les valeurs de quantité par défaut, minimale et maximale de la définition du produit pour déterminer les configurations valides, puis active ou désactive les options **Fractionner** ou **Supprimer** pour la gestion des configurations d'offres enfants. Pour en savoir plus sur la validation, reportez-vous à [.Configurations multiples](#)

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à l'opportunité, au devis ou à la commande avec lequel vous souhaitez travailler.
Par exemple, accédez à **Estimations > Tous** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet Catalogue.
4. Dans la hiérarchie du catalogue de produits, sélectionnez le catalogue de produits que vous souhaitez utiliser.
Le catalogue de produits affiche les produits disponibles sous forme de cartes d'offre de produits.
5. Sélectionnez le produit configurable en choisissant **Personnaliser** dans la carte d'offre de produit appropriée.
Le configurateur de produit affiche la configuration de l'offre de produit, y compris les options et les caractéristiques du produit groupé. Les offres enfants qui peuvent avoir plusieurs configurations sont identifiées par des icônes d'informations. Sélectionnez l'icône Informations pour afficher un message indiquant que l'offre peut avoir plusieurs configurations et que la quantité d'offre affichée est agrégée entre les configurations.

Exemple de configuration de lot pour une commande



6. Accédez à l'offre enfant dans la hiérarchie de produits, qui affiche la page récapitulative de l'offre. Vous pouvez faire ce qui suit :
 - Pour modifier la quantité de l'offre enfant, saisissez la nouvelle valeur dans le champ **Quantité** .
 - Pour ajouter de nouvelles configurations pour l'offre, sélectionnez le menu **Autres options** () en regard du champ **Quantité** , puis sélectionnez une option.

Autres options

Option	Description
Clone	<p>Option permettant de créer des copies de l'offre enfant sélectionnée. Entrez le nombre de clones à créer. Le système crée des copies identiques de l'offre de produit enfant, et chaque clone a une quantité de 1.</p> <p>Par exemple, si la quantité de l'offre enfant actuelle est de 2 et que vous spécifiez 2 clones, deux copies identiques de l'offre enfant sont créées. Chaque clone a une quantité de 1 et devient un élément de ligne distinct que vous pouvez configurer.</p> <p>Remarque : Le système vérifie la quantité totale autorisée pour l'offre enfant.</p>
Division	Option de création d'instances d'offre enfant en divisant la quantité de l'offre enfant actuelle et en

Option	Description
	<p>distribuant les quantités entre les instances d'offre. Entrez le nombre de fractionnements à utiliser.</p> <p>Par exemple, si la quantité de l'offre enfant est de 5 et que vous spécifiez 3 divisions, le système crée deux instances d'offre enfant. Après la division, vous avez trois instances d'offres enfants, qui ont une quantité de 2, 2 et 1, respectivement. Vous pouvez ensuite configurer chaque élément de ligne selon vos besoins.</p>
Supprimer	Supprime une instance d'offre enfant existante.

Les nouvelles configurations résultant du clone ou de la scission sont répertoriées dans la hiérarchie du catalogue de produits. La tarification associée est affichée dans le volet Sélection actuelle.

- Les nouvelles configurations ont des noms qui reflètent le nom de l'offre enfant, suivis d'un nombre incrémentiel, par exemple, Hub domotique 2, Hub domotique 3, et ainsi de suite.
- Les changements de quantité pour une offre enfant sont également reflétés dans le volet Sélection actuelle.

7. Pour chaque nouvelle configuration d'offre, sélectionnez les caractéristiques et les options de produit appropriées.

8. Lorsque vous avez terminé de configurer les offres enfants, sélectionnez **Ajouter** pour ajouter chaque configuration sous la forme d'un élément de ligne distinct à votre opportunité, devis ou commande.

Utiliser Gestion des leads

Utilisez le Gestion des leads pour créer votre prospect.

Gestion des leads interface

L'interface Gestion des leads contient les onglets suivants :

Onglets de Gestion des leads

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour votre prospect.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre prospect.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoin qui fournissent des recommandations de produits pour une piste.
Onglet Tâches	Créez des tâches de piste.
Onglet Rendez-vous	Créez des rendez-vous pour votre prospect.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une piste.
Onglet E-mails	Créez des e-mails pour communiquer avec les personnes concernées requises.


Créer une piste

Créez une piste dans l'application en saisissant les détails, tels que le nom du client, l'étape de vente, le type de piste, le Gestion des leads score et la source.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure


1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer une piste

Champ	Description
Prénom	Prénom du prospect.
Nom	Nom de famille du prospect.
E-mail	Adresse e-mail du prospect.
Téléphone mobile	Numéro de téléphone portable de la piste.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du prospect.
Titre	Titre de l'introduction.
Société	Nom de la société du prospect.
Étape	Étape de la piste.
Source de la piste	Source de la piste.

4. Sélectionnez **Créer un prospect**.

Un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

5. Sélectionnez **Actualiser**  pour afficher le nouveau prospect dans la liste.

Que faire ensuite

Commencez à ajouter plus d'informations à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter et afficher les détails d'une piste](#).


Mettre à jour une piste

Modifier ou mettre à jour une piste dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez une piste existante qui est au stade Nouveau, Contacté ou Nurturing.

- Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Modifier** pour apporter des modifications aux informations du prospect et sélectionnez **Mettre à jour**.
- Ouvrez l'enregistrement de piste, apportez les modifications et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des leads](#).



Affecter une piste

Affecter une piste à un agent commercial dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
 - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Affecter à**.
 - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Affecter à**.
Pour [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

Remarque :

Immédiatement après avoir créé la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Dans la boîte **de dialogue Affecter des pistes à** , sélectionnez **Propriétaire** et choisissez un agent commercial.
Vous pouvez cocher la case si vous souhaitez réaffecter toutes les tâches des prospects sélectionnés à cet agent commercial.
4. Sélectionnez **Affecter**.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des leads](#).


Ajouter et afficher les détails d'une piste

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre prospect.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Renseignez les informations supplémentaires dans l'onglet Détails.

Champs	Description
Numéro	Numéro généré par le système de votre enregistrement de prospect.
Groupe de pistes	Groupe auquel votre piste appartient.
Propriétaire	Le profil de l'utilisateur qui possède la piste.
Secteur	L'industrie à laquelle appartient le prospect.
Site web	Site Web du client professionnel pour votre prospect.
Téléphone	Numéro de téléphone portable ou professionnel.
Étape	Étape de votre prospect, telle que Nouveau ou Contacté ou Nurturing ou Qualifié ou Disqualifié.
Type de piste	Type de prospect, tel que nouvelle affaire ou activité existante.
Source de la piste	Source de la génération de prospects.
Compte	Nom de compte de la piste.
Score de la piste	Score pour l'en-tête.
Contact	Coordonnées de votre prospect.
Évaluation de la piste	Évaluations de l'en-tête, telles que Froid, Chaud, Chaud et Super chaud.
Adresse	Adresse du compte principal.
Préférences client	Préférences données par le compte principal, telles que Ne pas appeler, Ne pas partager et Ne pas envoyer d'e-mail.
Informations système	Informations système telles que l'heure de création du prospect et l'utilisateur qui a créé le prospect.
Notes	Notes de travail pour le responsable.

Pour en savoir plus, consultez [Créer une piste](#).

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des produits à une piste](#).

Ajouter des produits à une piste

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des leads pour ajouter des produits à votre prospect.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre prospect.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez **Catalogue**.
4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l'onglet **Catalogue**.

Onglet Catalogue

Élément	Description
Hiérarchie du catalogue de produits	Cette option sélectionne le catalogue de produits.
Bouton Ajouter	Le bouton Ajouter ajoute le produit au devis. Le bouton Ajouter s'affiche pour les produits simples qui n'ont pas d'options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
L'offre de produit est ajoutée à la piste en tant **qu'élément de ligne**.

Que faire ensuite

[Ajouter des éléments de ligne à une piste.](#)

Obtenir des recommandations de produits pour les prospects à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoins dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits afin d'obtenir des recommandations de produits pour les prospects.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des besoins que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez la piste sur laquelle vous souhaitez travailler.

Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de la piste.

3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produits** dans la hiérarchie du catalogue.
Les cartes de modèle de besoins du guide s'affichent.


4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez

Besoins de capture.

Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.

5. Répondez à la série de questions.

6. Après avoir répondu à la dernière question, passez en revue ou sélectionnez les recommandations :

- Pour consulter vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier** . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
- Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.

7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** dans la vignette pour le produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.

Le produit sélectionné est ajouté à la piste. L'onglet Besoins affiche le modèle de besoins que vous avez sélectionné. Vous pouvez passer en revue le modèle de besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.


Ajouter des éléments de ligne à une piste

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre prospect en saisissant les détails, tels que l'offre de produits et la quantité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **PistesTous**.
3. Sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de piste ou sélectionnez un élément de ligne de piste existant pour apporter des modifications.
5. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne de prospect.

Formulaire d'élément de ligne de piste

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'élément de ligne de piste généré par le système.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne de piste.
Offre de produits	Offre groupée de produits pour l'élément de ligne de prospect.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne de la piste.
Notes de travail	Informations supplémentaires relatives à l'élément de ligne de piste.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'élément de ligne de piste est ajouté à la piste principale.

Que faire ensuite

. Ajoutez des tâches de piste.


Ajouter des tâches de piste

Créez des tâches de piste pour faire le suivi des appels, des e-mails ou des réunions avec vous afin de progresser sur la piste.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Pistes - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des prospects** , sélectionnez le prospect avec lequel vous souhaitez travailler.
 - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Créer une tâche**.
 - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez l'onglet **Tâches** et sélectionnez **Nouveau** pour démarrer une nouvelle tâche de piste ou sélectionnez une tâche de piste existante pour apporter des modifications.
 Pour [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

 Remarque :

Immédiatement après avoir créé la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Renseignez les champs du formulaire **Créer une tâche pour le prospect** .

Créer une tâche pour la piste

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche de piste.
État	État de la tâche principale.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de piste doit être terminée.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel cette tâche de piste est affectée.

4. Sélectionnez **Créer une tâche**.

Cette tâche est ajoutée à la piste.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches de prospect. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

Créer des rendez-vous pour les tâches de piste

Créez des rendez-vous avec vos personnes concernées pour mener des discussions commerciales pour votre prospect.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche de prospect. Pour créer une tâche de piste, reportez-vous à la section [Ajouter des tâches de piste](#).

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste > Tous**.
3. Sélectionnez la tâche de piste avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
5. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

Formulaire Créer un nouveau rendez-vous

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	État du rendez-vous.
Heure de début	Heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	Heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Lieu de votre rendez-vous.
Message	Informations supplémentaires pour votre rendez-vous.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le rendez-vous et l'envoyer ultérieurement ou sélectionnez **Envoyer l'activité** pour l'envoyer maintenant.


Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer les informations sur le produit à votre client conformément aux besoins de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez une piste avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **E-mails**.
4. Sélectionnez **Composer un e-mail** pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour en afficher les détails.
5. Renseignez les détails dans le formulaire de brouillon d'e-mail.

Formulaire de brouillon d'e-mail de prospect

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message d'e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

i Remarque : Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail préremplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour supprimer votre e-mail, sélectionnez **Abandonner le brouillon**. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **E-mails de brouillon**.

Gérer les prospects à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations de prospect les plus pertinentes pour vous et vos parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent


i Remarque :

La limite par défaut de cartes pouvant être affichées sur le tableau Kanban est de 500.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous**.
3. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban**.

Par défaut, les prospects sont regroupés par différentes étapes et affichés sur la page.

- Pour modifier une étape de piste, faites glisser la carte principale d'un état et déposez-la dans un autre état.
- Pour afficher les prospects par différentes catégories, telles que le secteur, la source et le motif, sélectionnez le menu déroulant **Grouper par** : sur la page.
- Vous pouvez effectuer diverses actions pour vos prospects, telles que la création d'une tâche de prospect, l'affectation d'un prospect et la rédaction d'un e-mail en sélectionnant les trois points verticaux () sur une carte de prospect ou un en-tête d'étape de prospects verticaux.
- Pour créer un nouveau prospect directement à partir de cette page, sélectionnez le **bouton Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez [Créer une piste](#).


Convertir une piste en opportunité

Convertir une piste en opportunité dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Dans la liste **Prospects - Tous** , sélectionnez le prospect avec lequel vous travaillez.
 - Pour un client business, sélectionnez **Convertir la piste > vers un compte** et renseignez les champs du formulaire.

Convertir le formulaire de prospect

Champ	Description
Compte	Nom de votre compte client. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau compte. ▪ Choisir existant : Sélectionnez si le client est votre compte existant.
Contact	Nom et e-mail de votre contact client. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau contact. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si le contact existe déjà.
Opportunité	Détails permettant de créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez Créer une opportunité . <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous disposez déjà d'une opportunité. <p>? Remarque : Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.</p>

- Pour un compte de consommateur, sélectionnez **Convertir la piste > vers un consommateur** et renseignez les champs du formulaire.

Convertir le formulaire de prospect

Champ	Description
Consommateur	Nom et adresse e-mail de votre consommateur.

Traduction automatique

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau contact. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si le contact existe déjà.
Opportunité	<p>Détails permettant de créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez Créer une opportunité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous disposez déjà d'une opportunité. <p>i Remarque : Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.</p>

3. Sélectionnez **Convertir la piste**.

Une boîte de dialogue s'affiche pour la conversion réussie de votre prospect en opportunité. Vous pouvez sélectionner le nouvel enregistrement d'opportunité qui a été créé.



Disqualifier une piste

Disqualifier une piste dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
3. Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Disqualifier la piste**.

i Remarque : Vous ne pouvez disqualifier qu'un prospect qui est au stade Nouveau, Contacté ou Nurturing.

4. Dans la boîte de dialogue **Disqualifier la piste** , sélectionnez un **motif**.

5. Sélectionnez **Disqualifier**.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des leads](#).

Exporter les prospects

Vous pouvez exporter un devis sous forme de fichier Gestion des leads JSON et le fournir à un client.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Gestion des leads d'exportation de piste dans exporte une liste de toutes les pistes. Suivez les étapes suivantes pour exporter des prospects.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tous**.
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
 - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
 - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.

La liste des prospects est exportée en fonction des paramètres définis.

Utiliser Gestion des opportunités

Utilisez l'application Gestion des opportunités pour créer votre opportunité.

L'interface Gestion des opportunités comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos opportunités.

Onglets Gestion des opportunités

Gestion des opportunités	Description
Onglet Détails	Ajoutez des détails sur l'opportunité, tels que des informations sur le compte, le cycle de vente et l'étape.
Onglet Catalogue	Utilisez le catalogue de produits pour ajouter des éléments de ligne à l'opportunité.
Onglet Besoins	Ajoutez à l'opportunité des informations plus précises sur les besoins business de votre client.
Onglet Éléments de ligne	Ajouter des éléments de ligne d'opportunité.
Onglet Concurrents	Ajoutez des informations sur les concurrents à votre opportunité.
Onglet Tâches	Créer des tâches d'opportunité.
Onglet E-mails	Créer des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créer des devis directement à partir de l'opportunité.


Créer une opportunité

Créez une nouvelle opportunité de produit dans l'application en saisissant les détails, tels que le Gestion des opportunités compte, l'étape de vente, le type de cycle de vente et la taille de la transaction.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue  de **liste**.
2. Dans la liste **Opportunité - Toutes** , sélectionnez **Nouveau**.
La boîte de dialogue **Créer une opportunité** s'ouvre.
3. Utilisez la table suivante pour compléter les informations.

Champs	Description
Description brève	Remplissez une brève description de l'opportunité.
Compte	Fournissez des informations sur le compte.
Étape	Entrez une étape de l'opportunité. Par exemple : Qualifier, Développer, Proposer, Négocier, Fermé-Gagné ou Fermé-Perdu.
Valeur de la transaction	Fournissez une valeur approximative de la transaction.
Type de cycle de ventes	Saisissez le type de cycle de vente lors de la création de l'opportunité. Par exemple : NEWCUST, RE-NEW ou UPSELL.
Consommateur	Sélectionnez un consommateur.
Contact	Remplissez les informations de contact.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'opportunité et **Fermer** pour revenir à la fenêtre principale des opportunités.
5. Sélectionnez Actualiser  pour afficher la nouvelle opportunité dans la liste.

Que faire ensuite

Commencez à ajouter d'autres informations à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter et afficher les détails d'une opportunité](#).


Ajouter et afficher les détails d'une opportunité

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter et afficher des informations sur votre opportunité, y compris la source et le concurrent.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Opportunité** > **Tous** et sélectionnez votre opportunité.
3. Renseignez les informations dans l'onglet Détails.

Onglet Détails de l'opportunité

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'opportunité généré par le système.
Compte	Nom de la société du compte client.
Contact	Nom de la personne de la société avec laquelle vous interagissez.
Type de cycle de ventes	Type de ventes, par exemple NEWCUST, NEW ou UPSELL.
Étape	Phases de l'opportunité. Par exemple, qualifier, développer, proposer, négocier, fermé-gagné ou fermé-perdu.
Propriétaire	Agent commercial ou représentant commercial affecté à cette opportunité.
Description brève	Brève description de l'opportunité.
Description	
Devis primaire	
Secteur	Nom du secteur. Par exemple, les télécommunications, la fabrication, les soins de santé ou les banques.
Taille estimée de l'offre	Quantité d'opportunités potentielles.
% probabilité	Pourcentage estimé de réussite de l'opportunité de vente.
Montant	<p>i Remarque : Si une opportunité n'a pas d'élément de ligne, le montant prend la même valeur que la taille estimée de la transaction. Lorsque des éléments de ligne d'opportunité sont ajoutés, la valeur du montant change à mesure que la valeur est récupérée à partir du TCV total.</p>
Montant pondéré	<p>Chiffre d'affaires total ajusté par le pourcentage de probabilité.</p> <p>Le montant pondéré d'une opportunité est calculé en multipliant le % de probabilité par le montant. Par exemple, si le pourcentage de probabilité d'une opportunité est de 10 (0,1 %) et que le</p>

Champ	Description
	montant est de 100 \$, le montant pondéré est $0,1 \times 100 = 10,00$.
Groupe d'opportunités	
Plus disponible	Nom du client concurrent pour lequel cette transaction est perdue.
Source	Nom de la source auprès de laquelle ces informations sur l'opportunité sont recueillies.

4. Renseignez les champs suivants dans la section **Tarification** de l'onglet **Détails**.

i Remarque : Les champs **Chiffre d'affaires récurrent total**, **Chiffre d'affaires annuel total récent**, **Coût annuel total des contrats** et **Valeur totale des coûts réels** sont calculés automatiquement en fonction de la valeur des éléments de ligne d'opportunité associés à une opportunité.

Section Tarification d'opportunité

Champ	Description
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour le dollar américain.
Liste de prix	Liste de prix par défaut pour l'opportunité.
Terme (mois)	Période d'abonnement de l'élément de ligne d'opportunité. La durée par défaut est de 12 mois.
Total des prix ponctuels	Prix total de tous les produits ou services uniques dans l'opportunité.
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Montant total des revenus mensuels récurrents (MRR) pour tous les produits et services récurrents.
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Montant total des revenus récurrents annuels (ARR) pour tous les produits et services récurrents chaque année.
Valeur annuelle totale du contrat	Valeur annuelle totale du contrat (ACV), qui est le montant annuel des revenus de tous les produits et services provenant d'un contrat client.
Valeur totale du contrat sur durée	Valeur totale du contrat (TCV), qui est le montant total des revenus d'un contrat client attendus sur la durée de vie du contrat.

5. Sélectionnez le mode de communication préféré du client.

- Ne pas appeler
- Ne pas envoyer d'e-mail
- Ne pas partager

6. Dans la section **Informations système** de l'onglet Détails, renseignez les champs requis avec des informations sur la date et la personne qui a créé l'opportunité, et saisissez les **notes de travail** connexes.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre opportunité.

Obtenir des recommandations de produits pour les opportunités à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoins dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits pour obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.

Avant de commencer


Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des besoins que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue Liste.
2. Accédez à la **Opportunité > Tous** et sélectionnez l'opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler.

Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.
3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produits** dans la hiérarchie du catalogue.
Les cartes de modèle de besoins du guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.
Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.
5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, passez en revue ou sélectionnez les recommandations :
 - Pour consulter vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier**  . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
 - Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.
7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** la carte du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.
Le produit sélectionné est ajouté à l'opportunité. L'onglet Besoins affiche le modèle de besoins que vous avez sélectionné. Vous pouvez passer en revue le modèle de besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.


Ajouter des éléments de ligne à une opportunité

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre opportunité en saisissant les détails, tels que l'offre de produits et la quantité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** icône Afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la vue de **liste Opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne d'opportunité ou sélectionnez un élément de ligne d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire d'élément de ligne d'opportunité.

Formulaire d'élément de ligne d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de l'élément de ligne d'opportunité généré par le système.
Opportunité	L'ID généré par le système de votre opportunité.
Offre de produits	Offre de produits sélectionnée pour l'élément de ligne d'opportunité.
Unité de mesure	L'unité de mesure de l'élément de ligne d'opportunité.
Prix net unitaire	Prix unitaire après ajustements, le cas échéant. ? Remarque : Les champs Prix net unitaire et Prix catalogue unitaire ont les mêmes valeurs si l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.
Terme (mois)	Période d'abonnement de l'élément de ligne d'opportunité. La durée par défaut est de 12 mois uniquement pour les produits récurrents.
Quantité	La quantité de l'élément de ligne d'opportunité.
Emplacement du service	Emplacement de service auquel l'élément de ligne d'opportunité s'applique.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.
Période	La périodicité est basée sur la méthode de tarification sélectionnée pour l'offre de produits.

Champs	Descriptions
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Unique », la périodicité est définie sur « Aucune ». ○ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Récurrent », la périodicité peut être définie sur « Mensuel » ou « Annuel ».
Prix catalogue unitaire	<p>Prix catalogue unitaire de l'offre de produits incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.</p> <p>i Remarque : Les champs Prix net unitaire et Prix catalogue unitaire ont les mêmes valeurs si l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.</p>
Prix unique cumulé	<p>Prix unique de l'opportunité et des éléments de ligne enfants d'opportunité.</p> <p>Prix unique cumulé = quantité * prix net unitaire.</p>
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	<p>Chiffre d'affaires mensuel récurrent cumulé de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si la périodicité est mensuelle, MRR cumulé = prix net unitaire * quantité. ○ Si la périodicité est annuelle, Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé = Prix net unitaire/12 mois * Quantité. <p>Le client peut modifier cette formule s'il personnalise ses propres valeurs pour la périodicité.</p> <p>Ce champ n'est renseigné que si la périodicité de l'opportunité est de nature récurrente.</p>
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	<p>Ce champ n'est renseigné que si la périodicité de l'opportunité est de nature récurrente.</p> <p>Chiffre d'affaires annuel cumulé = Chiffre d'affaires mensuel cumulé * 12</p>
Valeur annuelle cumulée du contrat	<p>Valeur annuelle totale du contrat (ACV), qui est le montant annuel des revenus de tous les produits et services provenant d'un contrat client.</p> <p>ACV cumulé = prix unique cumulé + ARR cumulé.</p>

Champs	Descriptions
Valeur totale du contrat cumulée	Valeur totale du contrat (TCV), qui est le montant total des revenus d'un contrat client attendus sur la durée de vie du contrat. TCV cumulé = Prix unique cumulé + Durée * Chiffre d'affaires récurrent cumulé.
Notes de travail	Toute information supplémentaire relative à l'élément de ligne d'opportunité.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'élément de ligne d'opportunité est ajouté à l'opportunité principale.

Que faire ensuite

Ajoutez une tâche à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des tâches d'opportunité](#).


Ajouter des concurrents à une opportunité

Capturez les détails du concurrent pour votre opportunité afin de pouvoir avoir des conversations commerciales fructueuses avec votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Concurrents**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un concurrent d'opportunité ou sélectionnez un concurrent d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Remplissez les champs du formulaire Concurrent d'opportunité.

Formulaire d'opportunité de concurrent

Champs	Descriptions
Société	Le nom de l'entreprise qui est un concurrent.
Opportunité	Le numéro de l'opportunité.
Forces	Points forts du concurrent.
Faiblesses	Faiblesses du concurrent.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les informations sur le concurrent sont ajoutées à l'opportunité principale.


Ajouter des tâches d'opportunité

Créez des tâches d'opportunité pour capturer des détails supplémentaires sur les besoins de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une nouvelle tâche d'opportunité ou sélectionnez une tâche d'opportunité existante pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Tâche d'opportunité.

Formulaire de tâche d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de la tâche d'opportunité généré par le système.
Opportunité	Le numéro de l'opportunité.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche d'opportunité doit être terminée.
Description brève	Plus d'informations sur la tâche d'opportunité.
État	État de la tâche d'opportunité.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche d'opportunité.
Notes de travail	Remarques supplémentaires sur la tâche d'opportunité.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La tâche d'opportunité est ajoutée à l'opportunité principale.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches d'opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

Créer des rendez-vous

Créez des rendez-vous avec les personnes concernées nécessaires pour faire avancer la discussion commerciale sur votre opportunité.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche d'opportunité. Pour créer une tâche d'opportunité, reportez-vous à la section [Ajouter des tâches d'opportunité](#).

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Tâches d'opportunité**.
2. Sélectionnez la tâche d'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.

- Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
- Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

Formulaire Créer un nouveau rendez-vous

Champs	Descriptions
De	L'ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	L'ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	L'état du rendez-vous.
Heure de début	L'heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	L'heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps d'un rappel.
Objet	Les informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Le lieu du rendez-vous.
Message	Tout message supplémentaire pour votre rendez-vous.

- Sélectionnez **Enregistrer**.
Le rendez-vous est ajouté à votre tâche d'opportunité.


Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer à votre client les informations sur le produit qui répondent à ses besoins professionnels ou la démonstration du produit selon les besoins de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

- Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
- Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **E-mails**.
- Sélectionnez le bouton **Composer un e-mail** dans le coin supérieur droit pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour apporter des modifications.
- Renseignez les champs du formulaire Brouillon d'e-mail.

Formulaire de brouillon d'e-mail d'opportunité

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message d'e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

i Remarque : Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail préremplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

5. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **E-mails de brouillon**.


Afficher une opportunité existante

Affichez une opportunité existante pour apporter des modifications, telles que la mise à jour de son statut ou des détails supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
 - Toutes : affiche toutes les opportunités de l'instance.
 - Tâches d'opportunités : affiche vos tâches d'opportunités.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez.
3. Effectuez des mises à jour de l'opportunité selon vos besoins.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Suivre les opportunités à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations sur les opportunités les plus pertinentes pour vous et vos personnes concernées à l'aide de la vue Kanban.

Avant de commencer

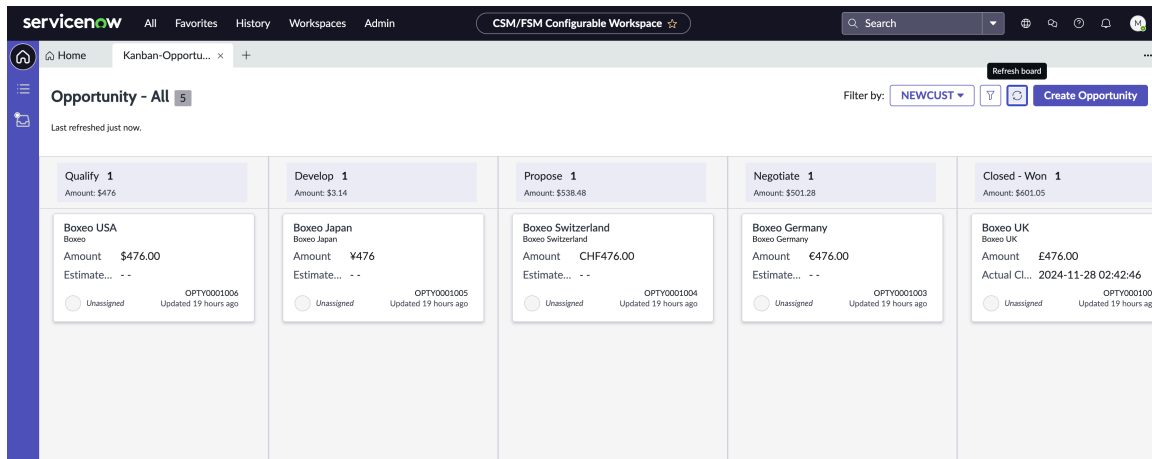
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Une vue Kanban est une représentation visuelle des données qui vous permet de glisser-déplacer les enregistrements de données en fonction du flux d'affaires. La fonctionnalité d'affichage Kanban dans Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- Visualisation des opportunités de toutes les étapes et filtrage des types de cycles de vente.
- Mettre à jour l'état d'une opportunité en les naviguant entre différentes étapes.
- Affichage du montant de déploiement calculé automatiquement (dans la devise de base) dans le sous-en-tête pour toutes les opportunités dans la voie Kanban.

La vue Kanban dans le cadre de Gestion des opportunités .Gestion des ventes et des commandes



Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .
 - Pour modifier l'état d'une opportunité, faites glisser la carte d'opportunité d'un état et déposez-la dans un autre état.
 - Pour afficher les opportunités de différents types de ventes, utilisez l'option Filtrer par sur la page.
 - Pour créer une opportunité directement à partir de cette page, cliquez sur le bouton **Créer une opportunité** . Pour en savoir plus, consultez [Créer une opportunité](#).


Opportunités d'exportation

Vous pouvez exporter une opportunité sous forme de fichier Gestion des opportunités JSON et la fournir à un client. La fonctionnalité Opportunité d'exportation dans Gestion des opportunités Exporte une liste de toutes les opportunités.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue  de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Exporter** .
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
 - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
 - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.

La liste des opportunités est exportée en fonction des paramètres définis.

Créer un devis à partir d'une opportunité


Créez un devis directement à partir d'une opportunité à l'aide de l'onglet Devis.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir capturé et fourni toutes les informations relatives à votre opportunité, telles que les détails de l'opportunité, les éléments de campagne, les informations sur les concurrents, etc.

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue  de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Devis**.
3. Sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir de l'opportunité sélectionnée.


Créer un devis à partir d'un élément de ligne d'opportunité

Créez un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés dans un enregistrement d'opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue  de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne, puis sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés.
Une boîte de dialogue s'affiche pour indiquer la création d'un nouveau devis. Sélectionnez le nouvel enregistrement de devis pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Estimations pour afficher le nouvel enregistrement de devis.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'espace de Gestion des devis travail, reportez-vous à la section [Utiliser Gestion des devis](#).

Synchroniser le devis et l'opportunité

Synchronisez les informations de devis de l'enregistrement de devis vers un enregistrement d'opportunité. Cela permet de maintenir la cohérence et la précision des données de devis dans les deux enregistrements et permet aux agents commerciaux de suivre avec précision les revenus des opportunités.

Établir une synchronisation entre le devis et l'opportunité

En tant qu'agent commercial, vous pouvez établir la synchronisation entre les enregistrements de devis et d'opportunité et vous assurer qu'un ensemble défini de champs entre Opportunité - Devis et Opportunité - Éléments de ligne de devis reste synchronisé.

Lorsqu'un devis est créé via une opportunité, le champ **Opportunité source** de l'enregistrement de devis est automatiquement renseigné avec les détails de l'opportunité

via laquelle le devis est créé. Pour créer un devis via une opportunité, reportez-vous à la section [Créer un devis](#).

Lorsqu'un devis est créé avec des éléments de ligne enfants, les mesures de chiffre d'affaires et les prix de l'estimation sont calculés automatiquement. Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires et leur mode de calcul, reportez-vous à la rubrique [Mesures des revenus d'abonnement](#).

Lorsque l'enregistrement de devis est synchronisé avec l'enregistrement d'opportunité, les mesures de prix et de chiffre d'affaires sont également synchronisées et cohérentes sur les deux formulaires.

La bannière **Synchronisée** de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'opportunité indique si le devis est synchronisé avec son opportunité. Pour synchroniser automatiquement le premier devis avec son opportunité source, définissez la propriété système `autoEnableSyncFirstQuote` sur **vrai**.

Pour en savoir plus sur l'établissement d'une synchronisation entre le devis et l'opportunité et sur l'activation automatique de la synchronisation, reportez-vous à la section [Synchroniser un devis avec une opportunité](#).

Vous pouvez créer une nouvelle version d'un devis à partir d'un enregistrement de devis afin d'établir une synchronisation entre le nouveau devis révisé et l'opportunité initiale.

i Remarque : La nouvelle version du devis est synchronisée avec l'opportunité uniquement si la version précédente était également synchronisée.

Affichez les nouvelles révisions de devis à partir de l'onglet **Révisions** de l'enregistrement du devis.

Sur l'enregistrement de devis, marquez **l'état** comme **Accepté** ou **Terminé** pour déplacer l'opportunité synchronisée vers **Fermé-gagné**.

Mapper les champs et les éléments de ligne d'en-tête de devis et d'opportunité

En tant qu'agent commercial, vous pouvez uniquement modifier et changer les champs d'un enregistrement d'opportunité qui ne sont pas synchronisés avec un devis.

Vous trouverez ci-dessous une liste des mappages de champs par défaut entre les éléments de ligne d'opportunité avec des éléments de ligne de devis et l'en-tête d'opportunité avec des champs d'en-tête de devis. Pour en savoir plus sur les champs et leur description, reportez-vous à la section [Mesures des revenus d'abonnement](#).

Champs synchronisés par défaut entre l'en-tête d'opportunité et l'en-tête de devis

En-tête d'opportunité	En-tête de devis
Terme (mois)	Terme (mois)
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Total des prix récurrents mensuels
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Total des prix récurrents annuels
Montant	Montant total
Devis primaire	Réf. de l'ID du devis
Devise	Devise

Champs synchronisés par défaut entre l'en-tête d'opportunité et l'en-tête de devis (suite)

En-tête d'opportunité	En-tête de devis
Liste de prix	Liste de prix

Champs synchronisés par défaut entre les champs d'élément de ligne d'opportunité et de devis

Éléments de ligne d'opportunité	Éléments de ligne de devis
Terme (mois)	Terme (mois)
Prix unique cumulé	Prix unique cumulé
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Prix récurrent mensuel cumulé
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Prix récurrent annuel cumulé
Valeur totale du contrat cumulée	Prix net cumulé
Offre de produits	Offre de produits
Liste de prix	Liste de prix
Unité de mesure	Unité de mesure
Prix de liste unitaire	Prix de liste unitaire
Quantité	Quantité
Période	Période
Prix net unitaire	Prix net unitaire

Remarque : Lorsqu'un en-tête d'opportunité et de devis, ainsi qu'un élément de ligne d'opportunité et un élément de ligne de devis sont synchronisés l'un avec l'autre, l'ajout et la suppression d'éléments de ligne sur l'enregistrement d'opportunité sont désactivés. Tous les champs synchronisés de l'enregistrement de l'opportunité et de l'élément de ligne d'opportunité basculent en lecture seule.

Collaborer avec les personnes concernées à l'aide de la barre latérale


Initiez une discussion avec des parties prenantes internes et externes, telles que des agents commerciaux, des consultants en solutions et des experts techniques à l'aide de l'intégration de la barre latérale avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Avant d'utiliser l'intégration de la barre latérale, vous devez d'abord terminer la configuration de l'intégration de la barre latérale avec votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Configurer Barre latérale](#).

Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Discuter** dans l'en-tête de l'opportunité.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro de l'enregistrement de l'opportunité.
Objet	Description de l'opportunité.
Ajouter des participants	Nom des autres utilisateurs que vous souhaitez ajouter à la discussion sur l'opportunité.
Inclure un bref message pour les participants	Informations supplémentaires que vous souhaitez ajouter pour vos utilisateurs.

5. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Une Microsoft Teams messagerie instantanée est créée pour votre collaboration.

Que faire ensuite

Améliorez l'efficacité de votre collaboration en partageant des emojis, des messages et des pièces jointes.

Transactions basées sur l'emplacement pour Gestion des opportunités

Les agents peuvent créer des opportunités et prendre en charge les configurations de produits et les services pour différents emplacements.

Les agents peuvent utiliser le filtre d'emplacement dans le catalogue de produits pour sélectionner un emplacement client particulier. Le catalogue affiche uniquement les produits associés à cet emplacement. Cela permet aux agents d'ajouter des lignes de produits appropriées à une opportunité. Les agents peuvent également copier des produits et des services d'un endroit à un autre au sein d'une même transaction. Il n'est donc plus nécessaire de créer plusieurs éléments de ligne d'opportunité pour chaque emplacement. Pour en savoir plus sur la copie des emplacements, reportez-vous à la section [Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement](#).

Utilisation des transactions basées sur l'emplacement

Pour utiliser le filtre d'emplacement dans Gestion des opportunités, procédez comme suit.

Remarque : En tant qu'agent, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'emplacement si la [propriété des transactions basées sur l'emplacement](#) est activée par votre administrateur et que les [filtres de règles d'éligibilité](#) et les [règles d'éligibilité du produit](#) ont été configurés par votre administrateur de catalogue de produits.

Utilisation des transactions basées sur l'emplacement

Étape	Description	Rôle
Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité	Utilisez le filtre Emplacement du service dans l'onglet Catalogue pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.	Agent
Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement	<p>Copier des éléments de ligne existants vers un autre emplacement dans l'opportunité en fonction des règles d'éligibilité définies par votre administrateur de catalogue de produits</p> <p>Le modal Copier les éléments de ligne s'affiche lorsque vous sélectionnez Copier dans la liste connexe des éléments de ligne. Si la propriété système est définie sur false, tous les éléments de ligne sont copiés.</p>	Agent

Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité

Utilisez le filtre **Emplacement du service** dans le catalogue de produits pour ajouter des produits (éléments de ligne) à un emplacement.

Avant de commencer

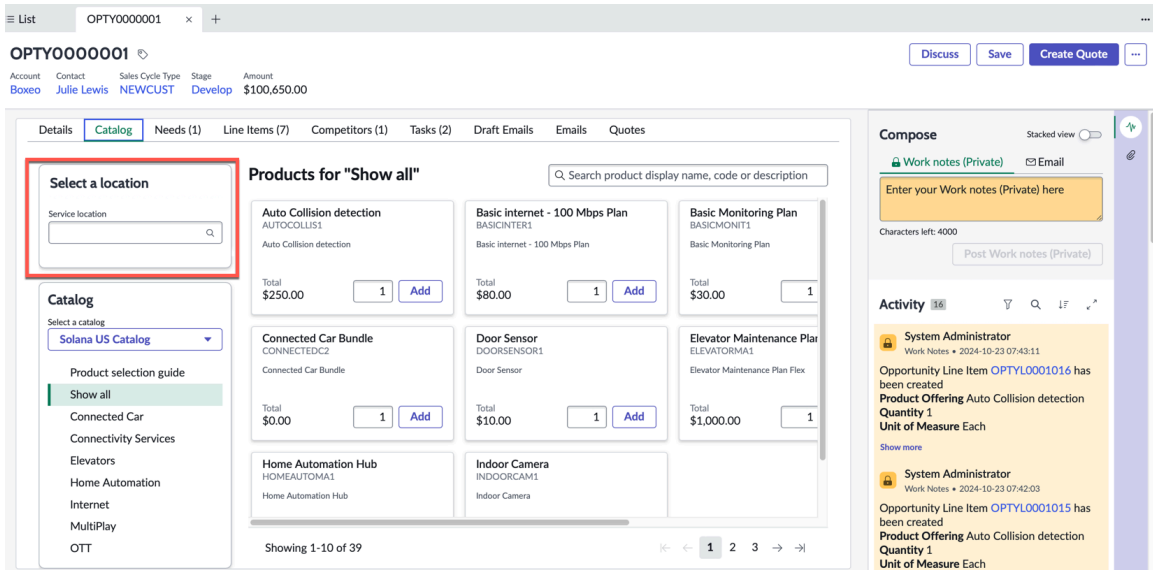
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des lignes d'opportunité par emplacement si la [propriété des transactions basées sur l'emplacement](#) est activée par votre administrateur et que les [filtres de règles d'éligibilité](#) et les [règles d'éligibilité des produits](#) ont été configurés par votre administrateur de catalogue de produits pour les transactions basées sur l'emplacement.

Procédure

1. Accédez à la vue **de listes** et sélectionnez **Opportunité-Toutes**.
2. Dans la vue de **liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis accédez à l'onglet **Catalogue**.
3. Dans le filtre **Sélectionner un emplacement**, choisissez un emplacement auquel vous souhaitez ajouter les éléments de ligne.
Une fois que vous avez sélectionné un emplacement, seuls les éléments de ligne d'opportunité éligibles pour l'emplacement sélectionné s'affichent.



4. Sélectionnez **Ajouter** pour créer un élément de ligne d'opportunité.
5. Accédez à l'onglet **Éléments de ligne** pour afficher les détails de l'élément de ligne d'opportunité nouvellement ajouté.

Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement

Dupliquez des éléments de ligne existants vers un autre emplacement à l'aide de l'option **Copier** dans l'onglet Éléments de ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue **de listes** et sélectionnez **Opportunité-Toutes**.
2. Dans la vue de **liste Opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne d'opportunité que vous souhaitez copier vers un autre emplacement.
4. Sélectionnez **Copier**.
5. Dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne**, choisissez l'une des options.

Option	Description
Garder l'emplacement d'origine	De nouveaux éléments de ligne pour l'opportunité sélectionnée sont créés et l'emplacement source est conservé.
Choisir un nouvel emplacement	Cela copie les éléments de ligne vers un nouvel emplacement. Dans le filtre Emplacement du service , sélectionnez le nouvel emplacement vers lequel vous souhaitez copier les éléments de ligne.

i Remarque : Sélectionnez l'option **Continuer à copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** .

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles vers votre emplacement préféré et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si cette option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne d'opportunité n'est copié.

6. Sélectionnez **Copier**.

Utiliser Prévision des ventes

Prévision des ventes utilise les opportunités actuelles dans le système pour prédire les montants d'opportunités futurs. L'application Gestion des opportunités contient la liste des opportunités créées pour les clients et chacune de ces opportunités se trouve à différentes étapes des cycles de vente.


Une fois qu'une opportunité est créée, le champ Catégorie de prévision affiche Pipeline par défaut. L'agent commercial travaillant sur cette opportunité met à jour ce champ une fois le processus de vente lancé. Lorsque les agents mettent à jour la catégorie de prévision, le tableau de bord continue d'afficher les dernières données. Le planificateur de prévision continue de mettre à jour les données sur le tableau de bord des prévisions des ventes. Une fois les utilisateurs, les groupes et les données d'opportunité ajoutés, ainsi que la sélection de la catégorie, sélectionnez Mettre à jour la prévision sur le tableau de bord des prévisions des ventes pour afficher les dernières informations de prévision.

Affichage du tableau de bord des prévisions de ventes

Vous pouvez afficher le tableau de bord des prévisions des ventes pour afficher l'état actuel des ventes et les objectifs atteints pour vos équipes. Seuls l'administrateur de la prévision, l'analyste de prévision et le propriétaire du groupe le plus élevé peuvent voir les données et les prévisions de ventes pour tous les groupes et l'équipe. Les autres profils ne peuvent afficher les prévisions de ventes et les informations connexes que pour leur propre hiérarchie ou pour les hiérarchies en dessous d'eux.

Utilisation du tableau de bord de prévision des ventes

Pour accéder au tableau de bord Prévisions des ventes, accédez à **Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue **Prévision des ventes** . Sélectionnez l'icône

 afficher les dernières données de prévision des ventes. Sélectionnez **Mettre à jour la prévision** sur le tableau de bord pour extraire les données et générer les dernières informations de prévision.

Opportunity Amount Forecast

Showing for

Last updated on Mar 18, 2025 03:34:31

[Forecast List](#)

	Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
▼	FY 2025 Q1							
○	▼ G Global (Jennifer Harris)	\$7,000	\$1,900	\$5,100	\$3,100 (44%)	\$3,100 (44%)	\$4,100 (59%)	\$5,090 (73%)
○	> E EMEA (Mary White)	\$2,000	\$0	\$2,000	\$1,200 (60%)	\$1,200 (60%)	\$1,200 (60%)	\$1,200 (60%)
○	▼ NA North America (Scarlet Dawson)	\$3,000	\$1,900	\$1,100	\$1,900 (63%)	\$1,900 (63%)	\$2,900 (97%)	\$2,900 (97%)
○	▼ C Canada (Mathew Moore)	\$1,500	\$1,900	\$400	\$1,900 (127%)	\$1,900 (127%)	\$1,900 (127%)	\$1,900 (127%)
○	CT Charlotte Turner	\$1,500	\$1,900	\$400	\$1,900 (127%)	\$1,900 (127%)	\$1,900 (127%)	\$1,900 (127%)
○	> U USA (Michael Green)	\$1,500	\$0	\$1,500	\$0 (0%)	\$0 (0%)	\$1,000 (67%)	\$1,000 (67%)
○	> A APAC (Jessica Clark)	\$2,000	\$0	\$2,000	\$0 (0%)	\$0 (0%)	\$0 (0%)	\$990 (50%)

Sélectionnez les options de ces trois filtres pour afficher les données de votre groupe ou gestionnaire pour une période sélectionnée.

- Groupe : sélectionnez le groupe pour lequel vous souhaitez afficher la prévision, le gestionnaire du groupe est automatiquement mis à jour dans le troisième filtre.
- Gestionnaire : sélectionnez le gestionnaire pour afficher le champ.
- Période : sélectionnez la période (trimestre) pour laquelle vous souhaitez afficher la prévision.

Pour la capture d'écran ci-dessus, les données de prévision sont affichées pour la région Global. La propriétaire de la prévision est Jennifer Harris. La période de prévision sélectionnée est le premier trimestre de l'exercice 2025. Global a un quota total de 7 000 \$ qui lui est attribué. L'écart est la différence entre les ventes de quota et les ventes gagnées. Pour Global, l'écart est de 5 100 \$, ce qui signifie qu'ils doivent atteindre 5 100 \$ supplémentaires pour atteindre le quota. En tant que propriétaire de ce groupe, Jennifer Harris peut suivre le quota atteint pour chaque équipe et chaque agent spécifique si nécessaire.

Commit, Strong Upside, Upside et Pipeline représentent différentes étapes de certitude dans le pipeline de vente, ce qui permet d'estimer la probabilité d'atteindre l'objectif global. En tant que gestionnaire, vous pouvez développer et voir la quantité totale d'opportunités à chaque étape pour votre équipe et vos agents. Vous pouvez afficher le montant de déploiement pour tous les agents sous ce gestionnaire. Le groupe canadien dont le propriétaire est Mathew Moore au premier trimestre de l'exercice 2025 affiche que le quota de l'équipe a été fixé à 1 500 \$. L'agent travaillant sous la direction du propriétaire est Charlotte Turner qui a déjà conclu (colonne Won) 1 900 \$ de ventes. Vous pouvez cliquer sur l'icône « i » pour un agent et afficher toutes les opportunités pour cet agent ainsi que la valeur totale dans chaque catégorie de prévision.

Traduction automatique

OH

Oliver Harris
USA

×

Forecast Category Upside ▾

Forecast Value
\$1,000

Associated Opportunities (1)

Associated Opportunities 1

Last refreshed just now

↻

⚙️

🔍 2

New

Opportunity	Account	Stage
OPTY0001045	Boxeo	Qualify

Traduction automatique

En tant que représentant commercial, vous pouvez consulter le statut de chaque opportunité que vous possédez. Au fur et à mesure de la progression de la vente, vous pouvez mettre à jour le champ Catégorie de prévision de l'opportunité, et les nouvelles données seront mises à jour sur le tableau de bord. Vous pouvez afficher le montant total à chaque étape de vente et suivre l'état de la cible de quota qui vous est affectée.

Utiliser Gestion des devis

Utilisez l'application Gestion des devis pour établir votre estimation. L'interface comprend les onglets suivants pour vous aider à créer et à gérer les devis de produits.

Onglets Gestion des devis

Onglet Gestion des devis	Description
Onglet Détails	Ajoutez les détails de l'estimation, tels que l'adresse et les coordonnées.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne de devis à un devis.
Onglet Catalogue	Utilisez les catalogues de produits pour ajouter des produits à votre devis.
Onglet Révisions	Créer plusieurs versions de devis.
Onglet Commandes de clients	Convertissez les devis en ventes de commandes de produits.
Onglet Ajustement des prix	Ajouter des ajustements manuels des prix aux produits d'un devis.

Devis de construction

Suivez ces étapes de base pour créer, élaborer et gérer vos estimations.

Création et gestion des devis

Étape	Description
Créer un devis	Commencez un devis, puis ajoutez et affichez les détails du devis .
Ajouter des produits à un devis	Créez votre devis en ajoutant des produits à partir des catalogues de produits.
Créer un devis Document PDF	Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF à partir d'un devis pour l'envoyer aux clients.
Affichez et mettez à jour les produits dans votre devis-	Utilisez l'onglet Éléments de ligne pour afficher et mettre à jour les produits dans votre devis.
Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis	Ajouter des ajustements de tarification aux estimations.
Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis	Utilisez les recommandations d'offres de produits pour trouver d'autres produits que vous pouvez vendre à vos clients en fonction des éléments de ligne de votre devis.
Créer des versions de devis	Utilisez l'onglet Révisions pour créer et afficher des versions d'un devis.
Convertir les devis en commandes	Utilisez l'onglet Commandes de clients pour convertir les devis en commandes.

Créer un devis

Créez un devis dans **Gestion des devis** pour démarrer le processus de création de devis.

Avant de commencer


Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous démarrez un devis, une boîte de dialogue vous invite à saisir les informations sur le devis. Vous pouvez choisir de créer un devis pour un compte client ou un consommateur. La boîte de dialogue change en fonction de votre choix.

- **Compte** : le devis est créé pour un compte client existant.
- **Consommateur** : le devis est créé pour un consommateur existant.

Procédure


1. Dans **Espace de travail configurable de CSM** sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire **Créer un devis**.

À	Description
Créer un devis pour un compte	<p>Sélectionnez le compte et saisissez les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contact : nom du contact client principal. ○ Description brève : brève description de l'estimation pour ce compte.

À	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Date d'expiration : la date et l'heure d'expiration du devis. ○ Partenaire de distribution : (facultatif) Le nom de l'organisation qui vend un produit ou un service.
Créer un devis pour un consommateur	<p>Sélectionnez le nom du consommateur et saisissez les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Description brève : brève description de l'estimation pour ce consommateur. ○ Date d'expiration : la date et l'heure d'expiration du devis.

4. Sélectionnez Enregistrer et fermer.

Le devis est enregistré et vous revenez à la vue de liste **Devis** .

5. Sélectionnez Actualiser  pour afficher le nouveau devis dans la liste.

6. Sélectionnez Ajouter des éléments de ligne pour enregistrer le devis et commencer à ajouter des éléments de ligne de devis.

Que faire ensuite

[Ajouter et afficher les détails d'un devis.](#)

Ajouter et afficher les détails d'un devis

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter et afficher des informations de base pour un devis.


Avant de commencer

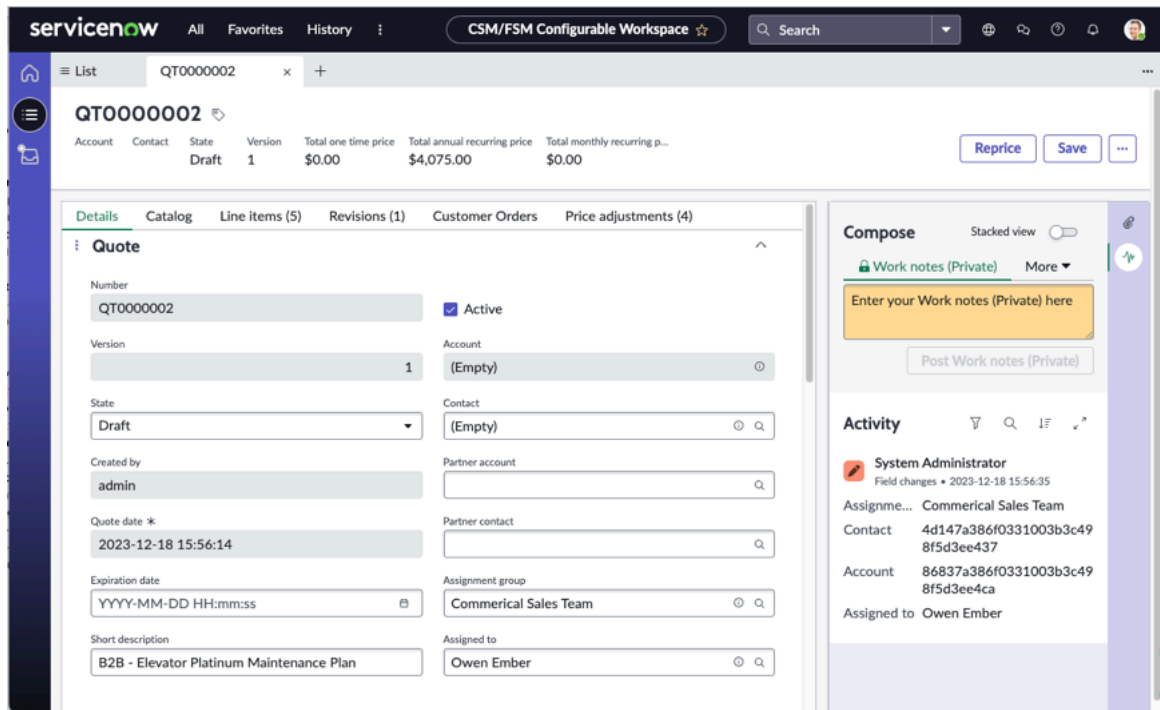
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre estimation, telles que des adresses et des contacts. Vous pouvez également indiquer si le devis est actif et définir son état.

Procédure

- 1.** Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
- 2.** Accédez à la **Estimations > Tous** et sélectionnez votre devis.
- 3.** Dans l'onglet Détails, renseignez les informations de base.



Traduction automatique

Onglet Détails

Champ	Description
Actif	Option indiquant que l'estimation actuelle est l'estimation active. Lorsqu'il existe plusieurs versions d'un devis, la sélection de cette option indique qu'il s'agit du devis actif.
État	Options qui reflètent l'état du devis. <ul style="list-style-type: none"> ○ Brouillon : l'état par défaut d'un devis qui indique que le devis est toujours en cours d'élaboration. ○ En cours de révision : utilisez cet état pour indiquer que le devis est à l'état de révision. ○ Acceptation cliente en attente : défini sur cet état lorsque le devis est créé et en cours de révision avec un client. ○ Accepté : utilisez cet état pour indiquer que le devis a été accepté par le client. ○ Révisé : Révisé indique que des modifications ont été apportées au devis et que d'autres personnes travaillant sur le devis peuvent en prendre note. ○ Expiré : indique que le devis a dépassé sa date d'expiration. Réinitialisez la date d'expiration pour rendre le devis à nouveau actif. ○ Annulé : utilisez cet état pour indiquer que le devis est annulé. ○ Fermé : indique que le devis est fermé. ○ Terminé : indique que le devis est terminé. Lorsqu'un devis est défini sur Terminé, il peut être utilisé pour créer une commande. Pour en savoir plus, consultez Convertir les devis en commandes.
Champs de tarification	Les champs sont les suivants :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Devise : la devise du prix correspond à la devise indiquée dans les informations de compte. ○ Liste de prix : le champ Liste de prix standard est la liste de prix par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis. ○ Livre des coûts : le livre des coûts standard est le livre des coûts par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

[Ajouter des produits à un devis](#) Vb.

Ajouter des produits à un devis

Utilisez l'onglet **Gestion des devis Catalogue** pour ajouter des produits à votre devis.

Avant de commencer


Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet **Catalogue** pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre estimation. Vous pouvez choisir des offres de produits simples et complexes. Les offres de produits complexes disposent d'options pour personnaliser le produit à l'aide du configurateur de produit.

Remarque : Vérifiez vos droits pour voir si le configurateur de produit est disponible.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue  **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **Catalogue** .
4. Dans la hiérarchie du catalogue de produits, sélectionnez le catalogue de produits que vous souhaitez utiliser. Le catalogue de produits affiche les produits disponibles dans les cartes d'offres de produits.
5. Dans la carte d'offre de produits, sélectionnez le produit.
 - Pour un produit simple qui n'a pas d'options sélectionnables, sélectionnez **Ajouter**.
 - Pour un produit configurable doté d'options que vous pouvez choisir, sélectionnez **Personnaliser** pour ouvrir le configurateur de produit permettant de sélectionner les options du produit.

Lorsque vous configurez le produit, vous pouvez modifier le prix, valider, puis enregistrer vos sélections. Pour plus d'informations sur l'utilisation du configurateur de produit, reportez-vous à la section [Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications](#).

L'offre de produit est ajoutée au devis en tant qu'élément de ligne.

Utilisation des recommandations d'offres de produits dans les devis

En tant qu'agent commercial, vous pouvez utiliser les offres de produits recommandées pour faire de la vente incitative ou croisée de produits supplémentaires dans vos estimations.

Recommandations d'offre de produits

Les recommandations de produits s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel lorsque l'Espace de travail configurable de CSM vous ajoutez, mettez à jour ou consultez des éléments de ligne de devis à l'aide de l'onglet Catalogue ou Éléments de ligne. Chaque carte fournit une recommandation de vente incitative ou croisée d'un produit.

Recommandations d'offre de produits pour un devis

Number	Parent line item	Product offering	Quote line action	Quantity	Unit of measure
QTL0001370		Quadplay Home Tech Hub Bundle	Add	1	Each
QTL0001371	QTL0001370	Home Automation Bundle	Add	1	Each
QTL0001375	QTL0001370	Internet and OTT Bundle	Add	1	Each
QTL0001379	QTL0001370	Connected Car Bundle	Add	1	Each

Recommended products

- VPN Endpoint**
Cross-sell Based on Internet and OTT Bundle
VPN Endpoint \$150.00
Dismiss 1 Add
- All in one mobile plan starting from \$49/month**
Cross-sell Based on Internet and OTT Bundle
Mobile Plan with data, voice and sms starting from \$49.
Dismiss 1 Add
- Premium Unlimited mobile plan**
Cross-sell Based on Quadplay Home Tech Hub Bundle
Premium Unlimited voice, data and SMS plan
Dismiss 1 Add

Traduction automatique

Les cartes de recommandations de produits affichent les informations suivantes :

- Nom et brève description de l'offre de produits recommandée.
- Type de recommandation :
 - Vente incitative : stratégie de vente visant à mettre à niveau les clients vers une version meilleure ou améliorée d'un produit qu'ils achètent.
 - Vente croisée : stratégie de vente pour vendre des produits supplémentaires liés aux articles que les clients achètent, mais différents de ceux-ci.
- Offre de produits source à laquelle la recommandation s'applique.
- Prix du produit
- Options permettant d'accepter la recommandation et de définir la quantité de produits ou d'ignorer la recommandation d'offre de produits.

Lorsque plusieurs cartes sont affichées, elles sont organisées selon la valeur d'ordre définie lors de la création de la recommandation par votre administrateur de catalogue de produits.

Processus de recommandation

Lorsque vous ajoutez une recommandation de produit, l'offre de produit recommandée est ajoutée en tant qu'élément de ligne à votre devis. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis](#). Une fois que vous avez ajouté ou rejeté des recommandations, elles sont déplacées vers l'historique des

recommandations. Utilisez l'icône Historique (🕒) dans le panneau Produits recommandés pour afficher l'historique des recommandations.

Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis

Obtenez des recommandations d'offres de produits pour faire de la vente incitative ou de la vente croisée de produits supplémentaires entre devis.

Avant de commencer


Votre devis doit comporter au moins un ou plusieurs éléments de ligne et être à l'état de brouillon.

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur un brouillon de devis et que vous ajoutez ou mettez à jour des produits, les recommandations d'offres de produits s'affichent sous forme de cartes de recommandation dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail. Ces cartes identifient les produits que vous pouvez vendre ou vendre de manière croisée, pour compléter ou compléter les produits existants dans votre devis. Lorsque vous acceptez une recommandation d'offre de produit, le produit est ajouté en tant qu'élément de ligne à votre devis.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous** et sélectionnez le devis sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet Catalogue ou Éléments de ligne.
Si le devis ne comporte pas au moins un élément de ligne, ajoutez un élément de ligne.

Le panneau latéral contextuel affiche tous les produits recommandés pertinents pour le devis.

4. Passez en revue les cartes d'offres de produits recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour accepter une recommandation, modifiez la quantité si nécessaire et sélectionnez **Ajouter** dans la carte.

Le produit est ajouté en tant qu'élément de ligne au devis. Lorsqu'un produit configurable est ajouté à partir du panneau des recommandations, des éléments de ligne de devis sont créés avec des sélections par défaut configurées telles que définies dans la définition de l'offre de produit. La carte d'offre de produits est déplacée vers l'historique des recommandations.

- Pour supprimer une recommandation du panneau latéral, sélectionnez **Ignorer**.

La carte d'offre de produits est déplacée vers l'historique des recommandations.

Vous pouvez consulter l'historique des recommandations en sélectionnant l'icône Historique (🕒) dans le panneau Produits recommandés.

5. **Facultatif** : Continuez à examiner les cartes d'offrande recommandées et ajoutez-les ou rejetez selon vos besoins.


Ajouter des tâches à un devis

Créez une ou plusieurs tâches pour un devis et affectez-les à différents agents. Les tâches sont les différentes actions que les agents effectuent pour créer un devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Estimations > Tous**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une nouvelle tâche de devis ou sélectionnez une tâche de devis existante pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Tâche de devis.

Formulaire de tâche de devis

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de devis généré par le système.
Estimation	Numéro du devis.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de devis doit être terminée.
Description brève	Informations sur la tâche de devis.
État	État de la tâche de devis.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche de devis.
Notes de travail	Informations supplémentaires sur la tâche de devis.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche de devis est ajoutée au devis principal.

Créer des versions de devis

Utilisez l'onglet Révisions pour créer et afficher les versions de votre devis.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

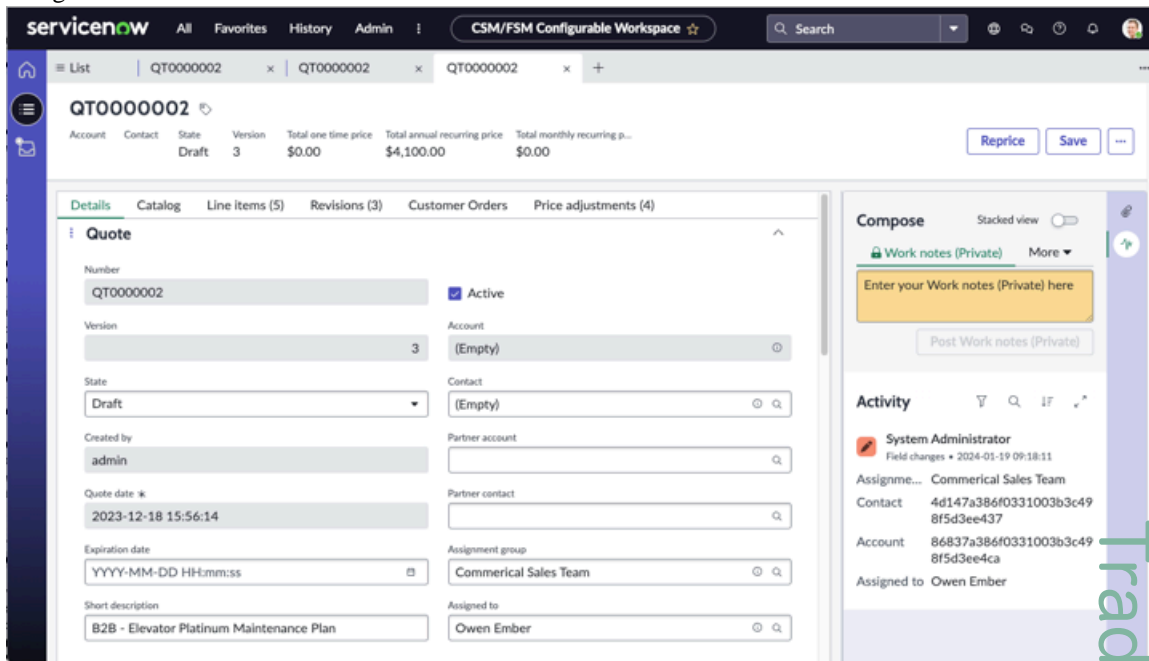
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet Révisions affiche toutes les versions d'une citation. Les numéros de version sont séquentiels. Si le devis est actif, le champ **Actif** est sélectionné.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **EstimationsTous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.

4. Sélectionnez l'onglet



Révisions

5. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis **Créer une version**.

Une nouvelle version du devis est créée. Sélectionnez le devis dans le message pour ouvrir la nouvelle version. L'option **Actif**, si elle est sélectionnée, indique la version **active** du devis. Utilisez l'onglet Révisions pour afficher une liste de toutes les versions de devis actuelles. Les numéros de version sont séquentiels.

6. Revenez à la vue de liste **Estimations** et actualisez-la pour voir la dernière version créée.

7. Sélectionnez l'option **Actif** comme rappel de l'estimation active.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Commande client pour démarrer une commande à partir du devis. Consultez [Convertir les devis en commandes](#) pour plus d'informations.

Convertir les devis en commandes

Utilisez l'onglet Commande client pour convertir un devis en commande client dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le devis doit être à l'état Actif et l'état du devis doit être défini sur Terminé. L'onglet Commandes de clients devient alors actif.

Remarque : Vérifiez vos droits pour voir si vous avez accès à cette fonctionnalité.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez le devis que vous souhaitez convertir en commande client dans la vue de **liste de devis** .
4. Dans l'onglet Détails, définissez l'état du devis sur **Terminé** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

5. Sélectionnez **Créer une commande.**

Lorsque la commande est créée, un message s'affiche avec le numéro de commande.

6. Sélectionnez le numéro de commande dans le message pour ouvrir la commande.

La vue **Élément de ligne de commande** affiche les éléments de ligne de commande, les ajustements de prix et les tâches de commande.

Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis

Ajoutez des ajustements de tarification aux éléments de ligne de devis après la création de l'élément de ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent


Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les types d'ajustements de prix suivants pour les éléments de ligne de devis afin d'inciter les clients pendant le processus de devis.

Types d'ajustements des prix

Type d'ajustement	Description
% de Markdown	Pourcentage pour une baisse de prix.
Montant de Markdown	Un montant en dollars d'une démarque de prix.
% de Markup	Pourcentage de la majoration du prix.
Montant de Markup	Un montant en dollars pour une majoration de prix.
Remplacement de prix	Remplace le prix du produit par un nouveau prix.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations > Tous**.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne**, sélectionnez l'élément de ligne de devis pour un ajustement de prix.
4. Dans la boîte de dialogue **Réglage**, utilisez le menu **Type de réglage** pour sélectionner un type de réglage.
5. Entrez une valeur d'ajustement dans la valeur **Ajustement**.
6. Ajoutez une description de l'ajustement de prix.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tarification d'abonnement à un devis

Ajouter une tarification d'abonnement à un devis ou à des éléments de ligne de devis, y compris les dates de début et de fin dans **Gestion des devis**.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement.

Dans un devis, vous pouvez définir la date de début et de fin de la tarification de l'abonnement, ou vous pouvez saisir une condition et la date de fin de l'abonnement est automatiquement calculée.

La tarification de l'abonnement peut être ajoutée au niveau de l'en-tête du devis ou au niveau de l'élément de ligne de devis.

Consultez la section [Mesures des revenus d'abonnement](#) pour plus d'informations sur le fonctionnement de la tarification des abonnements.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet **Détails du devis**, ajoutez une **date de début** et une date de fin de tarification d'abonnement.
Lorsque les dates sont saisies, les informations suivantes sont automatiquement mises à jour.

Champ	Description
Total des prix récurrents mensuels	Affiche le prix récurrent mensuel en fonction des dates saisies dans la tarification de l'abonnement.
Total des prix récurrents annuels	Affiche le prix total de l'abonnement récurrent annuel en fonction des dates saisies.
Montant total	Affiche le montant total de la tarification de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin de la tarification de l'abonnement.
Terme	Affiche le nombre de mois de validité de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.



Ajouter une remise d'en-tête à un devis

Appliquer une remise en pourcentage à l'ensemble du devis ou à un type sélectionné d'éléments de ligne dans le devis. Les éléments de ligne de devis héritent automatiquement du pourcentage de remise désigné en tant qu'ajustement manuel au niveau de la ligne de devis.

Avant de commencer

Rôle requis : Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez votre estimation.
4. Dans l'onglet **Éléments de ligne**, sélectionnez  **Options de menu Plus d'actions** au niveau de l'en-tête.

5. Sélectionnez **Appliquer la remise de bloc**.
6. Dans la boîte de dialogue **Remise sur devis**, choisissez **Remplacer les ajustements manuels au niveau de la ligne actuels** ou **Conserver les ajustements actuels et appliquer à tous les autres éléments de ligne**, et saisissez le pourcentage de remise d'en-tête de devis.
7. Sélectionnez **Appliquer**.


Créer une commande à partir d'un élément de ligne de devis

Créez des commandes à partir d'éléments de ligne de devis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer une nouvelle commande**.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , sélectionnez la Espace de travail configurable de CSM vue **Liste** , puis sélectionnez **Estimations > Tous**
2. Sélectionnez le devis, qui doit être à l'état Terminé, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un élément de ligne de devis, puis **Créer une commande**.
Une boîte de dialogue indique la création d'un nouvel ordre. Sélectionnez le nouvel enregistrement de commande pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet **Commandes de clients** pour afficher le nouvel enregistrement de commande.


Afficher et mettre à jour les produits à l'aide de l'onglet Éléments de campagne

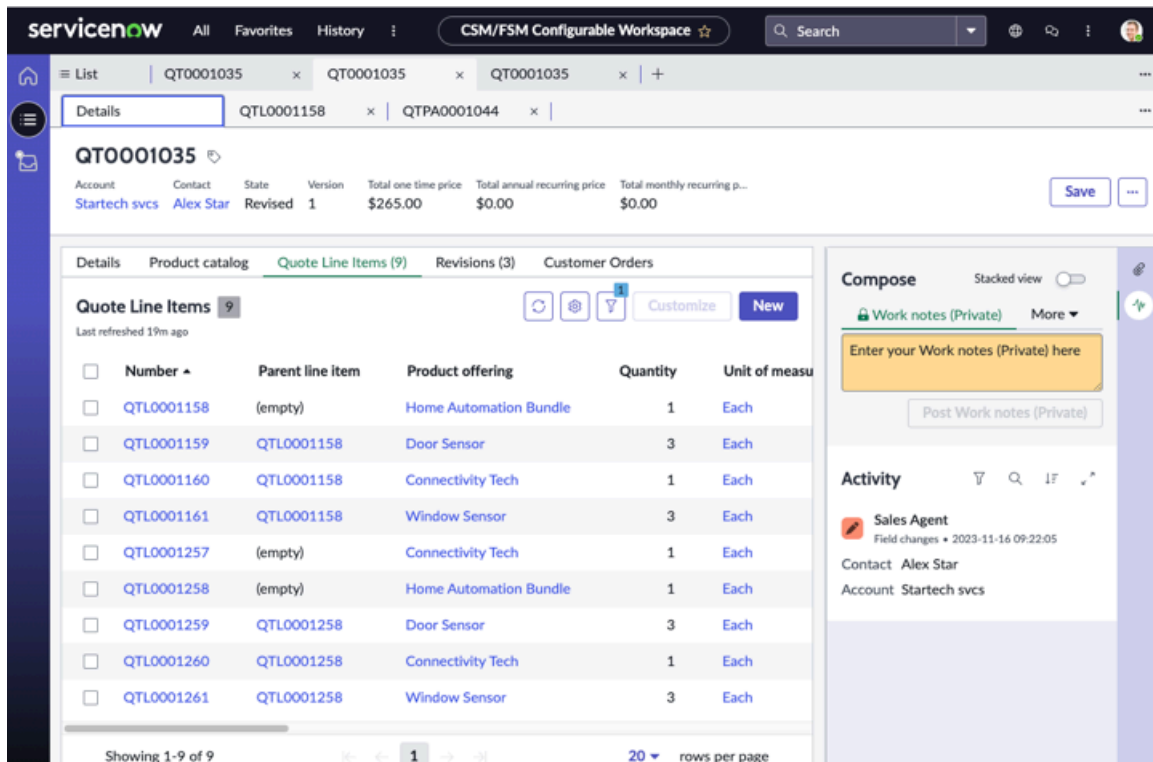
Utilisez l'onglet **Éléments de ligne** pour examiner et mettre à jour les produits dans votre devis et pour ajouter des éléments de ligne supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** , puis sélectionnez **Estimations > Tous**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne de devis**.



3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de devis ou sélectionnez un élément de ligne de devis existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs des éléments de ligne de devis.

Champs d'élément de ligne de devis

Champ	Description
Estimation	Champ généré automatiquement.
Numéro	Champ généré automatiquement.
Élément de ligne parent	Champ généré automatiquement.
Liste de prix	Les listes de prix sont ajoutées à l'élément de ligne de produit. Les listes de prix affichent la tarification déjà configurée.
Terme (mois)	Conditions mensuelles pour la liste de prix sélectionnée. Les conditions mensuelles reflètent le coût mensuel du produit ou du service.
Dates de début des abonnements	La date de l'état de l'abonnement est la date à laquelle un droit ou un service commence.
Date de fin des abonnements	La date de fin de l'abonnement est la date de fin d'un droit ou d'un service.
Date de début du contrat	La date d'état du contrat est la date à laquelle un contrat de service ou des contrats de droit commencent.
Date de fin du contrat	La date de fin du contrat est la date à laquelle un contrat de service ou un contrat de droit prend fin.
Offre de produits	Les offres de produits permettent aux agents de sélectionner le produit ou le service pour le devis.

Champ	Description
Quantité	La quantité est le numéro d'un produit sélectionné pour le devis.
Unité de mesure	Les agents peuvent sélectionner une unité de mesure pour les produits en quantité.
Emplacement du service	L'emplacement du service permet aux agents de sélectionner un emplacement pour le service ajouté au devis.
Description brève	Le champ de description de l'emplacement de service, qui fournit des informations sur l'emplacement telles que l'adresse et le numéro de téléphone.

- Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques de ligne de devis** pour ajouter ou modifier les caractéristiques du devis.
- Sélectionnez l'onglet **Ajustement** de tarification pour ajouter ou modifier un ajustement manuel de tarification à l'élément de ligne de devis.
- Sélectionnez **Enregistrer**.
L'élément de ligne de devis est mis à jour sur le devis principal.

Que faire ensuite

Ajoutez un ajustement de prix à un élément de ligne de devis. Consultez [Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis](#) pour plus d'informations.

Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis

Utilisez l'onglet **Ajustements de tarification** dans **Gestion des devis** pour afficher et mettre à jour les ajustements manuels de tarification effectués sur les éléments de ligne de commande dans votre devis.


Avant de commencer

Rôle requis : agent commercial

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un ajustement de prix, reportez-vous à la section [Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis](#).

Procédure

- Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
- Sélectionner **Estimations > Tous** et sélectionnez le devis avec lequel vous voulez travailler.
- Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix**.
- Sélectionnez l'élément de ligne d'ajustement des prix que vous souhaitez mettre à jour.
- Procédez à l'ajustement de prix.
- Sélectionnez **Enregistrer**.
L'ajustement de tarification est mis à jour et reflété dans le champ de tarification du devis global.

Initier une demande de contrat

Initiez une demande de contrat à partir de l'application **Gestion des devis**.



Avant de commencer


Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un contrat de vente légal pour finaliser un accord et formaliser les accords avec votre client.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Sélectionner **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez créer un contrat.
4. Sélectionnez le menu **Actions supplémentaires**  , puis **Initier le contrat**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de contrat	Type de papier à utiliser dans le contrat. Sélectionnez Contrat personnel.
Type de contrat	Type de contrat à générer. Sélectionnez Contrat de vente. Si vous souhaitez générer un autre type de document, sélectionnez Autres types de contrat.
Type de signature	Type de signature à effectuer pour conclure le contrat. <ul style="list-style-type: none"> ○ Signature électronique : Vous signez le document par voie électronique. ○ Signature manuscrite : vous téléchargez le document et le signez manuellement.
Date de début	Date à laquelle le contrat commence.
Date de fin	Date de fin du contrat.  Remarque : La date de fin doit être postérieure à la date de début.

Traduction automatique

6. Sélectionnez Initier.

Une demande de gestion des contrats est générée dans l'onglet Documents contractuels. Sélectionnez l'enregistrement pour afficher le document.


Afficher un devis existant

Consultez les devis existants pour mettre à jour l'état du devis ou apporter d'autres modifications.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations > Tous**.
 - Tous les devis : affiche tous les devis de l'instance.
 - Mes devis : affiche vos devis.
 - Devis de mes équipes : affiche les devis de l'équipe.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Mettez à jour le devis si nécessaire.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.


Exporter des devis

Exporter une liste de toutes les Gestion des devis estimations et la fournir à un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez **Exporter**.
4. Sélectionnez le **type de fichier** à exporter :
 - Excel
 - CSV
 - JSON
 - PDF
5. Sélectionnez le **type de livraison** :
 - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
 - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.
6. Sélectionnez **Exporter**.

La liste des devis est exportée en fonction des paramètres définis.

Activer un contrat de vente dans un devis

Les agents peuvent activer un contrat de vente pour un devis. Une fois activés dans Gestion des devis, des contrats de vente sont générés qui affichent les gammes de produits et de services et d'autres détails pertinents pour le devis.

Avant de commencer

Rôle requis : pricelist_manager et sales_manager



Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contrat de vente est un document qui décrit les termes et conditions d'une vente entre un vendeur et un acheteur.

L'accord spécifie les détails de la transaction, y compris les biens ou services vendus, le prix, les quantités, les conditions de livraison et toute autre condition pertinente, pour une période spécifique.

Les contrats de vente filtrent le catalogue de produits en fonction de l'accord.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation > Tous les guillemets** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Ajoutez les détails du devis au devis et sélectionnez **Activer le devis du contrat de vente**.
Lorsque l'**option Activer le devis du contrat de vente** est sélectionnée, le devis est défini sur un workflow du contrat de vente. Consultez [Utiliser Gestion du contrat de vente](#) pour plus d'informations.
4. Renseignez la date de **début du contrat de vente** et la **date de fin du contrat de vente**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Utilisez l'onglet **Catalogue** pour ajouter des éléments de ligne de devis au devis.
Consultez [Ajouter des produits à un devis](#) pour plus d'informations.
7. Apportez d'autres mises à jour à l'estimation.
8. Une fois que le devis est prêt, sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
9. Lorsque l'état du devis est **Approuvé**, remplacez-le par **Terminé** en mettant à jour le champ **État** ou en sélectionnant le menu  contextuel et en choisissant **Marquer comme terminé**.
Le devis est enregistré à l'état **Terminé** et le bouton **Créer un contrat de vente** s'affiche dans le formulaire des détails du devis.
10. Sélectionnez **Créer un contrat de vente**.
Un contrat de vente est créé. Le message affiche le numéro du contrat de vente.
11. Sélectionnez le message du contrat de vente pour ouvrir le contrat de vente.


Synchroniser un devis avec une opportunité

Les agents peuvent synchroniser les informations de devis avec une opportunité pour s'assurer que les informations sont cohérentes entre les deux applications dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation > Tous les guillemets** et sélectionnez un devis que vous souhaitez synchroniser avec une opportunité.
3. Dans l'onglet **Détails** du devis, accédez à l'option **Opportunité source** et choisissez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez vous synchroniser.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le bouton **Activer la synchronisation** est activé.
5. Sélectionnez l'option **Activer la synchronisation**.
Les informations actuelles et les modifications futures du devis sont automatiquement synchronisées. Les zones suivantes affichent l'état de synchronisation.

- La case **à cocher Synchroniser** indique que le devis est synchronisé.
- Le marqueur **de synchronisation** sur l'en-tête secondaire devient **Oui**.
- La colonne **Synchronisé** de la liste connexe Estimations de l'enregistrement d'opportunité affiche **Oui** lorsque la synchronisation est activée et **Non** lorsque le devis n'est pas synchronisé.

6. Désactivez la synchronisation automatique en sélectionnant le bouton **Désactiver la synchronisation** .

i Remarque : Lorsque la synchronisation est activée, les conditions suivantes se produisent :

- Aucune modification ne peut être apportée à cette opportunité (par exemple, l'ajout d'éléments de ligne, la modification de quantités).
- Des modifications supplémentaires doivent être apportées à l'enregistrement du devis.
- L'enregistrement d'opportunité est mis à jour de façon asynchrone avec les dernières offres de produits et prix ajoutés au devis.
- L'état de l'opportunité synchronisée passe à Fermé lorsque le devis est marqué comme terminé

Ajouter des produits couverts à un devis

Un produit couvert pour les éléments de ligne dans un devis en Gestion des devis.


Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les produits couverts sont des produits qui sont ajoutés à une garantie ou à un droit. Une fois que vous avez ajouté une garantie ou un droit à vos éléments de ligne de devis, l'option de produit couvert devient disponible.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Estimation > Tout** et sélectionnez un devis auquel un produit couvert doit être ajouté.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne de devis** , sélectionnez l'élément de ligne de devis.
4. Sélectionner **Plus > Produit couvert**.
5. Dans l'onglet **Produit couvert** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire **Créer un produit couvert** , sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.
Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :

Type de produit couvert	Description
Élément de ligne de devis couvert	Sélectionnez un élément de ligne de devis à ajouter en tant que produit couvert.
Produit vendu couvert	Sélectionnez un produit vendu couvert à ajouter en tant que produit couvert.
Élément de base d'installation couvert	Ajoutez un élément de base d'installation comme produit couvert.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Sur la page d'élément de ligne de devis, sélectionnez les dates de début et de fin de contrat.

9. Changez l'état et **définissez-le sur Terminé**.

Un contrat est créé avec les détails du contrat pour la ligne de commande.


Filtrer les catalogues par emplacement dans un devis

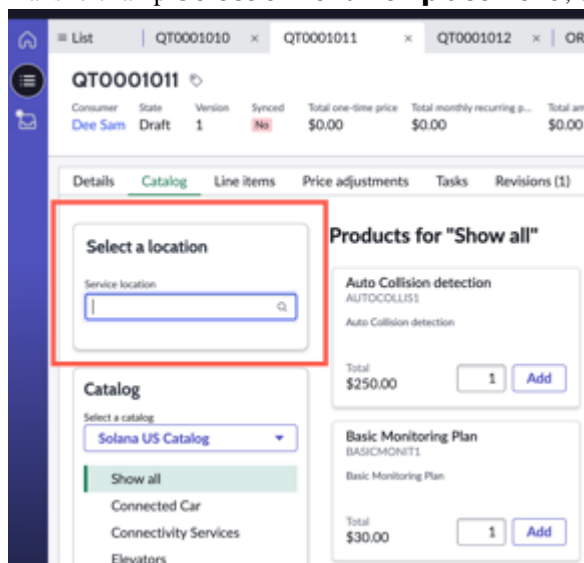
Utilisez le filtre d'emplacement de l'onglet Catalogue pour filtrer les produits par emplacement dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet **Catalogue** .
5. Dans le champ **Sélectionner un emplacement** , choisissez un emplacement.



Les produits du catalogue sont filtrés en fonction de l'emplacement sélectionné.


Copier les emplacements pour les éléments de ligne de devis

Utilisez la fonction Copier l'emplacement pour modifier l'emplacement de plusieurs éléments de ligne de devis dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**

- Sélectionnez le devis sur lequel travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
- Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne de devis que vous souhaitez copier à un autre emplacement.
- Sélectionnez **Copier**.
- Dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne**, choisissez l'une des options.

Option	Description
Garder l'emplacement d'origine	Les éléments de ligne du devis sélectionné sont créés et l'emplacement source est conservé.
Choisir un nouvel emplacement	Cette action copie les éléments de ligne de devis vers un nouvel emplacement. Dans le filtre Emplacement du service , sélectionnez le nouvel emplacement vers lequel vous souhaitez copier les éléments de ligne.

Remarque : Assurez-vous de **sélectionner Continuer pour copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne**.

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles vers votre emplacement préféré et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si l'option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne de devis n'est copié si un élément de ligne n'est pas éligible.

- Sélectionnez **Copier**.

Créer un devis Document PDF


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

Avant de commencer

Créer un devis Document PDF

Rôle requis : sales_agent

Procédure

- Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
- Accédez à la **Estimations > Tous**.
- Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
- Dans l'onglet **Détails**, accédez à **Détails du document de devis** et renseignez les champs.


Option	Description
Modèle de document	Un modèle de document est requis pour créer un document de devis PDF. Un modèle standardisé est inclus dans le système de base. Sélectionnez le modèle souhaité. Consultez la section Configurer des modèles de documents PDF pour plus d'informations sur la création de modèles personnalisés.


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

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Dans le formulaire Devis, sélectionnez **Générer un document**.

Le document PDF est généré et s'affiche dans la fenêtre latérale **Pièce jointe**.

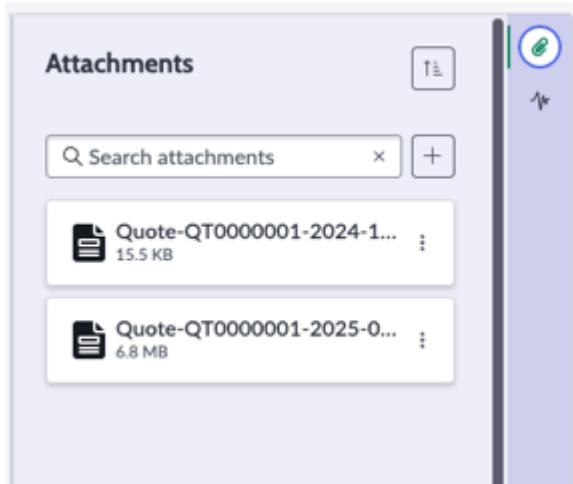
7. Sélectionnez l'icône de pièce jointe pour  ouvrir la fenêtre des pièces jointes.

8. Sélectionnez l'icône  d'actions et choisissez une action pour votre document PDF.

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

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

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



jointes.


Afficher un devis Document PDF

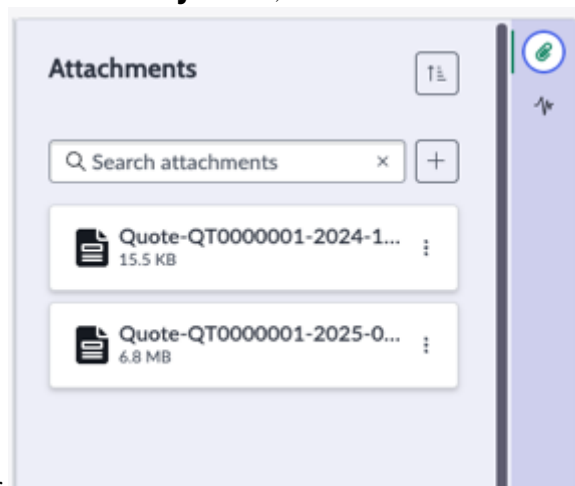
Les agents peuvent afficher les documents de devis dans la fenêtre de la visionneuse PDF. La fenêtre du visualiseur PDF comporte des contrôles qui permettent aux agents de gérer le PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Dans la fenêtre **Pièces jointes** , sélectionnez le document PDF pour



l'ouvrir.

Le document PDF s'ouvre dans la visionneuse PDF.

5. Utilisez les commandes de visionneuse PDF pour gérer le PDF.


Utiliser la vue de liste hiérarchique pour les éléments de ligne de devis






Les agents commerciaux peuvent afficher les éléments de ligne de devis sous forme de liste hiérarchique, ce qui permet de visualiser les relations parent et enfant entre les éléments de ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations > Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez et ouvrez l'onglet **Éléments de ligne**.
4. Utilisez le contrôle pour gérer les éléments de ligne.

Contrôle	Description
Caret 	Ouvre la vue de liste hiérarchique affichant les éléments de ligne enfants.
Crayon 	Apportez des changements de configuration supplémentaires aux produits de l'élément de ligne.
Nombre 	Affiche le nombre d'éléments de ligne enfants contenus dans l'élément de ligne parent.
Filtrer 	Filtre les éléments de ligne.
Cabillot 	Bascule entre la vue hiérarchique et la vue standard.

Utiliser Gestion du contrat de vente

Découvrez comment les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Gestion du contrat de vente pour générer des contrats de vente à partir de devis.

Pour créer un contrat de vente à partir d'un devis, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Assurez-vous que le devis sélectionné n'est pas converti en un autre contrat de vente. Vous ne pouvez pas créer plusieurs contrats de vente à partir d'un seul devis.
- L'estimation est à l'état fermé ou terminé.
- Un contrat de vente peut être créé à partir d'un devis pour un compte, et non pour un consommateur.

La fenêtre Contrat de vente comporte les onglets suivants qui vous aident à créer et à gérer votre contrat de vente.

Onglets du contrat de vente

Onglets du contrat de vente	Description
Détails	Détails de l'estimation associée, date de début et de fin de l'accord, et ainsi de suite.

Onglets du contrat de vente (suite)

Onglets du contrat de vente	Description
Ligne du contrat de vente	Détails sur le produit et les services convenus entre l'acheteur et le vendeur.
Ordre	Affiche la liste de toutes les commandes passées avec le contrat de vente actuel.
Liste de prix	Détails sur le compte et la devise mis à jour à partir de l'en-tête de devis. Dans la table Ligne de liste des prix, vous pouvez afficher les détails de tarification réelle des produits et services à partir du devis connexe.


Créer un contrat de vente

Créez un contrat de vente à partir d'un devis entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_csm_pricing.pricelist_manager et sn_sales_common.sales_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation > Tous les guillemets** et sélectionnez le devis pour activer un nouveau contrat de vente.
3. Sélectionnez **Activer le devis du contrat de vente**.

Une fois le contrat de vente créé, un message affiche le numéro du contrat de vente. Le suivi des demandes permet aux agents de suivre la progression de la création des contrats de vente. Toutes les informations figurant sur le contrat de vente sont capturées à partir du devis sélectionné.

Pour plus d'informations, consultez [Activer un contrat de vente dans un devis](#).

4. Sélectionnez le numéro du contrat de vente.
Le nouveau contrat de vente s'affiche. La liste de prix créée pour ce nouveau contrat de vente est mentionnée dans le champ Liste de prix par défaut.

Que faire ensuite

Une commande peut être passée dans l'application sur la base d'un Gestion des commandes contrat de vente. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes](#).

Utiliser Gestion des commandes

Vous pouvez gérer et exécuter les commandes clients et les commandes de service dans l'application Gestion des commandes .

Types d'actions pour les commandes

L'application Gestion des commandes prend en charge les types suivants de commandes client et de service.

Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client.
Changement	Modifiez une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou traité.
Supprimer	Suppression d'un élément de ligne de commande client ou d'une commande de produit existante.

Méthodes de capture des commandes

Vous pouvez capturer les commandes client (produit) et de service à partir des sources suivantes :

- Vos agents peuvent capturer les commandes des clients et des services à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.
- Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez capturer les commandes à partir des éléments suivants :
 - Systèmes de gestion des commandes de tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
 - À travers le Pont de services dans les San Diego versions ultérieures.


Créer une commande dans Gestion des commandes

Créez une commande de produit ou de service pour un compte ou un consommateur dans Gestion des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Accédez à la **Commandes de clients > Tous.**
4. Sélectionnez **Nouveau.**
5. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Compte client pour lequel vous souhaitez créer une commande.
Consommateur	Le consommateur pour lequel vous souhaitez créer une commande.
Type d'ordre	Le type ou l'ordre que vous souhaitez créer. Les options disponibles sont les suivantes :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Produit ○ Service
Contact	Le nom du contact pour la commande.
Action de commande	Cette option doit être définie sur Ajouter pour créer une nouvelle commande.
Partenaire de canal	(Facultatif) Nom de l'organisation qui vend un produit ou un service.

6. Sélectionnez **Créer.**

Résultats

La commande est lancée et le catalogue de produits s'ouvre.

Que faire ensuite

Parcourez le catalogue de produits et ajoutez des produits et des services à la commande. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes](#).

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

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

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

Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	<p>Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client. Cette commande de client entraîne de nouvelles activités de gestion et d'exécution des commandes.</p> <p>Par exemple, vous passez une nouvelle commande pour un service Internet à domicile.</p>
Changement	<p>Modifiez une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou traité. Ce type d'action de commande comprend les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'une spécification de produit enfant que le client n'avait pas commandée auparavant. • Suppression d'une spécification de produit enfant facultative que le client possède déjà. Par exemple, vous mettez à niveau la vitesse de téléchargement de votre Internet domestique de 100 Mbps à 1000 Mbps. • Modifier les caractéristiques des produits existants.
Déconnecter	<p>Déconnectez une commande de service clientèle existante. Par exemple, vous pouvez déconnecter votre service Internet domestique.</p>

Types d'actions de commandes (suite)

Type d'action de commande	Description
Suspendre	<p>Commande de produit ou de service pour désactiver temporairement l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande.</p> <p>i Remarque : Pour en savoir plus, consultez Suspendre et reprendre les produits et services.</p>
Reprendre	<p>Commande de produit ou de service pour activer l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande précédemment suspendus.</p> <p>i Remarque : Pour en savoir plus, consultez Suspendre et reprendre les produits et services.</p>
Aucun changement	<p>Les éléments de ligne de commande avec aucune action de changement sont inclus dans la commande à des fins d'information uniquement. Par exemple, une commande contient plusieurs éléments, mais un seul de ces éléments doit être modifié (comme la vitesse, qui est passée de 100 Mbits/s à 1000 Mbits/s), ce qui affecte l'élément de ligne parent. Toutefois, tous les autres éléments de ligne de la commande restent inchangés.</p>

Suspendre et reprendre les produits et services

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

À propos des actions de suspension et de reprise

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

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

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

Fonctionnement des actions de suspension et de reprise

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

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

Validations et scénarios supplémentaires

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

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

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

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

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

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

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

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

Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes

Une fois qu'une commande est lancée, ajoutez des lignes de commande pour des produits ou des services à l'aide du catalogue de produits et configurateur de produit dans Gestion des commandes.

Avant de commencer

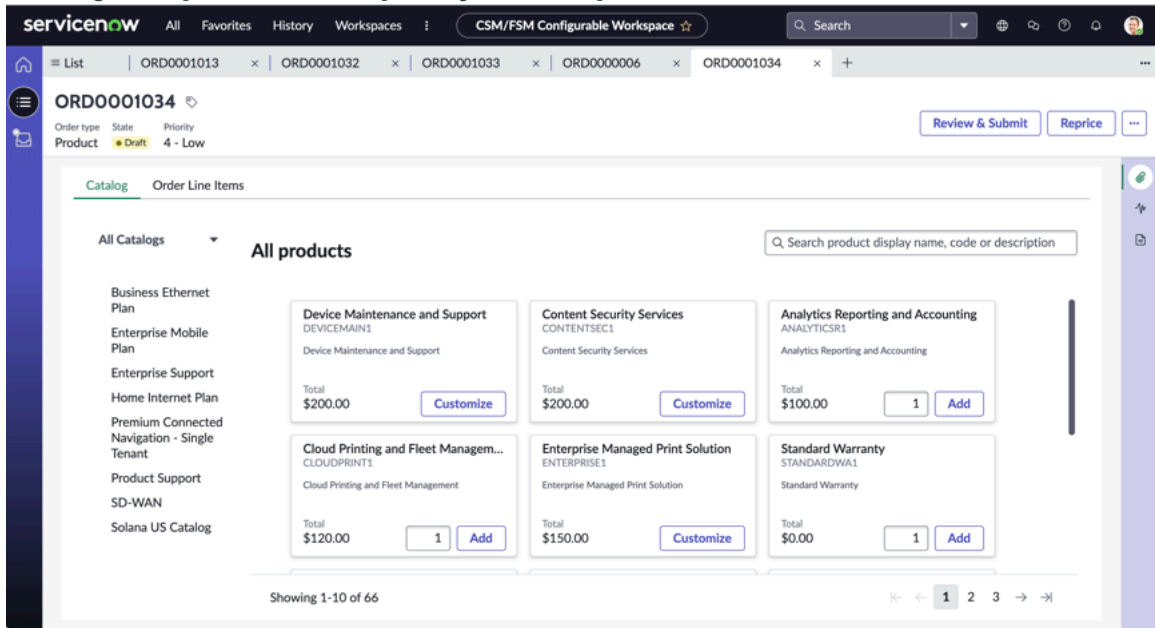
Remarque : Vérifiez vos droits pour voir si le configurateur de produit est disponible.

Rôle requis : `sn_ind_tmt_orm.order_agent`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

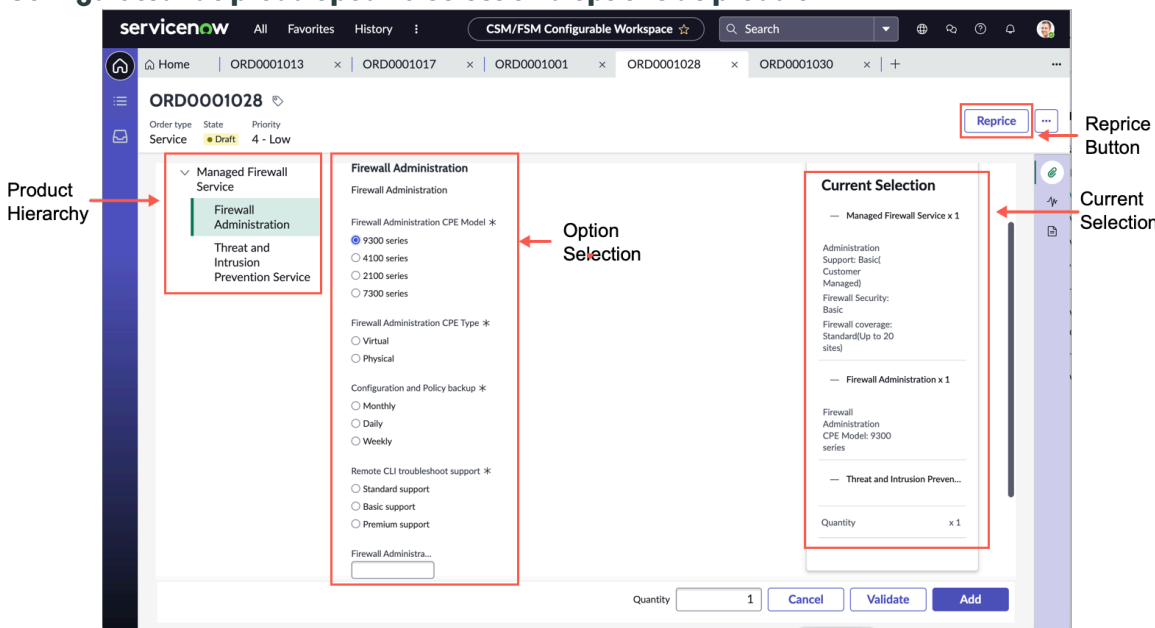
Le catalogue de produits affiche les tuiles qui contiennent des informations sur le produit. Les produits simples ont un bouton **Ajouter** qui ajoute le produit à la commande sans options disponibles.

Catalogue de produits utilisé pour ajouter des produits aux commandes



Les produits avec des options disposent d'un bouton **Personnaliser** qui ouvre le , qui vous permet de sélectionner des options de configurateur de produit produit.

Configurateur de produit pour la sélection d'options de produit



Le configurateur de produit se compose de trois colonnes. La colonne Hiérarchie de produits affiche les éléments du catalogue de produits et les produits enfants associés au produit. La colonne Sélection d'option affiche toutes les options disponibles pour le produit ou le service, ainsi que les lignes de commande et les tâches de commande. La colonne Sélections actuelles affiche les produits, les options sélectionnées et la tarification.

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
3. Sélectionnez votre commande.

Traduction automatique

4. Ajoutez des produits à votre commande.

- Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un produit simple (produit sans options) à votre commande.
- Sélectionnez **Personnaliser** pour ajouter des produits dotés d'options configurables.

S'ouvre configurateur de produit pour choisir les options disponibles pour le produit ou le service. Pour plus d'informations sur l'interface du configurateur, reportez-vous à la section [Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications](#). Lors de la configuration de votre produit, vous utilisez les options suivantes :

Options de configurateur de produit

Option	Description
Réévaluer	Réinitialise la tarification et met à jour le prix total lorsque des changements sont apportés. Si la tarification en cascade est activée, les informations de tarification sont répercutées entre les éléments de ligne parents et les éléments de ligne enfants. Consultez Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants pour plus d'informations.
Valider	Valide le produit et les prix lorsque des changements sont apportés.
Ajouter	Ajoute le produit à la commande une fois que vous l'avez configuré.

Le produit ou le service est ajouté à la commande en tant qu'élément de ligne de commande.

5. Sélectionnez l'onglet **Élément de ligne de commande** pour afficher les produits et services de votre commande.

Information associée

[Configurer et passer en revue les lignes de commande de produits dans Gestion des commandes](#)

Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes

Ajoutez un contrat de vente à votre commande. Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble pré-identifié de produits et de services à un prix fixe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent


Pourquoi et quand exécuter cette tâche

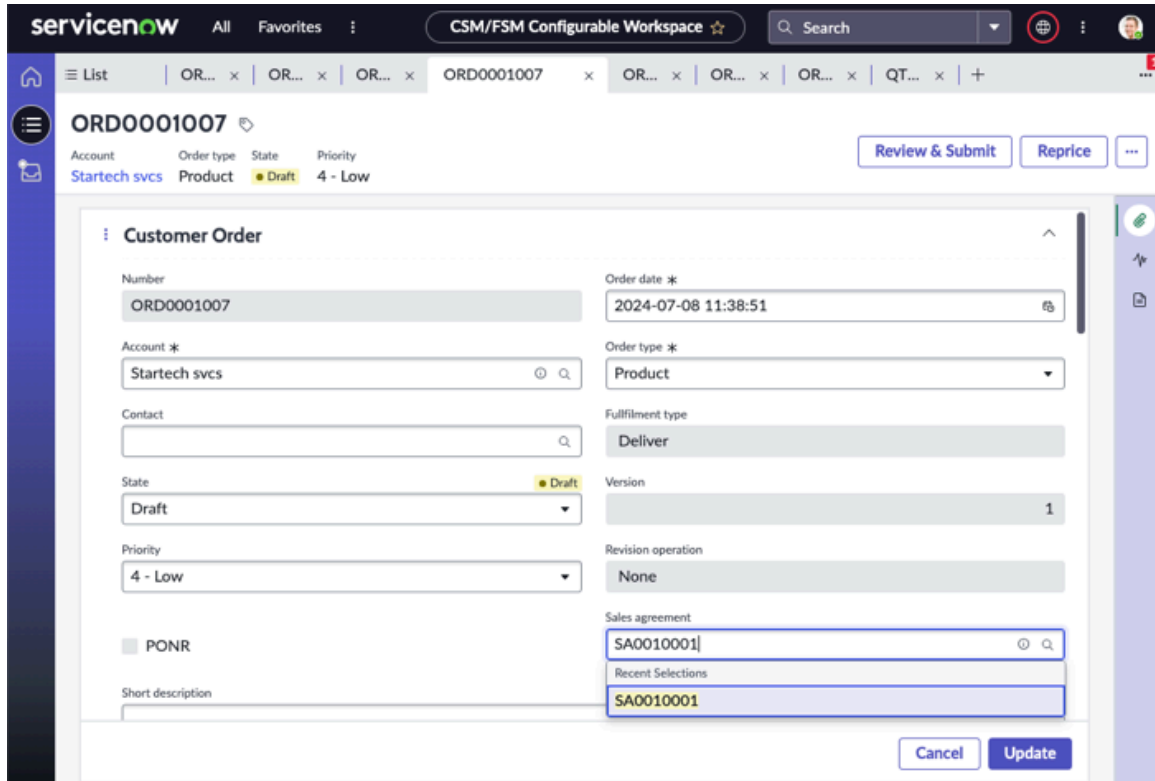
Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble de produits et de services à un prix fixe. Les contrats de vente permettent aux agents de progresser rapidement dans le processus de commande, car ils établissent les produits et le prix de la commande.

- Les termes du contrat de vente sont définis par défaut pour la commande.
- Les listes de prix sont définies par défaut en fonction des conditions tarifaires du contrat de vente.
- Le catalogue de commandes est filtré pour les produits et les options selon les termes du contrat de vente.
- Les agents peuvent configurer des lots de produits pour les commandes avec des contrats de vente.

Consultez [Utiliser Gestion du contrat de vente](#) et [Créer un contrat de vente](#) pour en savoir plus sur la création d'un contrat de vente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Commandes de clients > Tous** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
2. Accédez à l'onglet Détails de la commande en sélectionnant l'icône  Plus, puis en choisissant **Détails de la commande**.
3. Dans le formulaire **Commande client**, recherchez le champ **Contrat de vente** et sélectionnez le contrat de vente souhaité.



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le contrat de vente avec ses offres de produits et ses listes de prix est ajouté à la commande.

Information associée

[Gestion du contrat de vente](#)

[Configurer Gestion du contrat de vente](#)

Ajouter le prix de l'abonnement à une commande

Ajouter une tarification contractuelle à une commande ou à des éléments de ligne de commande, y compris les dates de début et de fin dans [Gestion des commandes](#).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement.

Dans une commande, vous pouvez définir la date de début et la date de fin du contrat, ou vous pouvez saisir une condition et la date de fin du contrat est automatiquement calculée.

La tarification de l'abonnement peut être ajoutée au niveau de l'en-tête de commande ou au niveau de l'élément de ligne de commande.

Consultez la section [Mesures des revenus d'abonnement](#) pour en savoir plus sur le fonctionnement de la tarification du contrat.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Ordres > Tous**
3. Sélectionnez l'ordre dans lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet **Détails de la commande** , ajoutez une **date de début** et une **date de fin de contrat**.
Lorsque les dates sont saisies, les informations suivantes sont automatiquement mises à jour.

Champ	Description
Total des prix récurrents mensuels	Affiche le prix récurrent mensuel en fonction des dates saisies dans la tarification de l'abonnement.
Total des prix récurrents annuels	Affiche le prix total de l'abonnement récurrent annuel en fonction des dates saisies.
Montant total	Affiche le montant total de la tarification de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin du contrat.
Terme	Affiche le nombre de mois de validité de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une remise d'en-tête à une commande

Appliquer une remise en pourcentage à l'ensemble de la commande ou à un type d'élément de ligne sélectionné dans la commande. Les éléments de ligne de commande héritent automatiquement du pourcentage de remise désigné en tant qu'ajustement manuel au niveau de la ligne de commande.


Avant de commencer


Rôle requis : Agent de commande [sn_ind_tmt_orm.order_agent]

Vous ne pouvez ajouter des remises à un devis que pendant la création du devis. Les remises ne sont plus disponibles une fois le devis approuvé ou fermé.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
3. Sélectionnez votre commande.

4. Dans l'onglet **Éléments de ligne**, sélectionnez  **Options de menu Plus d'actions** au niveau de l'en-tête.
5. Sélectionnez **Appliquer la remise de bloc**.
6. Dans la boîte de dialogue **Remise sur la commande en bloc**, choisissez **Remplacer les ajustements manuels au niveau de la ligne actuels** ou **Conserver les ajustements actuels et appliquer à tous les autres éléments de ligne**, puis saisissez le pourcentage de remise de l'en-tête de la commande.

 **Remarque :** Vous ne pouvez pas saisir un pourcentage négatif ou un pourcentage supérieur à 100 %.

7. Sélectionnez **Appliquer**.

Configurer et passer en revue les lignes de commande de produits dans Gestion des commandes

Une fois que des produits et services sont ajoutés à une commande dans Gestion des commandes, vous pouvez configurer des lignes de commande avec des caractéristiques de commande, des ajustements de prix et d'autres éléments.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent


Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments des lignes de commande de produits et de services contiennent le produit ou le service que vous avez ajouté à votre commande. Vous pouvez également apporter les changements et mises à jour suivants aux éléments de ligne de commande.

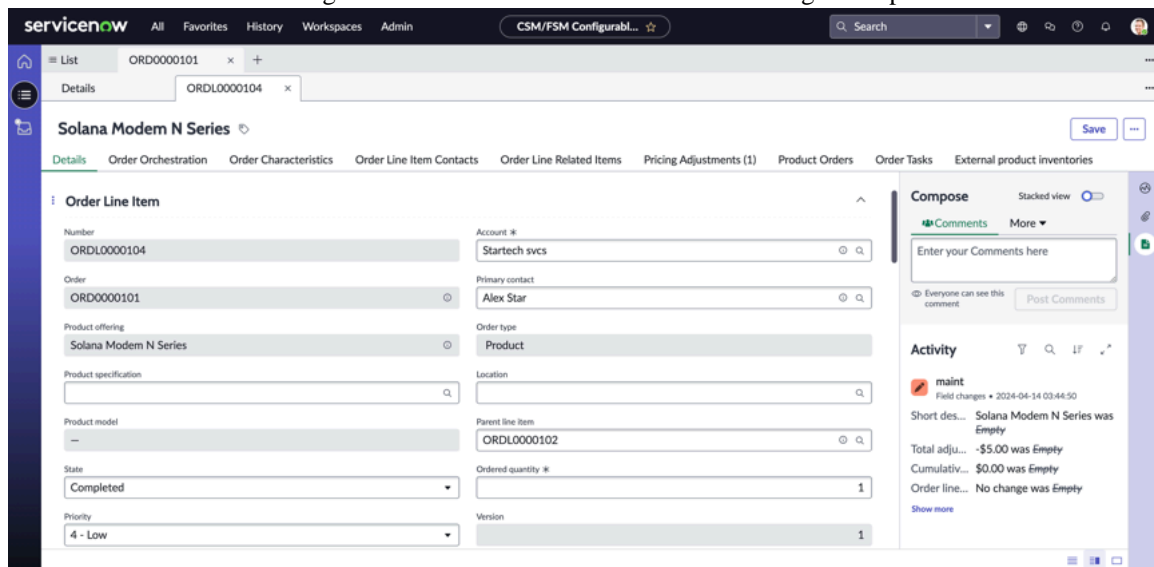
- Détails : affiche les détails de la commande, y compris les champs de nom et d'adresse de la commande.
- Orchestration de commande
- Caractéristiques de la commande : ajouter des caractéristiques à des commandes de produits et de services.
- Contacts des éléments de ligne de commande : ajoutez un contact pour chaque élément de ligne de commande de produit.
- Éléments de ligne de commande connexes : connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de ligne de commande
- Ajustements de prix : ajoutez des ajustements de prix à une commande de produit.
- Commandes de produits : permet aux agents de créer des commandes de produits et de les ajouter à la commande actuelle.
- Tâches de commande : tâches affectées pour terminer les commandes.
- Inventaires des produits externes : connectez-vous aux inventaires des produits externes.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
3. Sélectionnez l'ordre dans lequel vous travaillez.

4. Sélectionnez l'onglet Ligne de commande, puis choisissez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour.

Le formulaire d'élément de ligne de commande s'ouvre avec différents onglets disponibles.



5. Sélectionnez l'onglet que vous souhaitez et renseignez les champs.

Champ	Description
Détails	Les détails comprennent l'adresse de livraison et les informations sur le produit. L'onglet Détails contient également la tarification, des informations générales et les dates de début et de fin du contrat.
Orchestration de commande	Ouvrez cet onglet pour voir les étapes nécessaires à l'exécution de la commande.
Caractéristiques de commande	Les caractéristiques sont les options disponibles.
Contacts des éléments de ligne de commande	Ajoutez des contacts qui permettent aux agents de trouver plus d'informations sur une commande.
Éléments de ligne de commande connexes	Connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de commande.
Ajustements des prix	Les agents peuvent ajuster la tarification des produits.
Commandes de produits	Affiche les commandes de produits qui font partie de cette commande. Permet également aux agents d'ajouter des produits à la commande.
Tâches de commande	Affiche les tâches de commande qui doivent être terminées.
Inventaires des produits externes	Les agents peuvent afficher les inventaires de produits externes.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements apportés à la ligne de commande.

Information associée

[Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes](#)


Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

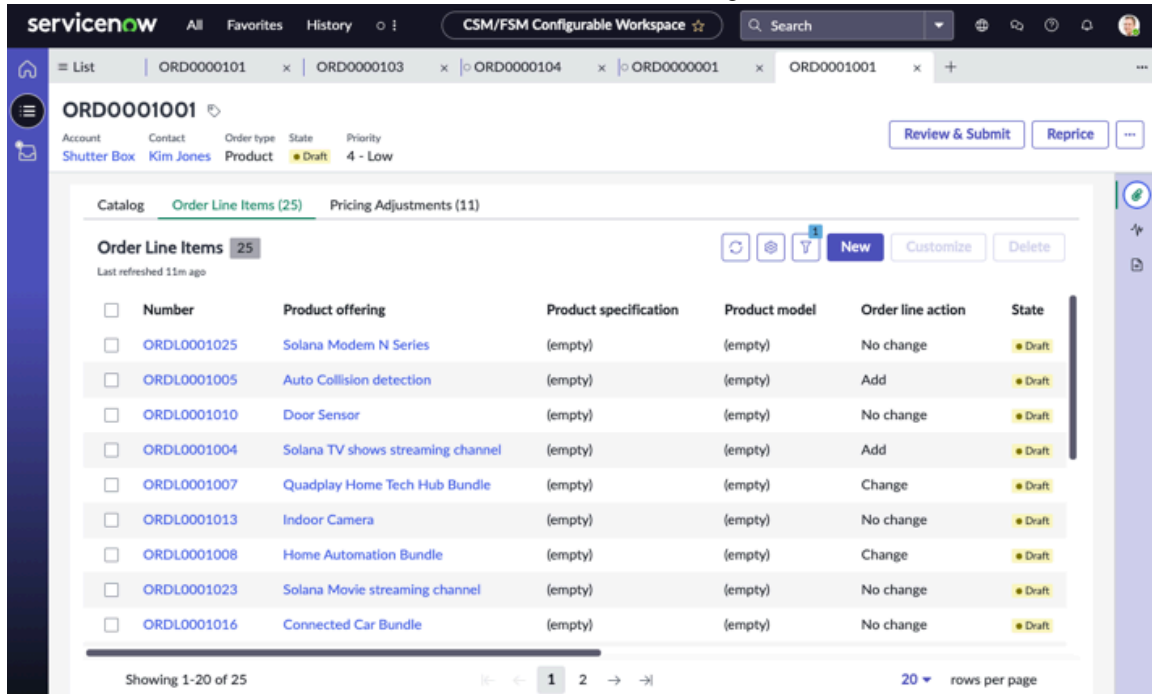
Après avoir ajouté des produits et des services à votre commande, examinez les éléments de ligne de commande et soumettez la commande pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
3. Sélectionnez la commande souhaitée et examinez les éléments de ligne de commande.



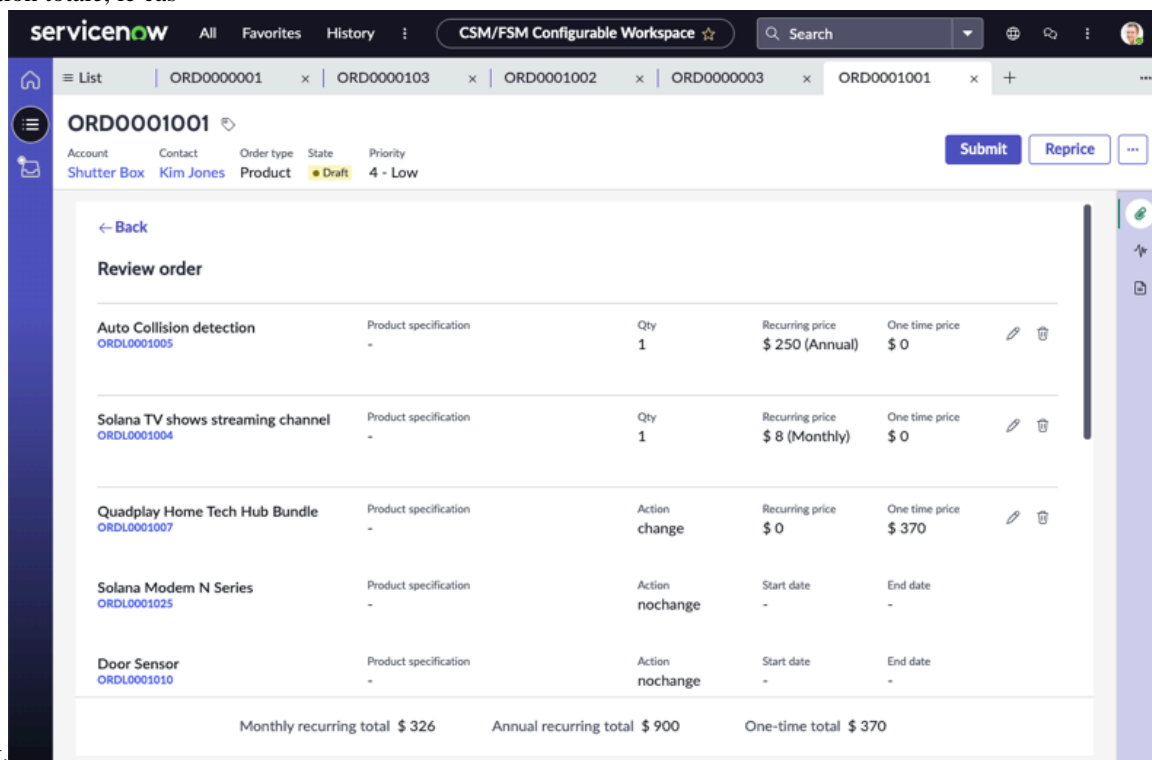
The screenshot displays the ServiceNow interface for a CSM/FSM Configurable Workspace. The main content area shows the 'Order Line Items' table for order ORD0001001. The table has the following columns: Number, Product offering, Product specification, Product model, Order line action, and State. The data rows are as follows:

Number	Product offering	Product specification	Product model	Order line action	State
ORDL0001025	Solana Modem N Series	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001005	Auto Collision detection	(empty)	(empty)	Add	Draft
ORDL0001010	Door Sensor	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001004	Solana TV shows streaming channel	(empty)	(empty)	Add	Draft
ORDL0001007	Quadplay Home Tech Hub Bundle	(empty)	(empty)	Change	Draft
ORDL0001013	Indoor Camera	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001008	Home Automation Bundle	(empty)	(empty)	Change	Draft
ORDL0001023	Solana Movie streaming channel	(empty)	(empty)	No change	Draft
ORDL0001016	Connected Car Bundle	(empty)	(empty)	No change	Draft

The interface also shows a 'Review & Submit' button and a 'Reprice' button. The table is paginated, showing 1-20 of 25 rows.

4. Enregistrez les changements ou les mises à jour et sélectionnez le bouton **Repricing** pour réinitialiser la tarification totale.
5. Sélectionnez **Examiner et soumettre** pour faire passer la commande à l'état Prêt pour approbation.

La fenêtre **Examiner la commande** affiche tous les éléments de ligne de commande ainsi que la tarification totale, le cas



échéant.

6. Après avoir vérifié la commande, sélectionnez **Soumettre**.

L'état de la commande passe de **Brouillon** à **Soumis** et devient disponible pour examen et approbation par le chef de produit.

Information associée

[Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes](#)


Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

Lorsqu'une commande est soumise, l'étape suivante consiste à examiner la commande et à l'approuver. Les commandes approuvées sont prêtes à commencer le processus d'exécution dans Gestion des commandes.

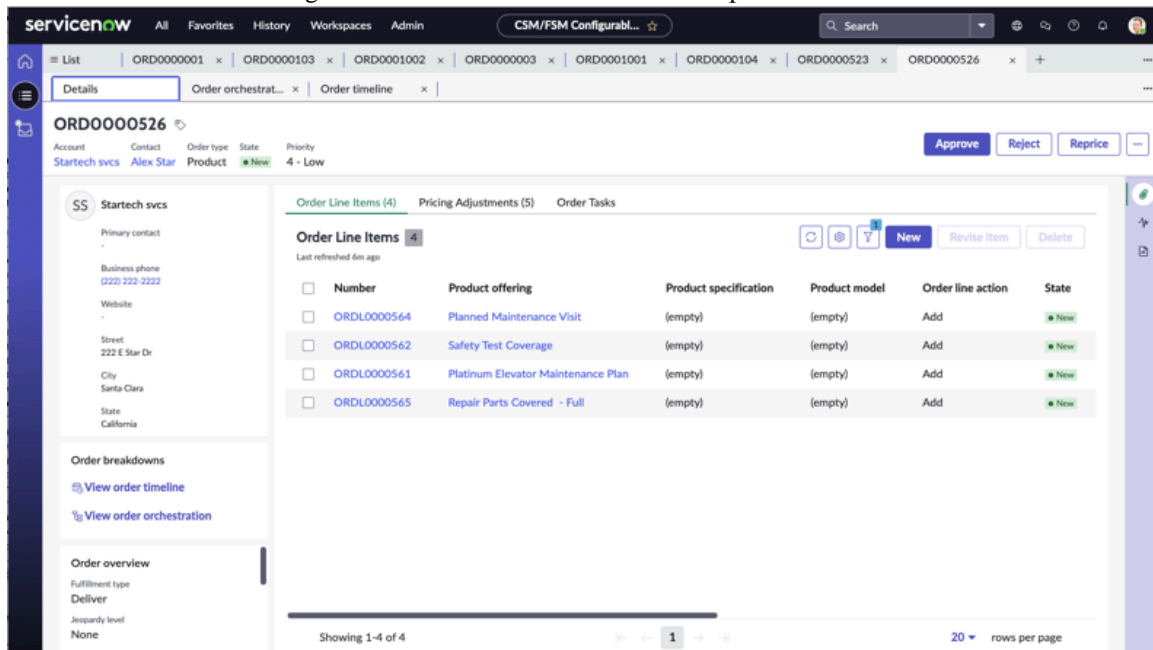
Avant de commencer

Rôle requis : product_manager

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
3. Sélectionnez la commande que vous souhaitez examiner et approuver.
Les commandes prêtes à être approuvées sont dans un état **Soumis**.

4. Examinez les éléments de ligne de commande et sélectionnez une option.



Options de la page Éléments de ligne de commande

Options	Description
Approuver	Approuver la commande. La commande est mise à jour vers l'état En cours pendant sa validation, avant d'entrer en exécution.
Refuser	Rejetez la commande. L'état de l'ordre devient Rejeté . Les commandes rejetées sont mises à la disposition des agents de commandes pour qu'ils apportent des modifications et des mises à jour.
Réévaluer	Recalculez les prix lorsque des mises à jour sont apportées aux éléments de ligne de commande.
Afficher la chronologie de la commande	Ouvre la chronologie de commande, qui sont des chronologies de diagramme de Gantt montrant l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, les dépendances entre les tâches de commande et les tâches en danger.
Afficher l'orchestration de commande	Ouvre la page Orchestration de commande , qui est une référence visuelle des étapes nécessaires pour traiter la commande.
Nouveau	Une nouvelle ligne d'ordre est ajoutée à l'ordre existant.
Réviser l'élément	Apportez des modifications aux éléments de ligne de commande sélectionnés.
Supprimer	Delete les éléments de ligne de commande sélectionnés Les éléments de ligne sont supprimés et les prix sont recalculés.

5. Sélectionnez **Approuver**.

La commande est approuvée et l'état de la commande devient **En cours**.

Mise à jour des versions de spécification

Les entreprises créent et mettent fréquemment à jour de nouvelles versions des spécifications des produits et services. Lorsque ces changements se produisent, il est

important de mettre à jour les spécifications de produit existantes dans ServiceNow®. La non-mise à jour des spécifications du produit peut entraîner des difficultés avec le fonctionnement MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Supprimer) lors de l'entrée en cours d'exécution.

La mise à jour des versions de spécification permet de :

- Introduire de nouvelles caractéristiques ainsi que leurs options.
- Ajouter de nouvelles options aux caractéristiques existantes et supprimer les caractéristiques existantes ou leurs options.
- Renommage des caractéristiques et options existantes.
- Incorporer de nouvelles relations et mettre à jour ou supprimer les relations existantes.
- Ajout de règles de compatibilité.

Mises à jour de la version de spécification

La liste suivante répertorie les types de mises à jour de version de spécification qui peuvent se produire :

- Caractéristiques
 - Nouveau
 - Changements - énumérations
 - Supprimé
- Relations enfants (groupées/composées)
 - Nouveau
 - Supprimé
 - Changer la cardinalité
- Relations horizontales/règles de compatibilité
- Règles de mappage d'attribut

Mise à jour de la version de spécification par lots

Un ensemble de versions de spécification peut être mis à jour à l'aide de l'utilitaire de spécification par lots dans Gestion des ventes et des commandes. La spécification peut également être programmée.

Étapes suivantes

[Configurer les versions de spécification de mise à jour](#)

Configurer les versions de spécification de mise à jour

Configurez les mises à jour des versions de spécifications afin que les versions des spécifications du produit puissent être mises à jour pour refléter les changements et les mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : system_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le changement de version de la spécification de produit, modifiez l'ID de vérification d'une spécification entrante et l'ID de spécification d'inventaire de produits.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et entrez `sys_properties.list` dans la zone de recherche pour ouvrir la liste **Propriétés système**.
2. Dans la liste **Propriétés système**, recherchez `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` puis sélectionnez pour ouvrir la propriété système.
Si l'enregistrement de propriété système est dans un état non modifiable, sélectionnez le message pour le rendre modifiable.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
La mise à jour de la version de spécification est activée.

Mise à jour des lots pour les versions de spécification de produit

Utilisez la tâche de mise à jour de lot d'inventaire pour mettre à jour les spécifications de produits lorsque des changements se produisent d'une version à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin` et `product_catalog_manager`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise à jour des spécifications d'inventaire par lots permet aux administrateurs de catalogue et aux chefs de produits de créer une tâche à la demande qui déclenche une mise à jour de la version de spécification par lots. La mise à jour ne crée pas d'ordres de changement, mais met directement à jour l'inventaire des produits dans les commandes. Les mises à jour par lots créent également un journal qui inclut les erreurs.

Ce processus comporte deux étapes. La première consiste à mettre à jour la version de spécification de la version source vers la version cible. La deuxième étape consiste à exécuter une tâche de mise à niveau de l'inventaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de produits** et sélectionnez la spécification de produit que vous souhaitez mettre à jour.

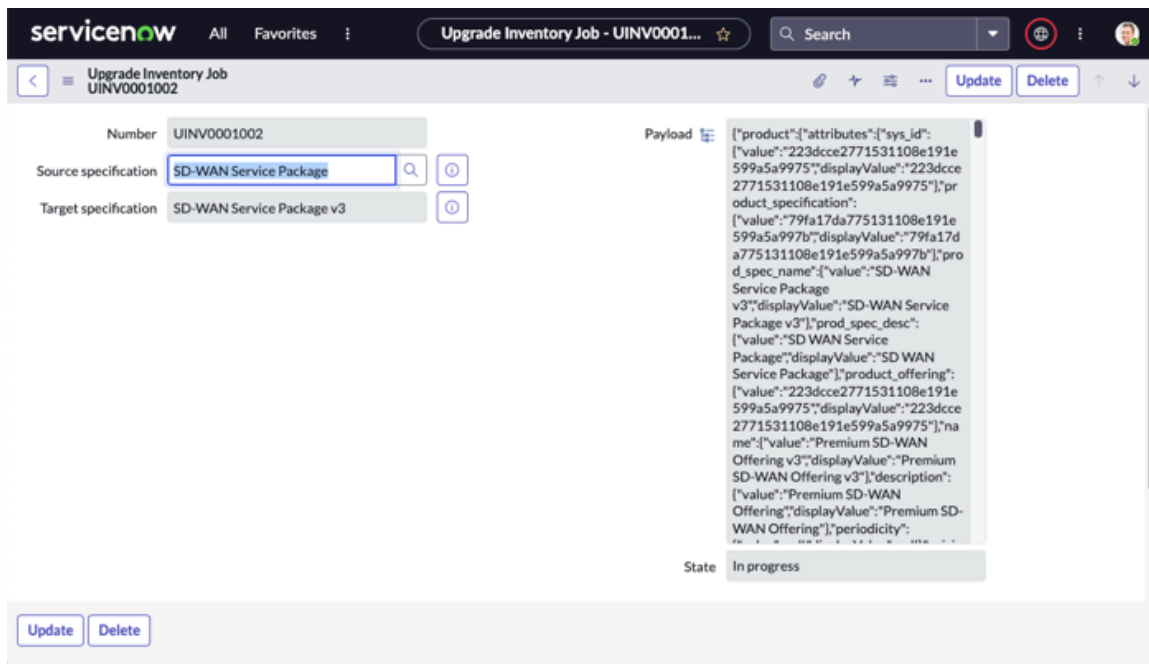
The screenshot displays the ServiceNow interface for editing a product specification. The top navigation bar shows 'Product Specification - SD-WAN Se...'. The main form contains the following fields:

- Number: PRDSP01002
- * Name: SD-WAN Security
- Version: 3
- * Display name: SD-WAN Security v3
- * Category: SD-WAN Security
- Type: Service
- * Start date: 2025-10-10
- End date: 2030-11-11
- Owner: [Empty]
- * Description: SD-WAN Security
- State: Published
- External code: [Empty]
- Line: [Empty]
- Cost to company: [Empty]
- Composite:
- Installation required:
- Location specific:
- Initial version: SD-WAN Security
- Previous version: SD-WAN Security v2

Below the form is the 'Activities' section with buttons: Update, Copy, Create New Version, Retire, Upgrade Inventory, Delete. A table below shows the 'Versions' tab with one entry:

Number	Display name	Version	State	Created	Created by	Updated
PRDSP00002	SD-WAN Security	1	Published	2024-06-17 05:50:39	admin	2024-06-12 05:38:51

2. Sélectionnez le bouton **Créer une version** pour créer une version de la spécification.
3. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de spécification, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les spécifications afin d'ajouter la nouvelle version.
Il existe maintenant deux versions publiées de la spécification. La version initiale est considérée comme la version source et la version v2 est considérée comme la version cible.
4. Pour lancer la mise à jour de version sur les inventaires de produits existants, sélectionnez **Mettre à niveau l'inventaire** et sélectionnez **Oui** à l'invite.
La tâche est créée pour la spécification source en tant que v1 et la cible est automatiquement renseignée en tant que dernière version publiée de la spécification source. La tâche de mise à niveau de l'inventaire démarre et exécute une série d'étapes de validation pour confirmer que la tâche s'exécute correctement. Lorsque la validation est terminée, la tâche passe à l'état **En cours**. Si une erreur se produit, l'état de la tâche passe à **Erreur**.
5. Accédez à la **Tous > Tâche de mise à niveau de l'inventaire** et sélectionnez la tâche avec laquelle vous travaillez pour afficher l'état de la tâche et corriger les éventuelles erreurs.



6. Accédez à la **Tous > File d'attente entrante > Demandes entrantes** et sélectionnez l'ID d'enregistrement avec lequel vous travaillez pour afficher l'état.
Le nombre de demandes de file d'attente entrante indique le nombre d'inventaires de produits qui correspondaient à la spécification source. Une fois que tous les enregistrements de file d'attente entrante sont traités, la demande crée un ordre de modification pour chacun des enregistrements de file d'attente entrante traités avec succès.

Afficher l'état de la tâche d'inventaire de mise à niveau

Affichez l'état d'une tâche de mise à niveau des spécifications à l'aide du formulaire Liste d'état de tâche d'inventaire de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Mettre à niveau les tâches d'inventaire** et sélectionnez **Tous**.
2. Sélectionnez la tâche d'inventaire avec laquelle vous travaillez.

Entrée	Description
Numéro	Numéro généré par le système identifiant la tâche d'inventaire.
Spécification de la cible	Spécification cible qui va être mise à jour.
Charge utile	La charge utile correspond aux données de spécification qui sont ajoutées à la spécification cible.
État	Affiche l'état de la tâche.

3. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

Commencer un ordre de déplacement

Démarrez un ordre de déplacement pour mettre à jour l'emplacement de l'inventaire des produits.

Avant de commencer


Rôle requis : order-agent

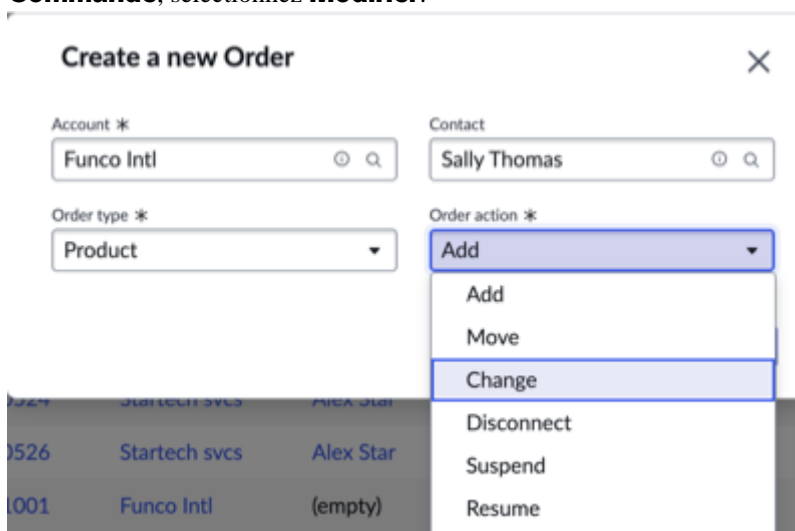
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ordre de déplacement permet aux agents de modifier l'emplacement de l'inventaire des produits au niveau de la ligne de commande. L'ordre de déplacement est exécuté à l'aide de la fonction d'ordre de changement dans Gestion des commandes.

Une fois l'ordre de déplacement lancé, l'emplacement mis à jour est propagé à l'inventaire sélectionné.

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Ouvrez l'élément de ligne de commande qui nécessite un changement d'emplacement d'inventaire et mettez à jour le champ d'emplacement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Revenir au **Commandes de clients** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue **Créer une commande**, sélectionnez un **compte**, puis sous **Action Commande**, sélectionnez **Modifier**.



5. Dans le **catalogue**, sélectionnez **Gérer** pour ouvrir la ligne de commande pour le changement d'emplacement.
6. Accédez au champ **Emplacement** dans la ligne de commande et effectuez une mise à jour vers l'emplacement.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Examinez les changements que vous avez apportés et sélectionnez **Examiner et soumettre**.
L'ordre de modification est propagé à toutes les lignes de commande et tâches de commande affectées.

Ajouter des produits couverts aux éléments de ligne de commande

Améliorez les commandes en ajoutant des produits couverts tels que des contrats ou des droits au niveau de la ligne de commande.


Avant de commencer

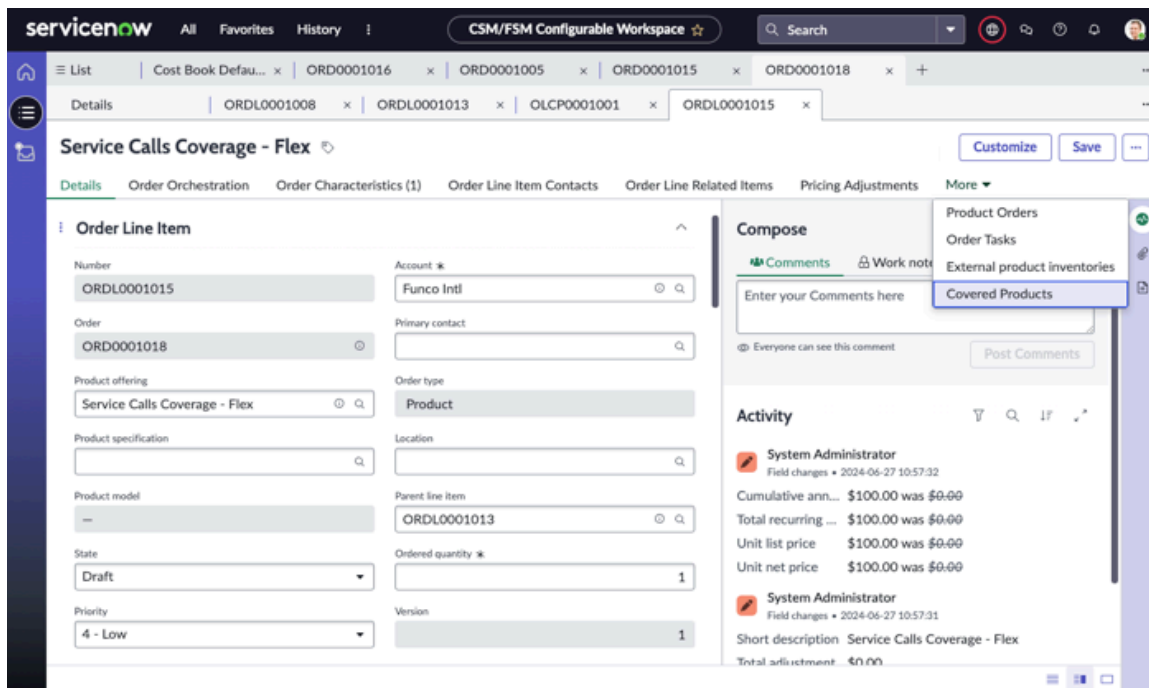
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de commande peuvent ajouter des produits couverts tels que des droits ou des contrats à une ligne de commande pendant le processus de capture de commande.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne de commande** , sélectionnez le type d'autorisation ou de contrat de la ligne de commande.
4. Sélectionner **Plus > Produit couvert**.



5. Dans le formulaire Produit couvert, sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire Créer un produit couvert, sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.
Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :

Type de produit couvert	Description
Produit vendu couvert	Ajouter un produit vendu à un type de droit/contrat de ligne de commande pour établir une relation de couverture entre eux.
Élément de ligne de commande couvert	Ajoutez un élément de ligne de commande couvert à la ligne de commande.
Élément de base d'installation couvert	Ajoutez un élément de base d'installation à la ligne de commande.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Sur la page de l'élément de ligne de commande, sélectionnez la date de début et la date de fin de contrat.

9. Changez l'état et **définissez-le sur Terminé**.

Un contrat est créé avec les détails du contrat pour la ligne de commande.


Filterer le catalogue de produits par emplacement

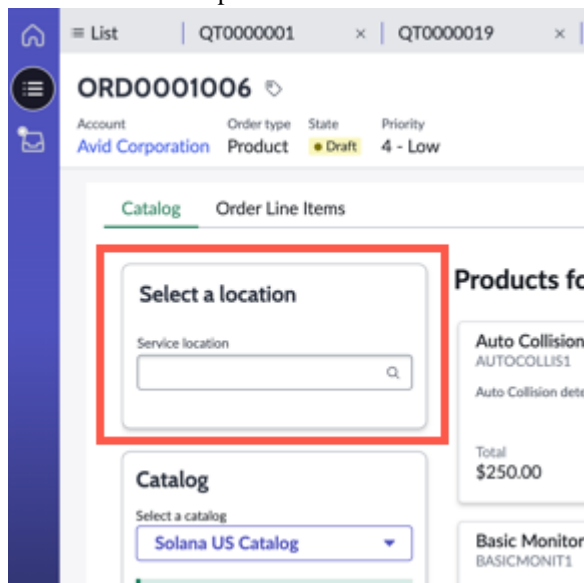
Les agents peuvent filtrer les produits du catalogue à l'aide de la fonction d'emplacement dans Gestion des commandes. Le filtre d'emplacement aide les agents à être plus efficaces lors de la création de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Commandes de clients** > **Tous**, puis choisissez l'ordre avec lequel vous souhaitez travailler. La commande s'ouvre dans l'onglet **Catalogue** avec le champ **Sélectionner un emplacement** disponible.
3. Sélectionnez un emplacement.



Les produits du catalogue sont filtrés en fonction de l'emplacement sélectionné.

Mettre à jour les emplacements des produits au niveau de la ligne de commande

Les agents peuvent utiliser la fonction de copie pour mettre à jour les emplacements des produits au niveau Gestion des commandes de la ligne de commande.


Avant de commencer

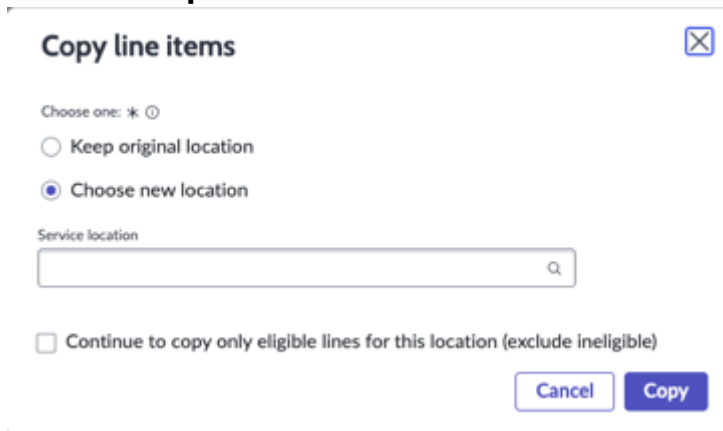
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent modifier l'emplacement des produits au niveau de la ligne de commande à l'aide de la fonction de copie. Lorsqu'un élément de ligne de commande est copié, une boîte de dialogue s'ouvre permettant à l'agent de sélectionner un emplacement. Les agents peuvent sélectionner un élément de ligne à mettre à jour ou plusieurs éléments de ligne.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. À partir de **Commandes de clients > Tous**, sélectionnez l'ordre que vous souhaitez utiliser et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne de commande que vous souhaitez changer pour un autre emplacement.
4. Sélectionnez **Copier**.



5. Dans la fenêtre **Copier les éléments de ligne** , choisissez l'une des options.

Garder l'emplacement d'origine	Les éléments de ligne du devis sélectionné sont créés et l'emplacement source est conservé.
Choisir un nouvel emplacement	Cette action copie les éléments de ligne de devis vers un nouvel emplacement. Dans le filtre Emplacement du service , sélectionnez le nouvel emplacement vers lequel vous souhaitez copier les éléments de ligne.

i Remarque : Assurez-vous de **sélectionner Continuer pour copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la fenêtre **Copier les éléments de ligne** .

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles dans votre nouvel emplacement et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si l'option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne de devis n'est copié.

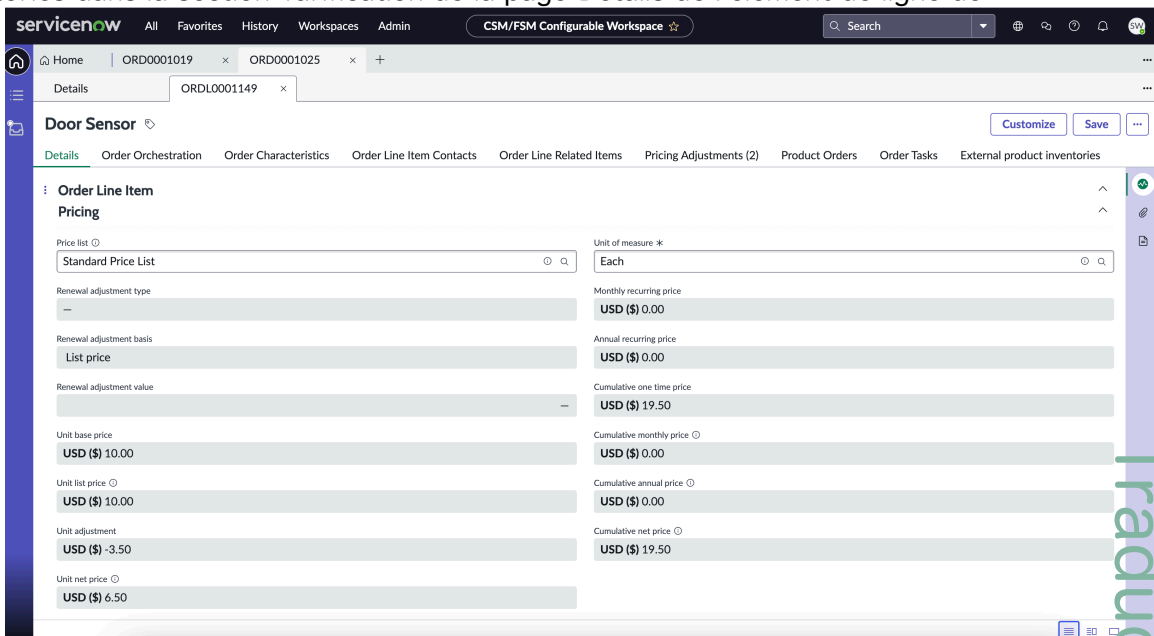
6. Sélectionnez **Copier**.
Les lignes de commande sont copiées et ajoutées à la liste des éléments de ligne de commande avec un nouvel emplacement.

Répartition de l'ajustement des prix sur les lignes de commande

Les agents de commande peuvent voir les ajustements de prix qui ont été appliqués au prix de base dans la liste de prix pour refléter les ajustements d'attribut et les ajustements personnalisés que vous avez ajoutés via le plan de tarification, et voir comment le prix net a été calculé lors du traitement des commandes.

Où trouver les détails de l'ajustement des prix

Le prix de base unitaire, le prix catalogue unitaire et les détails d'ajustement unitaire sont répertoriés dans la section Tarification de la page Détails de l'élément de ligne de



commande.

L'onglet Ajustements de prix de l'élément de ligne de commande fournit les informations suivantes.

Onglet Ajustements de prix pour les lignes de commande

Champ	Description
Numéro	ID de l'enregistrement d'ajustement de prix.
Nom	Nom spécifié lors de la création de l'ajustement de prix.
Séquence	Numéro de l'étape du plan de tarification utilisé pour générer l'ajustement. Elle aide l'agent à identifier l'ordre des opérations pour les ajustements de prix.
Source d'ajustement	<p>Origine de l'ajustement de prix.</p> <ul style="list-style-type: none"> Automatique : ajustement appliqué automatiquement par plan de tarification et peut être défini à l'aide de matrices d'ajustement standard ou via des points d'extension, tels que PricingAdjustmentExtensionPoint. Manuel : ajustement manuel effectué par l'agent.
Type d'ajustement	<ul style="list-style-type: none"> % de Markdown Montant de Markdown % de Markup Montant de Markup Remplacement de prix
Niveau de prix	Configuration par l'administrateur dans le plan de tarification pour l'étape d'ajustement. Il peut s'agir du prix catalogue ou du prix net.

Onglet Ajustements de prix pour les lignes de commande (suite)

Champ	Description
Valeur d'ajustement	Pourcentage ou montant absolu d'ajustement appliqué au prix.
Quantité	Quantité d'éléments dans la ligne de commande.
Montant	Montant d'ajustement des prix.
Montant total	Quantité multipliée par la quantité.
Prix d'exécution unitaire	Prix calculé avec le montant d'ajustement de l'étape de plan de tarification spécifique.

The screenshot shows the ServiceNow interface for a 'Door Sensor' order line item. The 'Pricing Adjustments' table is displayed with the following data:

Number	Name	Sequence	Adjustment source	Adjustment type	Price point	Adjustment value	Quantity	Amount	Total amount
PA0001041	California Adjustment	2	Auto	Markdown %	Net Price	15	3	(\$1.50)	(\$4.50)
PA0001040	door sensor bundle discount	1	Auto	Markdown %	Net Price	20	3	(\$2.00)	(\$6.00)

Traduction automatique

Exemple d'ajustement de prix

Pour comprendre l'ajustement des prix et les termes utilisés, imaginons qu'un client achète une licence Edition API auprès d'un fournisseur.

- Prix de base unitaire : Le prix défini dans la liste de prix, disons 1000 \$.
- Ajustement des attributs : Le client opte pour la version « Professional Plus Edition » du produit avec un prix comme prix catalogue qui lui coûte 200 \$ supplémentaires.
- Ajustement du volume : le client bénéficie d'une remise de 50 \$ à l'achat de 100 licences. Ici aussi, le niveau de prix est le prix catalogue.
- Niveau de prix : Le niveau de prix est l'entité à laquelle les ajustements de prix ont été appliqués. Il peut s'agir du prix catalogue ou du prix net.
- Prix catalogue unitaire : Le prix catalogue unitaire est calculé comme suit : $1000 \$ + 200 \$ - 50 \$ = 1150 \$$.
- Le client bénéficie également d'une remise de compte de premier ordre de 100 \$ avec un prix comme prix net.
- Prix net unitaire : Le prix net unitaire est le prix final après application de tous les ajustements. Cela est calculé comme suit : $1150 \$ - 100 \$ = 1050 \$$.

Information associée[Plans tarifaires configurables](#)**Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation**

Gérez la façon dont votre organisation reçoit les modifications pour les commandes client, les commandes de service ou les éléments de ligne individuels toujours en cours d'orchestration et d'exécution. En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez indiquer quand vous autorisez de tels changements. Vous pouvez également évaluer l'impact des changements demandés pour une commande ou un élément de ligne de commande, et générer automatiquement un plan pour les compenser lorsque vous approuvez la demande de révision ou d'annulation.

Vue d'ensemble des changements de commandes en cours

Une commande en cours est une commande qui est en cours d'orchestration et d'exécution, mais qui a du travail en attente. Des modifications et des annulations en vol peuvent se produire dans le cadre de commandes d'entreprises importantes. Un changement de commande en cours fait référence à un changement émis pour un élément de ligne de commande en cours d'exécution et en attente d'achèvement.

La gestion des commandes de télécommunications d'entreprise est complexe. L'exécution d'une commande multi-sites peut prendre des semaines ou des mois. Les commandes d'entreprise peuvent impliquer l'achat à grande échelle de produits et de services, souvent pour plusieurs sites dans le monde. Les commandes en cours peuvent faire l'objet de révisions qui intègrent des modifications soumises par les clients ou identifiées par le personnel interne au cours du processus d'exécution de la commande.

Pour réviser une commande en cours ou des éléments de ligne de commande qui ont déjà été décomposés en sous-ordres, les employés du fournisseur de service doivent évaluer l'impact des changements demandés. S'il n'existe pas de processus et de cadre de travail pilotés par les données, les utilisateurs essaient de gérer les changements à l'aide de tâches manuelles qui peuvent entraîner des retards dans le processus de livraison des commandes et entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

Types de changements de commandes en cours

Les demandes de changement de commande proviennent généralement de vos clients pour des produits et services achetés ou du personnel interne, tel que les agents d'exécution des commandes, lorsqu'ils gèrent leur exécution. Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, vous affectez un type de changement pour suivre les types de changements de commande soumis par les utilisateurs. Prend en charge les ServiceNow AI Platform types de changement Caractéristique, Contact, Quantité, Articles connexes et Prix.

Demandes initiées par le client

En fonction des types de demandes des clients, vous mettez à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans le tableau suivant.

Changements de commandes pilotés par le client

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux détails du contact. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout des informations de contact	Un client fournit une nouvelle adresse e-mail ou le nom et le numéro de téléphone d'un nouveau contact professionnel.

Changements de commandes pilotés par le client (suite)

Type de changement	Exemple
d'un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	
Intégrez les changements liés aux détails de la tarification.	Un client demande une réduction des frais non récurrents ou des frais mensuels récurrents sur un élément de ligne de commande.
Ajouter un produit ou un service à une commande.	Un client souhaite ajouter un nouvel élément à une commande existante.
Augmenter ou diminuer la quantité d'éléments de ligne de commande dans une commande de produit ou de service.	Un client souhaite augmenter ou diminuer la quantité d'une commande existante.
Ajouter, modifier ou annuler un produit ou un service, ou des options de produit ou de service, dans une commande de produit ou de service de domaine connexe.	Un client souhaite mettre à jour la valeur caractéristique d'un produit ou d'un service qu'il a commandé à une date antérieure. Par exemple, le client souhaite faire passer la vitesse d'un service Internet de 100 Mbits/s à 500 Mbits/s.
Incorporer les changements applicables aux éléments connexes d'une commande de produit ou de service.	Un client souhaite ajouter ou modifier un élément à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Relations horizontales entre les produits .

Exécution de demandes initiées par l'utilisateur

Pour accélérer l'achèvement du processus d'exécution des commandes, les agents et les gestionnaires des commandes d'exécution des commandes ou des commandes de service demandent souvent des modifications aux commandes de produits, de services ou de ressources. En fonction des types de demandes internes, vous mettez à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

Changements de commandes pilotés par l'exécution

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux détails du contact. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout des informations de contact d'un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit des informations sur un nouveau contact de société dans le cadre d'une livraison imminente d'une commande d'entreprise.
Ajouter, modifier ou annuler un produit, y compris des options de produit, dans une commande de produit de domaine connexe.	Un client commande un modem incompatible avec le service Internet haute vitesse de 500 Mbps qu'il a commandé. Il doit être remplacé par un autre modèle de modem.
Ajouter, modifier ou annuler les commandes de domaine de service et l'inventaire des produits.	Un client souhaite modifier la valeur des caractéristiques d'un produit ou d'un service. Par exemple, le client souhaite modifier le service de sécurité de pare-feu de Standard à De base.
Ajouter, modifier ou annuler un service, y compris les options de service, dans une commande de service de domaine connexe.	Un client souhaite remplacer la garantie standard de 90 jours par une politique de service étendu.

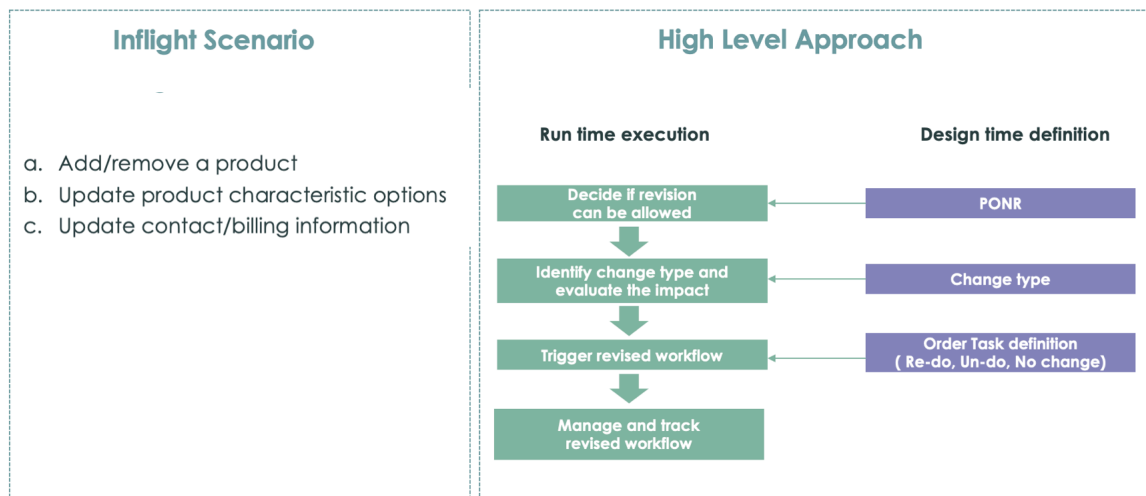
Changements de commandes pilotés par l'exécution (suite)

Type de changement	Exemple
Ajouter, modifier ou annuler une ressource, y compris les options de ressources, dans un ordre de ressource de domaine connexe.	Des instructions d'installation révisées sont disponibles pour un produit commandé par le client.
Incorporez les changements applicables aux éléments connexes et à l'inventaire des produits d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections et .	Un client souhaite ajouter ou modifier un élément à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Relations horizontales entre les produits .

Traitement du changement de commande en cours

Lorsqu'un utilisateur ou un gestionnaire d'exécution des commandes tente d'apporter l'une de ces modifications, la fonction Ordre de changement en cours suit une séquence de traitement structurée, comme illustré dans le diagramme suivant.

Approche de haut niveau de changement d'ordre en cours



La séquence de traitement des ordres de changement en cours est la suivante :

1. La fonction Ordre de changement en cours détermine où se trouve l'ordre dans le cycle de traitement. Vous ne pouvez créer des demandes de révision et d'annulation de commandes en cours que pour les commandes dont l'état est En cours.
2. Cela ServiceNow AI Platform détermine ensuite si la révision proposée peut être effectuée en toute sécurité selon l'ordre en cours. Il évalue le statut du point de non retour (PONR) de la commande et son stade actuel dans le processus d'exécution.

L'indicateur PONR représente le point non ou OK auquel vous ne pouvez pas modifier une commande :

- Vous pouvez effectuer un changement en cours uniquement pour les éléments de ligne de commande ayant un état En cours.
- Vous ne pouvez pas apporter de modifications en cours pour une commande qui a déjà été décomposée en ses commandes de produit, de service ou de ressource de domaine, et dont l'installation du produit a déjà commencé.

i Remarque : Vous pouvez trouver l'option **PONR** lorsque vous consultez ou gérez les commandes de clients ou de services dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez :

- et
-

3. Une fois qu'un opérateur a apporté les changements demandés, cette fonctionnalité évalue le type de changement, son ampleur et son impact sur le processus d'exécution comme suit :

- De simples modifications des informations, telles que les données de contact, peuvent ou non avoir un impact sur l'exécution telle que configurée dans le plan d'orchestration.
- Si le client demande la suppression d'un produit ou d'un service commandé, l'impact des changements, s'ils sont autorisés, sera plus important, en fonction de l'avancement du processus d'exécution de la commande.

4. L'créée ServiceNow AI Platform ensuite un plan de rémunération pour déclencher les tâches afin de remplir le périmètre révisé de la commande, comme suit :

- Le plan de rémunération crée les révisions automatisées requises dans le workflow d'exécution pour s'adapter aux changements de commande demandés.
- Si le client ajoute des produits ou des services à la commande, le plan de rémunération génère des tâches de commande supplémentaires pour gérer l'exécution des articles nouvellement commandés.
- Pour une substitution de produit, le plan d'indemnisation génère une tâche d'annulation pour libérer l'ancien produit ou service et une tâche de rétablissement pour l'affectation du nouveau produit ou service. Une fois l'ancien produit lancé, il peut être vendu à un autre client.
- Dans le cas d'un changement de caractéristique d'un produit, le plan d'indemnisation annule certaines tâches afin de rétablir le travail qui n'est pas applicable pour une nouvelle valeur de caractéristique ou option. Le plan de rémunération peut également inclure quelques tâches requises pour certaines des tâches terminées. Il peut également y avoir quelques tâches existantes qui ne sont pas affectées par les révisions qui ont été soumises dans le cadre de la révision de l'ordonnance.

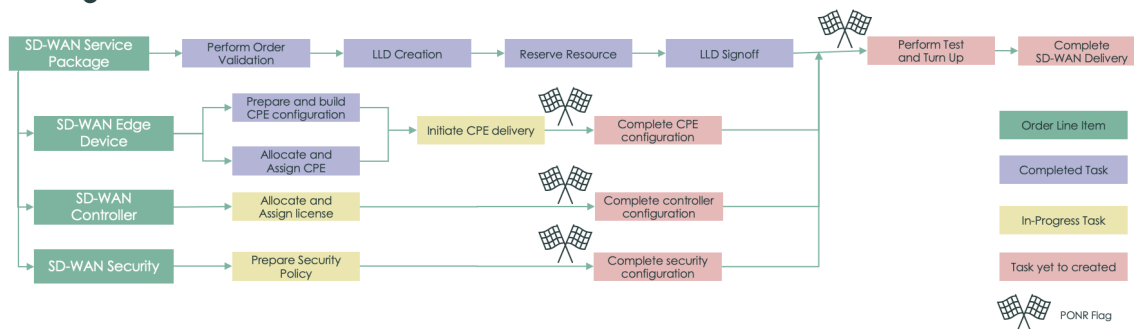
5. Un gestionnaire peut ensuite suivre le workflow révisé. En utilisant les fonctions de changement de commande en cours, votre organisation peut bénéficier des avantages suivants :

- Réduction de l'intervention manuelle requise pour gérer un ordre de changement en cours.
- Réduction du temps de création d'un plan révisé pour un changement, ce qui se traduit par des cycles d'exécution de commande plus rapides.

Exemple de changement de commande en cours

Le diagramme suivant illustre le processus par lequel PONR se produit pour les changements de commande qui ont été apportés à un package de services SD-WAN et à ses produits connexes.

Package de services SD-WAN Commandes de modification en cours



Pour le package de services SD-WAN de niveau supérieur, le PONR n'a lieu qu'avant l'étape de test et de mise en service. Un client ou un membre du personnel d'exécution interne ne peut plus modifier l'article commandé après cette date.

Pour les produits subordonnés, tels que l'appareil périphérique SD-WAN, la commande peut être modifiée avant la fin de la configuration de l'équipement client (CPE). Si la livraison CPE est lancée mais ne se termine pas, et qu'une substitution de produit est demandée, la fonction Ordre de changement en cours peut effectuer les actions suivantes :

- Générez une tâche d'annulation pour l'élément d'origine.
- Générez une tâche de rétablissement pour l'élément de remplacement.
- Créez des tâches d'annulation et de rétablissement pour la configuration Préparer et développer CPE et Allouer et affecter des tâches CPE qui sont terminées avant la révision. La fonction Ordre de changement en cours peut générer ces tâches d'annulation et de rétablissement car la tâche de livraison CPE n'est pas terminée pour l'élément de remplacement.

Une fois la configuration du CPE terminée, aucun autre changement n'est autorisé dans l'ordre de cet appareil. Ce scénario s'applique également aux sélections Contrôleur SD-WAN et Sécurité SD-WAN.

Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours

Découvrez comment utilise ServiceNow AI Platform les champs clés des formulaires Commande client et Élément de ligne de commande pour suivre vos changements de commande et vos demandes d'annulation. Vous pouvez voir le fonctionnement de ces champs et les informations qu'ils vous montrent lorsque vous révisez ou demandez l'annulation d'une commande ou d'éléments de ligne de commande.

Vue d'ensemble

L'option **PONR** (Point de non retour) sur les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande indique l'état PONR de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Pendant que l'exécution est en cours, vous pouvez utiliser l'option PONR pour déterminer si vous pouvez réviser ou demander l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Vous ne pouvez effectuer ces actions que pour les commandes et les éléments de ligne de commande qui sont à l'état En cours et qui n'ont pas encore atteint l'étape PONR.

Remarque : Les boutons **Réviser la commande** et **Annuler la commande** ne sont activés que pour la commande ou les éléments de ligne de commande dans cet état.

Découvrez ce qui se passe avec l'option **PONR** :

- Si vous sélectionnez l'option PONR, cela indique que vous ne pouvez pas réviser ou demander une annulation pour la commande ou l'élément de ligne de commande pendant que l'exécution est en cours. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande.
- Si la case est décochée, vous pouvez toujours réviser ou demander une annulation pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

Remarque : L'option **PONR** est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.

À l'aide de l'action SET PONR dans Conceptionneur de flux, votre administrateur peut configurer manuellement l'état PONR dans le workflow d'exécution. Par exemple, dans les données de démonstration du workflow de spécification du produit SD-WAN Edge, l'action PONR est disponible après la tâche Lancer la livraison CPE.

Version

Une commande client ou de service peut subir plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Le champ **Version** suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 1 et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.

Opération de révision

Le champ **Opération de révision** indique le type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Les types de révision sont les suivants :

Aucun

Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande ou l'élément de ligne de commande. Ce paramètre est la valeur par défaut pour les nouvelles commandes et s'applique aux commandes sans révision en cours.

Mettre à jour

Une révision en cours de contact, de caractéristique, de quantité ou de prix a été soumise pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

Annuler

Une commande ou un élément de ligne de commande est annulé ou est en cours d'annulation.

Type de changement

Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, le affecte ServiceNow AI Platform automatiquement un type de changement pour le suivi des changements de commande soumis par les utilisateurs. Les types Caractéristique, Contact ou Prix sont standard dans le ServiceNow AI Platform.

Les types de changement sont automatiquement affectés à la commande ou à l'élément de ligne de commande lorsqu'un agent d'exécution de commande ou de commande de service apporte les types de modifications suivants.

Types de changement affectés

Type de changement apporté	Type de changement affecté
Change l'une des caractéristiques de l'ordre.	Caractéristique
Ajoute, modifie ou supprime les informations de contact de la commande.	Contact
Change n'importe quel champ de prix.	Prix
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commandes dans Order Management .	Quantité
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service en raison du changement de la valeur caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commandes dans Order Management .	Caractéristiques du mappage de quantité
Modifications apportées aux éléments de ligne de commande connexes et à l'inventaire de produits connexe pour une commande de produit ou de service.	Éléments connexes

i Remarque : Votre administrateur peut également définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi.

La table Changements d'éléments de ligne de commande en cours [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] contient les colonnes suivantes pour suivre les révisions qui ont été soumises pour les éléments de ligne de commande.

Colonnes de la table Changements d'éléments de ligne de commande en cours

Colonne	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande modifié.
Version de ligne de commande	Dernière version de changement pour l'élément de ligne de bon de commande. Il suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de l'élément de ligne de commande pendant le processus d'exécution.
Type de changement	Type de changement effectué sur l'élément de ligne de bon de commande. Caractéristique Changement apporté à l'une des caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant. Contact Modifications apportées aux informations de contact d'un élément de ligne de commande existant. Prix Changements apportés aux informations de tarification d'un élément de ligne de commande existant.

Colonnes de la table Changements d'éléments de ligne de commande en cours (suite)

Colonne	Description
	<p>Quantité</p> <p>Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit.</p> <p>Autres types de changement</p> <p>Type de changement supplémentaire défini par votre administrateur.</p>
Mis à jour par	Nom de la personne qui a mis à jour l'élément de ligne de commande.
Mis à jour	Date et horodatage du changement de l'élément de ligne de commande.

État lors de l'initiation et de l'approbation des révisions des commandes en cours

Lorsque vous lancez, puis approuvez, des révisions de commandes en cours, la commande affectée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande passent par différents états.

Lors du lancement d'une révision d'ordre en cours

Pour initier un changement de commande en cours, cliquez sur **Réviser la commande** dans le formulaire de commande client ou dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

1. Le client ou la commande de service passe d'un état En cours à un état Révision en cours.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent d'un état En cours à un état Révision en cours.
3. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource associés passent de leur état actuel à un état En suspens.
4. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une révision d'ordre en cours

Pour approuver une révision en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes ont lieu :

1. La commande et les informations sur l'élément de ligne de commande mises à jour déclenchent le processus de décomposition comme suit :
 - Le processus de décomposition peut créer des commandes de produits, de services et de ressources de domaine supplémentaires pour incorporer les changements de caractéristiques qui ont été soumis dans le cadre d'un changement d'ordre en cours.
 - Il peut également annuler des commandes de domaine existantes qui ne sont pas pertinentes pour le changement demandé. Par exemple, si un client met à niveau le service Internet qu'il a acheté vers une vitesse plus élevée, il créera une commande de domaine pour un modem qui prend en charge le service haute vitesse. Il annulerait alors la commande de domaine existante pour le modem qui ne prenait en charge que les vitesses inférieures.

2. Le client ou la commande de service passe de l'état Révision en cours à l'état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'ordre est terminée, elle revient à l'état En cours de traitement.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent de l'état Révision en cours à l'état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'élément de ligne de commande est terminée, ils reviennent à un état En cours de traitement.
4. Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associés passent de l'état En suspens à l'état Planifié. Les flux secondaires associés changent à nouveau d'état pendant le traitement de l'exécution.

De nouvelles commandes de domaines peuvent également être créées, en fonction des révisions soumises par les clients. Ils restent à l'état Brouillon ou En cours, selon la configuration du flux d'exécution pour la commande de domaine parente.

5. Actualise ServiceNow AI Platform les flux d'exécution pour toutes les commandes décomposées. Réévalue ServiceNow AI Platform également toutes les tâches de commande, en fonction de l'ordre des tâches dans le workflow d'exécution correspondant. Les tâches de commande associées passent ensuite à l'un des états répertoriés dans le tableau suivant :

États des tâches de commandes affectées

État	Description
Planifié	Une tâche de commande passe à cet état et y reste jusqu'à son traitement, conformément au workflow d'exécution.
En cours	Si une tâche de commande était à l'état En cours au moment où vous avez lancé la révision de commande en cours, elle reste dans cet état. Si la tâche nécessite une nouvelle exécution pour effectuer une action de répétition ou d'annulation, elle peut également passer de l'état Fermé à l'état En cours de traitement.
Fermé terminé	Si une tâche de commande était dans un état Fermé terminé au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Elle reste dans cet état tant que la tâche n'est pas dans une configuration en cours en raison d'autres changements qui ont été soumis dans le cadre d'une révision d'ordre en cours.

6. Une fois la décomposition de la commande terminée et le flux d'exécution redémarré, les agents d'exécution des commandes peuvent continuer et travailler sur les tâches de commande associées pour terminer l'exécution.

État lors de l'initiation et de l'approbation des demandes d'annulation de commande

Lorsque vous lancez et approuvez une demande d'annulation de commande, la commande, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande affectés passent par différents états pendant le traitement.

Lors du lancement d'une demande d'annulation de commande

Pour lancer une demande d'annulation, cliquez sur **Annuler la commande** dans le formulaire de commande client ou sur **Annuler l'élément de ligne de commande** dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

1. L'ordre passe à un état d'annulation d'évaluation.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent à un état d'annulation d'évaluation.
3. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource associés passent de leur état actuel à un état En suspens.
4. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une demande d'annulation de commande

Pour approuver une demande de révision ou d'annulation en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes ont lieu :

1. Le processus de décomposition est déclenché avec la commande mise à jour et les informations sur l'élément de ligne de commande.
2. L'ordre passe de l'état d'annulation d'évaluation à l'état d'annulation en cours.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent à un état Annulation en cours.
4. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource de domaine associés passent de leur état actuel à l'état En suspens.
5. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Réviser une commande en cours ou demander une annulation

Réviser une commande en cours ou un élément de ligne de commande, ou demandez l'annulation d'une commande client ou d'une commande de service lorsqu'un utilisateur le demande ou que votre personnel interne détermine qu'une révision ou une annulation de commande est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager,
sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La révision ou l'annulation de la commande est un processus en deux étapes. Tout d'abord, un opérateur effectue les mises à jour requises ou demande l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Ensuite, lorsque la commande est créée, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service approuve la demande de révision ou d'annulation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez, réviser ou demandez l'annulation de la commande client, de l'élément de ligne de commande client, de la commande de service ou de l'élément de ligne de commande de service.

Examiner et approuver les révisions de commandes ou les demandes d'annulation

Examinez une commande de client ou de service dont la demande de révision ou d'annulation est en attente afin de vous assurer que la commande est correcte et complète. Vous pouvez également approuver la commande et les demandes de révision ou d'annulation d'éléments de ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous approuvez une commande révisée, cela lui permet de continuer dans son état modifié pendant le reste du processus d'exécution. Lorsque vous approuvez une demande d'annulation, l'annulation est finalisée et empêche la commande de poursuivre le traitement d'exécution.

Pour en savoir plus sur la façon dont les états des commandes changent lorsque vous les approuvez, reportez-vous à la section [Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez la commande client ou la commande de service pour laquelle vous souhaitez approuver les révisions ou les demandes d'annulation.
3. Dans la commande de client ou de service, examinez la demande de révision ou d'annulation, puis cliquez sur **Enregistrer** si vous avez apporté des modifications.
4. Pour approuver officiellement la révision ou l'annulation de la commande, cliquez sur **Approuver**.

Résultats

Les commandes avec des révisions non approuvées ont un état Révision en cours. Lorsque vous les approuvez, leur état devient En cours. Les commandes avec des demandes d'annulation non approuvées ont un état Évaluation de l'annulation. Lorsque vous les approuvez, leur état d'ordre passe à Annulation en cours.

Gestion des erreurs de commande

Découvrez comment Gestion des erreurs vous permet d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de commande afin que les commandes puissent être traitées jusqu'à leur terme.

Vue d'ensemble

Les retombées de commande font référence aux échecs qui se produisent en raison d'erreurs et d'exceptions qui peuvent avoir lieu pendant l'exécution de la commande. Ces exceptions sont les suivantes :

- Incorrect les données
- Problèmes de connectivité
- Offred'inventaire insuffisante
- D'autres imprévus

Certains problèmes peuvent provenir de systèmes externes entrants et sortants qui s'intègrent à Gestion des commandes. Une même tâche de commande peut avoir plusieurs types de problèmes de conséquence.

Le tableau suivant fournit des exemples d'erreurs de conséquence et d'exceptions qui peuvent se produire pendant le traitement des commandes :

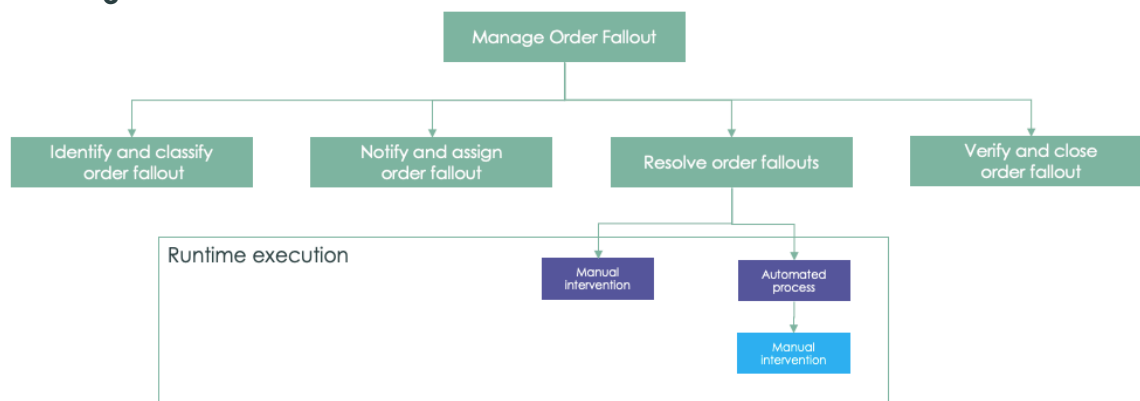
Erreurs et exceptions de conséquence

Type de défaillance	Description
Défaillances des systèmes d'exécution en aval	Le système de traitement ne peut pas traiter la demande en raison de données incorrectes ou manquantes.
Échec de l'interaction du système en temps opportun	Délais d'expiration qui se produisent pendant les interactions système.
Défaillance de la connexion	<ul style="list-style-type: none"> • Problème de connectivité réseau. • Impossible de localiser ou d'acheminer une demande vers un système cible.
Inventaire non disponible	Le stock d'inventaire n'est pas disponible dans le système de planification des ressources d'entreprise (ERP) pour traiter certains éléments de la commande.

Fonctions de gestion des erreurs

Avec Gestion des erreurs, vous pouvez suivre chaque erreur de commande et déclencher automatiquement les actions et les interventions susceptibles de résoudre votre erreur de commande en temps opportun. Le diagramme suivant illustre le flux de gestion des erreurs de commande.

Flux de gestion des erreurs de commande



Gestion des erreurs vous permet d'identifier les commandes en état d'échec. Les tâches d'erreur peuvent être déclenchées et automatiquement acheminées à l'équipe appropriée pour examiner, diagnostiquer et résoudre le problème sous-jacent qui arrête l'exécution de la commande. Avec Gestion des erreurs, vous pouvez identifier, acheminer, affecter, gérer et surveiller l'ensemble du cycle de vie d'une erreur d'ordre.

Outils de gestion des erreurs

La fonction Gestion des erreurs comprend les outils suivants :

Suivi des erreurs de commande

Cet outil vous permet d'attribuer un numéro unique à chaque erreur de commande pour suivre la progression de celle-ci, de la conception à la résolution. À l'aide d'un tableau de bord de conséquence de commande, un gestionnaire de erreurs de commande désigné peut afficher l'état de tous les

enregistrements de conséquences ouverts. Pour en savoir plus, consultez [Examiner un enregistrement de conséquence](#).

Résolution de conséquence

Avec cet outil, vous pouvez utiliser les fonctionnalités telles que l'acheminement, les notifications et Concepteur de flux pour traiter les ServiceNow AI Platform exceptions d'exécution de commande de manière automatisée. Pour en savoir plus, consultez [Création d'enregistrements d'erreurs automatisés et manuels](#).

Par exemple, votre client commande un routeur, mais les quantités de stock disponibles dans votre système ERP sont insuffisantes pour réserver l'article et exécuter la commande.

- Vous créez un enregistrement des erreurs à des fins de suivi et d'enquête. Cet enregistrement met l'élément de ligne de commande client en suspens.
- Un agent d'exécution des commandes peut effectuer un suivi pour déterminer la cause de la pénurie. Elle peut être due à l'indisponibilité du système ERP hôte ou à une panne de stock réelle pour l'élément commandé. Si cela est dû à une rupture de stock, quelqu'un peut prendre des mesures correctives pour contacter le client, commander de nouveau l'article ou trouver un remplacement approprié.

Une fois le problème résolu, vous pouvez restaurer l'élément de ligne de commande client à un état normal pour l'achèvement de la commande.

Sans processus de gestion des retombées, votre personnel d'exécution des commandes devrait analyser et résoudre manuellement ces problèmes de retombées. Ces tâches supplémentaires entraîneraient un processus d'exécution plus long et pourraient entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

Création d'enregistrements d'erreurs automatisés et manuels

Avec Gestion des erreurs, un fournisseur peut créer des enregistrements de conséquences manuels ou automatisés pour des tâches de commande spécifiques afin que vos commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Création d'enregistrements d'erreurs automatisés

Pour activer la création d'enregistrements d'erreur automatisés, vous configurez un workflow d'exécution de commande dans le Concepteur de flux.

- Pour ce faire, utilisez l'action **Créer une erreur** lors de la définition des scénarios et des conditions de traitement.
- Vous pouvez définir des workflows pour les enregistrements parents d'où proviennent les tâches de commande. En général, les tâches de commande proviennent des commandes client ou de service et des éléments de ligne de commande.

Pour en savoir plus, consultez [Concepteur de flux](#) .

Vous pouvez rencontrer les scénarios suivants lorsque vous essayez d'exécuter les commandes des clients et des services.

Scénarios de défaillances des retombées avec les systèmes en aval

Ce scénario de retombée pourrait être une situation où les défaillances devraient être temporaires et résolues au fil du temps. Idéalement, le traitement des commandes ne devrait pas être affecté et le travail devrait reprendre après la remise en ligne des ressources réseau et système. Voici un scénario typique :

- La tâche de commande envoie une demande à un système externe ou de mise en service.
- La réponse du système externe renvoie sous la forme Délai d'expiration ou Impossible d'atteindre.

Vous pouvez remettre en file d'attente la tâche à envoyer au système en aval pour traitement, jusqu'à un nombre prédéfini de fois. Si l'erreur persiste après le nombre de fois prédéfini, vous devez changer l'état de la tâche de commande en Échec, puis créer un incident. Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement un enregistrement d'erreur chaque fois que vous envoyez ou récupérez des données de commande vers ou depuis un système externe qui n'est pas disponible.

Scénarios impliquant des problèmes de données

Si les problèmes de données proviennent d'un ordre que vous avez capturé à partir d'un système de commande externe, vous devez réviser cet ordre. Vous soumettez ensuite l'ordonnance révisée à la Order Management for Telecommunications, Media, and Technology demande. Si les problèmes de données proviennent des tâches exécutées plus tôt dans le processus, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créez une exception à partir de la tâche de commande.
- Activez la révision de l'ordre existant.
- Créez une tâche de commande.

Problèmes de disponibilité de l'inventaire

Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement des enregistrements de conséquence chaque fois que des problèmes de disponibilité des stocks empêchent l'exécution des éléments de ligne de commande.

Problèmes externes du système

Même lorsque la bonne structure de données est soumise dans un système externe, des erreurs peuvent se produire en raison de la logique métier implémentée dans le système externe.

Créer un enregistrement d'erreur manuelle

Créez manuellement un enregistrement d'erreur pour une tâche de commande dont la condition ou le problème empêche l'achèvement.


Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des enregistrements manuels selon vos besoins afin de sensibiliser à un problème ou à une condition qui empêche l'exécution de la commande. En créant un enregistrement manuellement, vous pouvez également l'affecter à une personne pour résolution.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. À partir de l'icône Listes de l'espace de travail configurable (), cliquez sur **Commandes de clients**
 - a. Cliquez sur **Commandes de clients** ou **Commandes de services**.
 - b. Cliquez sur **Tout** pour toutes les commandes client ou cliquez sur **Ouvrir** pour les commandes clients ouvertes et non exécutées uniquement.

3. Sélectionnez et ouvrez une commande de client ou de service existante.
4. Pour afficher les détails de l'élément de ligne, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** où (n) représente le nombre total d'éléments de ligne pour la commande.
5. Dans le formulaire Éléments de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez examiner.
6. Cliquez sur **Tâches de commande (n)** où (n) est le nombre de tâches de commande associées à l'élément de ligne de commande sélectionné.
7. Dans le formulaire Tâches de commande, sélectionnez les tâches de commande que vous souhaitez examiner.
8. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la tâche de commande ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, cliquez sur l'icône Options (☰) en regard du bouton **Enregistrer**, puis cliquez sur **Créer une erreur**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Créer des champs de formulaire de conséquence dans [Descriptions des champs pour Gestion des erreurs](#).

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel, ou qu'un enregistrement automatisé est généré, ce qui suit se produit dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** bascule sur En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté qui l'a provoqué.
- Dans la section Activité, une note de commande de travaux indique que l'état de la tâche de commande est passé de son état précédent, généralement En cours, à En suspens. Une note de commande de travaux avec le message Un enregistrement de conséquence FOnnnn a été créé s'affiche également.

Information associée

[Modèle de données de gestion des erreurs](#)

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

Examiner un enregistrement de conséquence

Examinez un enregistrement de conséquence pour vous assurer que les informations détaillées sont correctes et complètes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les enregistrements d'erreur à examiner dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez également examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs pour un ordre spécifique à l'aide de l'icône **Erreurs (n)**, où n est le nombre d'erreurs. Cette icône s'affiche lorsque vous affichez l'enregistrement d'erreur connexe.

Procédure


1. Accédez à la **Tous > Gestion des erreurs > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

i Remarque : Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez en suivant le chemin d'accès suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.



Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) 

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'erreurs ou d'agent d'erreurs, l'espace de travail Gestion des erreurs s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des erreurs n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

- a. Dans l'icône **Listes de l'espace de travail configurable** (), cliquez sur **Erreurs**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher tous les enregistrements d'erreurs, cliquez sur **Tous**.
 - Pour afficher uniquement les enregistrements d'erreur qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes erreurs**.

i Remarque : Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails de conséquence, reportez-vous à la section [Mettre à jour un enregistrement d'erreur](#).

- c. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône )
- Pour filtrer les ordres de service existants, cliquez sur  filtre (icône Filtre).

2. Dans l'espace de travail Gestion des erreurs, sélectionnez l'enregistrement de conséquence à examiner en sélectionnant la tuile appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail de conséquence dans .

Mettre à jour un enregistrement d'erreur

Passez en revue les informations détaillées pour un enregistrement de conséquence sélectionné afin de vérifier qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier le type, l'état ou la priorité de la conséquence. Vous pouvez même l'attribuer à une personne spécifique pour qu'elle fasse un suivi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'agent d'erreurs, vous pouvez modifier l'état des enregistrements d'erreurs, y créer des notes de travail ou les affecter à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Sur le formulaire, examinez l'enregistrement d'erreur que vous avez sélectionné.
Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de formulaire Conséquences.
2. Dans le volet Détails, examinez les détails de l'enregistrement de l'erreur :
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône ☰)
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône ☰☑ (par défaut)).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône ☐)
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Examen des comptes clients ou partenaires

Découvrez comment vos agents, gestionnaires et prestataires de saisie et d'exécution des commandes peuvent utiliser la vue à 360° de l'application Gestion des commandes pour obtenir une meilleure perspective de l'activité associée au compte d'un client ou d'un partenaire.

En tant qu'agent de commande, gestionnaire ou prestataire, vous pouvez utiliser les informations du compte de votre client ou partenaire pour obtenir une compréhension claire de l'activité du contact, de la commande, du service clientèle, de l'inventaire des produits et de l'élément de base installée pour un compte. Avec ces informations, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Nombre de contrats de service créés ou renouvelés pour le compte.
- Nombre de commandes client et de commandes de service qui ont été soumises par le client et quels sont leurs états d'exécution actuels.
- Le nombre de demandes ou de tickets du service clientèle actifs du compte et quels sont leurs états actuels.
- Les produits et équipements que le client a commandés ou installés sur ses sites. En utilisant ces informations, vos agents de commande peuvent avoir un aperçu des produits ou services supplémentaires qu'ils peuvent vendre au client.

Remarque : Pour savoir comment créer de nouveaux comptes client, consultez [la rubrique Configurer les comptes et les contacts](#) dans Gestion du service client (CSM).


Examinez un compte à l'aide de la vue à 360°

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue à 360° de l'application Gestion des commandes . Vous pouvez suivre les contrats de service de vos clients ou partenaires. Vous pouvez également consulter les commandes des clients et de service, les tickets, les produits et les équipements pour voir comment vous pouvez améliorer votre service clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( sélectionnez **Client**, puis **Comptes**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

i Remarque : Vous pouvez également accéder à un compte client existant en sélectionnant le lien d'un compte client dans la colonne Compte des listes Commandes, Commandes de clients ou Commandes de services des listes de l'espace de travail configurable.

4. Dans le formulaire Informations sur le compte, dans la section Résumé client, passez en revue les détails généraux du client pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte - Section Résumé du client

Champ	Description
Compte	Nom du client ou du partenaire, et nom du contact principal pour le compte. Pour afficher les détails du contact principal, y compris le compte, le titre, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone et le fuseau horaire, sélectionnez le nom du contact.
Contacts	Nom de chaque contact pour le compte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour accéder au formulaire Contacts client afin de pouvoir afficher tous les contacts du compte, sélectionnez Afficher tout. ○ Pour afficher les détails d'un contact lorsque vous êtes dans le formulaire Contacts client, sélectionnez son nom.
Contrats	Nom des contrats, le cas échéant, associés à ce compte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour afficher les détails d'un contrat, sélectionnez le numéro du contrat. ○ Pour afficher tous les contrats du compte, sélectionnez Afficher tout.

5. Dans la section Vue d'ensemble, dans le champ **Commandes de clients**, passez en revue les commandes de clients et de services pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Commandes de clients

Champ	Description
Commandes de clients (n)	(n) Représente le nombre total de commandes de clients et de services pour ce compte.

Champ	Description
Numéro	<p>Numéro d'identification affecté par le système pour la commande.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour accéder au formulaire de commande client et afficher les détails d'une commande client, sélectionnez le numéro de commande. ○ Pour accéder au formulaire de commande de service et afficher les détails d'une commande de service, sélectionnez le numéro de commande. ○ Pour accéder au formulaire Commandes de clients et afficher toutes les commandes pour le compte, sélectionnez Afficher tout. Pour afficher les informations détaillées d'une commande lorsque vous êtes dans le formulaire Commandes de clients, sélectionnez le numéro de commande.
Type d'ordre	<p>Type de commande :</p> <p>Produit</p> <p>Commandez un produit que vous vendez.</p> <p>Service</p> <p>Commandez un produit que vous vendez.</p>
Contact	Nom du contact client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	<p>État de la commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez ces deux rubriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ○ .

6. Dans la section Tickets, examinez les tickets du service clientèle, le cas échéant, pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Tickets

Champ	Description
Numéro	<p>Numéro d'identification affecté par le système pour le ticket du service clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour afficher les détails d'un ticket du service clientèle, sélectionnez le numéro de ticket. ○ Pour afficher tous les tickets du service clientèle pour le compte, sélectionnez Afficher tout.
Description brève	Brève description du ticket du service clientèle.

Champ	Description
Contact	Nom du contact client associé au ticket du service clientèle. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	État du ticket du service clientèle. Pour en savoir plus, consultez États des tickets .

7. Dans la section Inventaire des produits, passez en revue les éléments de l'inventaire des produits pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Inventaire des produits

Champ	Description
Inventaire des produits (n)	(n) Représente le nombre total d'articles de l'inventaire des produits qui ont été commandés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément d'inventaire des produits : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour afficher les détails d'un élément d'inventaire de produits, sélectionnez le numéro d'inventaire de produits. ○ Pour afficher tous les éléments d'inventaire de produits pour le compte, sélectionnez Afficher tout.
Spécification	Spécification du produit associée à l'élément d'inventaire de produits. Pour afficher les détails d'une spécification, sélectionnez le numéro de spécification.
Emplacement	Emplacement actuel de l'élément d'inventaire des produits. (<i>empty</i>) Indique que l'élément d'inventaire des produits n'a pas encore été installé sur le site du client.
État	État de l'élément d'inventaire des produits. <i>Installation Pending</i> Indique que l'installation de l'élément d'inventaire de produits est en attente sur le site du client.

Traduction automatique

8. Dans la section Éléments de base installée, dans la section Inventaire des produits, examinez les éléments de base installée pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Éléments de la base installée

Champ	Description
Éléments de base installée (n)	(n) Représente le nombre total d'éléments de base qui ont été installés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément de base installée :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pour afficher les détails d'un élément de base installée, sélectionnez le numéro de l'élément de base installée. ○ Pour afficher tous les numéros d'éléments de base installée pour le compte, sélectionnez Afficher tout.
Élément de configuration	Numéro d'identification affecté par le système pour la configuration associée à l'élément de base installée. Pour afficher les détails d'un élément de configuration, sélectionnez le numéro de l'élément de configuration.
Contact	Nom du contact client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.


Afficher la chronologie d'une commande

Affichez les chronologies de diagramme de Gantt qui affichent l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, affichent les dépendances entre les tâches de commande et identifient les tâches en danger.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
3. Sélectionnez l'ordre que vous souhaitez afficher.
4. Dans la section **Répartitions** de la commande de la commande, sélectionnez **Afficher la chronologie** de la commande.
L'onglet **Chronologie** s'ouvre et affiche les tâches de commande pour les éléments de ligne de commande et les colonnes pour l'état de la tâche de commande et l'état de la menace, si la gestion des menaces est activée. Les tâches en danger sont marquées par l'icône de mise en péril. Pour chaque tâche, une chronologie affiche les dates de début et de fin de la tâche, ainsi que toutes les dépendances.
5. Pour modifier les informations ou les éléments affichés dans la vue de chronologie, utilisez ces options.

Option	Description
Ajouter ou modifier des colonnes	<ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez l'icône d'engrenage. b. Dans l'onglet Colonnes du volet Personnaliser, sélectionnez les éléments à afficher ou désélectionnez ceux qui ne sont plus affichés. c. Sélectionnez Appliquer.

Option	Description
Modifier les éléments de chronologie affichés	<p>a. Sélectionnez l'icône d'engrenage.</p> <p>b. Dans l'onglet Chronologie du volet Personnaliser, sélectionnez les éléments à afficher ou à supprimer, tels que les étiquettes de barre ou les lignes de dépendance.</p> <p>c. Sélectionnez Appliquer.</p>
Ajuster l'échelle de temps utilisée	<p>Dans la liste déroulante de l'échelle de temps, sélectionnez la vue de l'heure, telle que jour, semaine, mois ou année.</p> <p>L'échelle de temps pour les diagrammes de Gantt change immédiatement.</p>

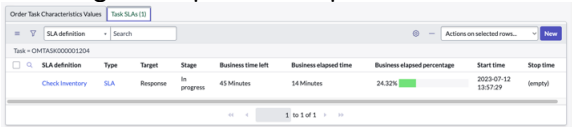
Surveillance Jeopardy Management

Les gestionnaires d'ordres et les agents peuvent surveiller les tâches d'exécution activées pour le périmètre. Lorsqu'une tâche est compromise, les gestionnaires peuvent prendre des mesures pour s'assurer que le workflow d'exécution n'est pas retardé.

Quand Jeopardy Management est ajouté aux flux de tâches d'exécution, Jeopardy Management suit le temps nécessaire à l'achèvement des tâches et crée une évaluation prédictive du niveau de risque pour le plan d'exécution. Si une tâche prend plus de temps que la durée définie, les alertes de péril sont partagées.

Le tableau suivant décrit l'emplacement où vous pouvez afficher l'état de la menace.

Alertes d'état de menace

État du péril	Description
Dans les formulaires de commande activés pour Jeopardy, recherchez la colonne Niveau de menace	Recherchez l'état de menace dans la colonne Niveau de menace du formulaire d'état de commande. Les niveaux de menace comprennent faible, moyen, élevé et critique.
Vue d'orchestration de commande	Accédez à la Commande client > Ordre > Élément de ligne de commande > Orchestration . Chaque vignette Orchestration affiche la progression de la tâche et des accords sur les niveaux de service (SLA).
Barre de progression de la définition de SLA	<p>Accédez à la Commande client > Ordre > Élément de ligne de commande > Tâche > SLA et affichez la barre d'état. La barre d'état affiche la progression du SLA, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vert : le SLA progresse dans sa chronologie. • Rouge : tTask est proche de la fin du pourcentage critique de temps <p>alloué.</p> 

Utiliser Assistance après-vente

Découvrez comment les consommateurs, les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Assistance après-vente pour générer des contrats de service et des lignes de contrat pour travailler sur les services.

Les contrats de service, les lignes de contrat de service et les autorisations peuvent être créés de la manière suivante :

- Via les workflows : vous pouvez créer des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits à l'aide du workflow Contrats et autorisations. Pour plus d'informations, consultez .

i Remarque : Lorsqu'une ligne de contrat de service ou une autorisation est créée via le Gestion des ventes et des commandes workflow, les détails du compte/consommateur/foyer sont copiés à partir du produit vendu et il hérite de l'état du produit vendu. En outre, lorsque l'état de la ligne de contrat change, le même état est resynchronisé avec le produit parent vendu.

- Via les intégrations API :
 - [API de contrat de service](#)
 - [API de droit](#)

Utilisation des workflows de contrats et d'autorisations

Découvrez comment les contrats et les autorisations à l'aide de workflows vous permettent de créer et de gérer des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits.

Vous pouvez gérer le cycle de vie des contrats et des droits du service clientèle, de la création de l'offre à la génération du contrat, à l'aide des workflows de contrats et d'autorisations. À l'aide des workflows, vous pouvez suspendre, reprendre, annuler et renouveler plusieurs entités à la fois. Vous pouvez également exécuter les fonctions suivantes à l'aide de workflows :

- Créer, suspendre, reprendre, annuler et renouveler des contrats de service.
- Créer, modifier, suspendre, reprendre, annuler et renouveler des lignes de contrat de service et des droits.

Renouvellement automatique des contrats de service

Lors de la création de contrats de service à partir d'un devis ou de commandes, vous pouvez sélectionner l'option **Renouvellement automatique du contrat** sur un devis ou une commande pour renouveler automatiquement les contrats. Vous pouvez configurer la date de renouvellement automatique du contrat dans la table de décision Politique des workflows de cycle de vie du client. Par défaut, vous pouvez choisir de lancer le renouvellement automatique 90, 60 ou 30 jours avant la date de fin du contrat, ou à la date de création du contrat. Pour en savoir plus, consultez [Création de contrats et d'autorisations à l'aide de workflows](#).

Renouvellement automatique des contrats de service sur devis

QT0001001

Submit for approval

Account	State	Version	Synced	Total one-time price	Total monthly price	Total amount
Advanced Routing C	Draft	2	No	\$35.00	\$0.00	\$35.00

Details Catalog Line items (1) Price adjustments Tasks Revisions (3) Customer Orders

Dates

Quote date *	2025-04-10 23:36:13 PM	Contract start date	2025-04-01
Expiration date	YYYY-MM-DD HH:mm:ss a	Contract end date	2026-03-31
Payment Terms	-- None --	Term (months)	12

Auto-renew contract

Dans le champ Base d'ajustement de renouvellement, vous pouvez sélectionner **Prix catalogue** ou **Prix contractuel**. La sélection du prix catalogue renouvelle le contrat au prix du marché au moment de la date de renouvellement.

Base d'ajustement de renouvellement

QT0001010

Submit for approval

Account	State	Version	Synced	Total one-time price	Total monthly price	Total amount
Avid Corporation	Draft	1	Yes	\$0.00	\$970.00	\$46,754.00

Details Catalog Line items (1) Price adjustments Tasks Revisions (1) Customer Orders

Pricing

Currency	USD	Total one-time price	USD (\$) 0.00
Price list	Standard Price List	Total monthly price	USD (\$) 970.00
Cost book	Standard Cost Book	Total annual price	USD (\$) 11,640.00
Renewal adjustment type	-	Total amount	USD (\$) 46,754.00
Renewal adjustment basis	<ul style="list-style-type: none"> List price Contracted price <input checked="" type="checkbox"/> List price 		

Notes

La sélection du prix contractuel vous donne la possibilité de renouveler le contrat à un pourcentage de Markdown ou à un % de Markup du prix actuel du contrat. Par exemple, si vous sélectionnez **le champ % de majoration** et que vous saisissez 10 dans Valeur **d'ajustement de renouvellement**, le contrat de service sera renouvelé à 10 % au-dessus du prix actuel.

Traduction automatique

Type d'ajustement de renouvellement

QT0001001

Account	State	Version	Synced	Total one-time price	Total monthly price	Total amount
Advanced Routing C	Completed	2	No	\$215.00	\$35.8333	\$645.00

- Details
- Line items (7)
- Price adjustments
- Tasks
- Revisions (3)
- Customer Orders (1)

Addresses

Pricing

Currency	USD	Total one-time price	USD (\$) 215.00
Price list	Standard Price List	Total monthly price	USD (\$) 35.8333
Cost book	Standard Cost Book	Total annual price	USD (\$) 430.00
Renewal adjustment type *	Markup %	Total amount	USD (\$) 645.00
Renewal adjustment basis	Contracted price		
Renewal adjustment value *	10		

Cette date de renouvellement exacte et les ajustements de renouvellement pour ce contrat de service seront visibles sur le formulaire de contrat de service dans le champ de **date de renouvellement automatique**.

Renouvellement automatique des contrats de service

CNTR0010001

- Details
- Service Contract Lines (1)
- Products Covered
- Install Base Items Covered
- Renewal History
- Cases
- Renewal Opportunities
- Renewal Quotes

Service Contract

Name	Advanced Routing Components - Multifunctional Printer Package	Number	CNTR0010003
Contract reference *	CNTR0010001	State	Active
Account *	Advanced Routing Components	Start date *	2025-04-01
Renewal root	—	End date	2026-03-31
Renewed from	—	Auto renewal date	2025-12-31

Renewal details

<input checked="" type="checkbox"/> Auto-renew	Renewal adjustment basis	Contracted price
Renewal adjustment type	Renewal adjustment value	10

Traduction automatique

Vous ne pouvez pas modifier les champs d'ajustement de renouvellement du contrat de service. Vous ne pouvez modifier que les valeurs d'ajustement de renouvellement sur le devis et les commandes.

Mise à jour de la date de fin du contrat

Pendant le traitement des devis, le système vous alerte lorsque la date de fin du contrat dépasse la date de fin de l'offre de produits. Lorsque vous soumettez des devis pour approbation, une boîte de dialogue s'affiche pour vous alerter. Vous pouvez sélectionner l'option **Mettre à jour les dates de fin de contrat pour qu'elles correspondent aux dates de fin de l'offre** afin de faire correspondre la date de fin du contrat à la date de fin de l'offre de produits.

Correspondance entre les dates de fin du contrat et de l'offre de produits

Si vous ne sélectionnez pas cette option et approuvez le devis, la date de fin du contrat reste la même.

Lignes de devis de co-terminaison

Vous pouvez affecter les mêmes dates de début et de fin à plusieurs lignes de devis lors de la création ou du renouvellement d'un devis. Sous l'onglet **Éléments de ligne** de la page des détails du devis, sélectionnez plusieurs lignes de devis, puis sélectionnez **Co-terminer**. Toutes les lignes de devis sélectionnées ont la même date de début et de fin.

Lignes de devis de co-termination

The screenshot shows a 'Co-terminate quote line items?' dialog box in the ServiceNow interface. The dialog box has a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a warning icon and text: 'Line items with different start and end dates will be adjusted to the specified dates when co-terminated.' Underneath, there is a section titled 'List of quote lines selected' with a count of '5 items'. This section contains two input fields: 'Contract start date' with the value '2025-04-10' and 'Contract end date' with the value '2025-05-01'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Cancel' and 'Co-terminate'.

Suspendre un contrat de service

Suspendez un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant en créant une commande le Espace de travail configurable de CSM. La suspension d'un contrat de service suspend ou désactive les services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque : Si vous ne créez pas de commande de reprise, le contrat de service est suspendu indéfiniment.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Suspendre**.
5. Dans la fenêtre Suspendre le contrat de service, saisissez la période de suspension du contrat de service dans les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin**.

Remarque : Si vous ne saisissez pas de valeur dans le champ **Date et heure de fin**, le contrat de service est suspendu indéfiniment. Vous pouvez reprendre le contrat de service manuellement. Pour en savoir plus, consultez [Reprendre un contrat de service](#).

6. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension**.
7. Sélectionnez **Suspendre**.
Une commande avec l'action de suspension est créée pour ce contrat de service.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Avec le contrat de service, toutes les lignes de contrat de service et tous les droits associés sont également suspendus. Toutefois, le contrat de service conserve l'état actuel. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, le contrat de service et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit seront à nouveau à l'état Actif ou Brouillon. Une fois la date de fin du contrat de service, le contrat de service suspendu et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit passent à l'état Expiré.

Modifier un contrat de service

Modifiez un contrat de service afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_ind_tmt_orm.order_agent`.
- Pour créer un devis, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_sales_common.sales_agent`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Modifier toutes les lignes** pour modifier le contrat de service.
5. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour la ligne de contrat de service.
Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section [Explorer Gestion des ventes et des commandes](#).

i Remarque : L'interface utilisateur du configurateur s'affiche uniquement si le contrat de service comporte une seule ligne de contrat de service. Pour plusieurs lignes de contrat de service, un devis ou une commande sera créé avec des lignes de contrat à l'état Brouillon ou Actif.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique](#).
 - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier le contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
 - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification du contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.
7. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Reprendre un contrat de service

Reprenez un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant en créant une commande sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant un contrat de service, vous redémarrez les services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service.**
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Reprendre.**
5. Dans la fenêtre Reprendre le contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle vous souhaitez reprendre le contrat de service.
6. Ajoutez un motif de reprise du contrat de service dans le champ **Motif de reprise** .
7. Sélectionnez **Reprendre.**
Une commande de reprise du contrat de service est créée.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé.**
Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Le contrat de service et toutes ses lignes de contrat et droits enfants associés sont de nouveau à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début de l'entité respective.

Renouveler un contrat de service

Renouvelez un contrat de service le Espace de travail configurable de CSM avant l'expiration du contrat de service.

Avant de commencer

Vous ne pouvez pas renouveler un contrat de service lorsqu'il est à l'état Annulé ou qu'il n'a pas de date de fin. Le traitement des commandes pour les contrats basés sur l'inventaire des produits est exécuté en fonction du flux d'exécution défini par le client pour ces offres en cours de renouvellement.

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis ou une opportunité, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service.**

3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.

4. Sélectionnez **Renouveler**.

L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client](#) [Table de décision de politique](#).

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler le contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour examiner le devis de renouvellement. Une fois le devis approuvé et l'état mis à jour sur **Terminé**, une commande est créée pour un traitement ultérieur.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour passer en revue la commande de renouvellement.
- Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité, une opportunité de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de l'opportunité dans le message de confirmation pour examiner l'opportunité de renouvellement.
- Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité et un devis, l'opportunité et le devis pour renouveler le contrat de service sont créés. Vous pouvez accéder à l'opportunité et au devis en sélectionnant les chiffres dans le message de confirmation.

5. Une fois les éléments de ligne de commande remplis, définissez l'état sur **Terminé**.

Un nouveau contrat de service est créé.

Résultats

Un nouveau contrat de service est créé à l'état Brouillon. Vous pouvez afficher plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler un contrat de service

Créez une commande pour annuler un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant sur le Espace de travail configurable de CSM. En annulant un contrat de service, vous mettez fin aux services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.

2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.

3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.

4. Sélectionnez **Annuler**.

Toutes les lignes de contrat de service et tous les droits associés seront également annulés et l'état sera défini sur Annulé.

5. Dans la fenêtre Annuler le contrat de service, dans le champ **Date et heure de début**, saisissez la date à laquelle le contrat de service sera annulé.

6. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation**.

7. Sélectionnez **Annuler**.

Une commande avec action d'annulation est créée pour ce contrat de service.

8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Avec le contrat de service, toutes les lignes de contrat de service et droits associés sont également annulés et auront l'état **Annulé**.

Suspendre une ligne de contrat de service

Suspendez une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants en créant une commande dans l'espace de travail configurable CSM. En suspendant une ligne de contrat de service, vous suspendez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette ligne de contrat de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

- i Remarque :** Si vous ne créez pas de commande de reprise, la ligne de contrat de service est suspendue indéfiniment.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
 2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
 3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
 4. Sélectionnez la ligne de contrat de service dans la liste connexe Lignes de contrat de service que vous souhaitez suspendre.
 5. Sélectionnez **Suspendre**.
 6. Dans la fenêtre Suspendre une ligne de contrat de service, saisissez la période de suspension pour la ligne de contrat de service dans les champs **Date/heure de début** et **Date/heure de fin**.
- i Remarque :** Si vous ne saisissez pas de valeur dans la **date et l'heure de fin**, la ligne du contrat de service est suspendue. Vous pouvez reprendre manuellement le contrat de service à l'aide de l'option de reprise. Pour plus d'informations, voir [Reprendre une ligne de contrat de service](#)
7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension**.
 8. Sélectionnez **Suspendre**.
Une commande avec l'action de suspension est créée pour cette ligne de contrat de service.
 9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées de la hiérarchie sont également suspendues. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette

période de suspension, la ligne du contrat de service sera à nouveau à l'état Actif. Après la date de fin du contrat de service, la ligne de contrat de service suspendue et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit passent à l'état Expiré.

Modifier une ligne du contrat de service

Modifiez une ligne de contrat de service afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_ind_tmt_orm.order_agent`.
- Pour créer un devis, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_sales_common.sales_agent`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez une ou plusieurs lignes de contrat de service dont vous souhaitez modifier les caractéristiques et les éléments de ligne.
5. Sélectionnez **Modifier** pour modifier les lignes de contrat de service sélectionnées.
6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour la ligne de contrat de service.
Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section [Explorer Gestion des ventes et des commandes](#).

i Remarque : L'interface utilisateur du configurateur s'affiche uniquement si vous sélectionnez une seule ligne de contrat de service. Si vous avez sélectionné plusieurs lignes de contrat de service, la commande ou le devis créé s'affiche.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique](#).

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.

8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Reprendre une ligne de contrat de service

Créez une commande pour reprendre une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant une ligne de contrat de service, vous redémarrez les services spécifiés dans cette ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service.**
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Reprendre.**
6. Dans la fenêtre Reprendre la ligne de contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez quand vous souhaitez reprendre la ligne de contrat de service.
7. Ajoutez un motif de reprise de la ligne de contrat de service dans le champ **Motif de reprise** .
8. Sélectionnez **Reprendre.**
Une commande de reprise de la ligne de contrat de service est créée.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé.**
Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées dans la hiérarchie sont également revenues à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début de l'entité respective.

Renouveler une ligne de contrat de service

Renouvelez une ligne de contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez renouveler les services spécifiés dans la ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant et droits associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas renouveler une ligne de contrat de service lorsqu'elle a l'état Annulé ou qu'elle n'a pas de date de fin.

Le traitement des commandes pour les lignes de contrat basées sur l'inventaire des produits est exécuté en fonction du flux d'exécution défini par le client pour ces offres en cours de renouvellement.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_ind_tmt_orm.order_agent`.
- Pour créer un devis ou une opportunité, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_sales_common.sales_agent`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**

2. Dans la vue de liste, accédez à **Contrats et droits > Contrats de service.**

3. Dans les listes des contrats de service, sélectionnez le contrat de service que vous souhaitez renouveler.

4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service que vous souhaitez reprendre.

5. Sélectionnez **Renouveler.**

L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client](#) [Table de décision de politique.](#)

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour examiner le devis de renouvellement. Une fois le devis approuvé et l'état mis à jour sur **Terminé**, une commande est créée pour un traitement ultérieur.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour passer en revue la commande de renouvellement.
- Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité, une opportunité de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de l'opportunité dans le message de confirmation pour examiner l'opportunité de renouvellement.
- Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité et un devis, l'opportunité et le devis pour renouveler le contrat de service sont créés. Vous pouvez accéder à l'opportunité et au devis en sélectionnant les chiffres dans le message de confirmation.

6. Une fois les éléments de ligne de commande remplis, définissez l'état sur **Terminé.**

Une nouvelle ligne de contrat de service est créée.

Résultats

La nouvelle ligne de contrat de service est créée avec la ligne de contrat renouvelée à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler une ligne de contrat de service

Créez une commande pour annuler une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants sur l'espace de travail configurable CSM. En annulant une ligne de contrat de service, vous annulez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Rôle requis : `sn_customerservice_manager` et `sn_ind_tmt_orm.order_agent`

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service.**
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans le contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service dans la liste connexe Lignes de contrat de service que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler.**
6. Dans la fenêtre Annuler la ligne de contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle la ligne de contrat de service sera désactivée.
7. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
8. Sélectionnez **Annuler.**
Une commande avec l'action d'annulation est créée pour cette ligne de contrat de service.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé.**
Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées dans la hiérarchie sont également annulées et passent à l'état Annulé.

Vente incitative ou vente descendante d'une ligne de contrat de service

Vente incitative ou vente descendante d'une ligne de contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez réduire ou augmenter les quantités des produits spécifiés dans la ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_ind_tmt_orm.order_agent`.
- Pour créer un devis, vous devez `sn_customerservice_manager` et `sn_sales_common.sales_agent`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la vue de liste, accédez à **Contrats et droits > Contrats de service.**
3. Dans les listes des contrats de service, sélectionnez le contrat de service que vous souhaitez mettre à jour.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez une ou plusieurs lignes de contrat de service que vous souhaitez mettre à jour.
5. Sélectionnez **Vente incitative ou Vente descendante.**
6. Dans la boîte de dialogue Vente incitative ou vente descendante, augmentez ou réduisez la valeur du champ **Quantité** .
7. Sélectionnez la date de début de la nouvelle ligne de contrat de service dans le champ **Effectif à partir de** . L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client](#) [Table de décision de politique.](#)

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis de vente incitative ou de vente descendante de la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de vente incitative ou de vente descendante de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande.

8. Dans la liste connexe des Éléments de ligne, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Une nouvelle ligne de contrat de service avec les quantités augmentées ou réduites est créée avec la date de début comme date de **début d'effet** que vous avez sélectionnée.

i Remarque : Pour la vente incitative, la date de début et la date de fin de la ligne de contrat de service d'origine restent inchangées. Pour la vente incitative, la date de fin de la ligne de contrat de service d'origine est remplacée par la date n-1 de la date de début de la nouvelle ligne de contrat de service.

Modifier un droit

Modifiez une autorisation associée à un compte afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client > Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation dont vous souhaitez modifier les caractéristiques.
5. Sélectionnez **Modifier**.

i Remarque : Vous ne pouvez modifier que les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas modifier les autorisations associées aux lignes de contrat de service.

6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour le droit sélectionné. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section [Explorer Gestion des ventes et des commandes](#).
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique](#).

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier le droit est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
 - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification du droit est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.
- 8.** Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur le droit.

Suspendre un droit

Suspendez un droit en créant une commande sur l'espace de travail configurable CSM. En suspendant une autorisation, vous suspendez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette autorisation.

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre une autorisation lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre une autorisation lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

- i Remarque :** Vous pouvez uniquement suspendre les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas suspendre les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

- 1.** Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
- 2.** Dans la vue de liste, sélectionnez **Client > Comptes**.
- 3.** Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
- 4.** Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez suspendre.
- 5.** Sélectionnez **Suspendre**.
- 6.** Dans la fenêtre Suspendre le droit, entrez la période de suspension du droit dans les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin**.

- i Remarque :** Si vous ne saisissez pas de valeur dans le **champ Date/Heure de fin**, le droit est suspendu. Vous pouvez reprendre le droit manuellement à l'aide de l'option Reprendre. Pour en savoir plus, consultez [Reprendre un droit](#).

- 7.** Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension**.
- 8.** Sélectionnez **Suspendre**.
Une commande avec l'action de suspension est créée pour ce droit.
- 9.** Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, le droit

sera à nouveau à l'état Actif. Après la date de fin du droit, le droit suspendu passera à l'état Expiré.

Reprendre un droit

Reprenez un droit en créant une commande sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant une autorisation, vous redémarrez les services et les caractéristiques qui y sont spécifiées.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre un droit lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre un droit lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.

i Remarque : Vous ne pouvez reprendre que les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas reprendre les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client > Comptes.**
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Reprendre.**
6. Dans la fenêtre Reprendre le droit, dans le champ **Date et heure de début** , entrez quand vous souhaitez reprendre le droit.
7. Ajoutez un motif de reprise du droit dans le champ **Motif de reprise** .
8. Sélectionnez **Reprendre.**
Un ordre de reprise du droit est créé.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé.**
Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Le droit est de nouveau à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début du droit.

Renouveler un droit

Renouvelez une autorisation le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Vous ne pouvez pas renouveler une autorisation lorsqu'elle est à l'état Annulé ou qu'elle n'a pas de date de fin. Pour en savoir plus, consultez .

Le traitement des commandes pour les autorisations basées sur l'inventaire des produits est exécuté en fonction du flux d'exécution défini par le client pour ces offres à renouveler.

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis ou une opportunité, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**

2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client > Comptes.**

3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.

4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez renouveler.

5. Sélectionnez **Renouveler.**

L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client](#) [Table de décision de politique.](#)

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler le droit est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour examiner le devis de renouvellement. Une fois le devis approuvé et l'état mis à jour sur **Terminé**, une commande est créée pour un traitement ultérieur.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement du droit est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour passer en revue la commande de renouvellement.
- Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité, une opportunité de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de l'opportunité dans le message de confirmation pour examiner l'opportunité de renouvellement.
- Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité et un devis, l'opportunité et le devis pour renouveler le contrat de service sont créés. Vous pouvez accéder à l'opportunité et au devis en sélectionnant les chiffres dans le message de confirmation.

6. Une fois les éléments de ligne de commande remplis, définissez l'état sur **Terminé.**

Une nouvelle autorisation est créée.

Résultats

La nouvelle autorisation est créée à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler un droit

Annulez une autorisation en créant une commande sur l'espace de travail configurable CSM. En annulant une autorisation, vous annulez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette autorisation.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler un droit lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler un droit lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

i Remarque : Vous pouvez uniquement annuler les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas annuler les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**

2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client > Comptes.**

3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.

4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez annuler.

5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Dans la fenêtre Annuler l'autorisation, dans le champ **Date et heure de début** , entrez la date à laquelle l'autorisation sera désactivée.
7. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
8. Sélectionnez **Annuler**.
Une commande avec l'action d'annulation est créée pour ce droit.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Le droit est définitivement annulé et passera à l'état Annulé.

Ajouter des lignes de contrat à un contrat de service

Ajoutez une ou plusieurs lignes de contrat à un contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM.**
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits : contrats de service, sélectionnez le contrat de service pour ajouter d'autres lignes de contrat.
4. Dans le formulaire Contrat de service, sélectionnez **Ajouter une ligne de contrat**.
L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez [Configuration des workflows de cycle de vie du client](#) [Table de décision de politique](#).
 - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour créer une nouvelle ligne de contrat de service est créé.
 - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande pour créer une nouvelle ligne de contrat de service est créée.Le champ Contrat existant fait référence au contrat de service actuel. Tous les autres champs, tels que Date de début du contrat, Date de fin du contrat et Renouvellement du contrat, seront renseignés automatiquement avec les détails du contrat actuel.
5. Dans l'onglet Catalogue, ajoutez des produits au nouveau devis ou à la nouvelle commande créé.
Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des produits à un devis](#).
6. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
7. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
Dans la liste connexe Ligne de contrat de service, une nouvelle ligne de contrat de service est créée et ajoutée.

Ajouter des produits couverts à l'aide du workflow des contrats et des droits

Les produits couverts désignent des produits ou des éléments de ligne de commande spécifiques qui sont inclus dans un contrat de service. Ces éléments sont liés au contrat pour définir ce qui est couvert pour le service ou la maintenance. Les produits couverts peuvent être suivis directement via les dossiers du contrat, ce qui facilite les changements et la visibilité de ce qui est couvert.

Les agents d'Order Management peuvent sélectionner les produits à couvrir par un contrat lorsque la commande est capturée pour l'offre de contrat. Pour associer manuellement un produit couvert à une ligne de contrat, consultez les [Ajouter des produits couverts aux éléments de ligne de commande](#)

Vous pouvez également modifier les produits couverts ajoutés à une ligne de contrat. Vous pouvez ajouter de nouveaux produits couverts à cette ligne de contrat ou à ce droit et supprimer les produits couverts existants.

Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service

Ajoutez les produits vendus ou les éléments de base d'installation couverts aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux droits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur et qui peuvent faire l'objet de plusieurs contrats. Un élément de base d'installation est une instance de produit vendu qui a été mis en service pour un compte ou un consommateur.

L'association de produits vendus ou d'éléments de base d'installation à une Assistance après-vente entité permet de suivre les produits ou les éléments de base d'installation qui sont servis à un client sous cette entité.

Un produit vendu ou un élément de base d'installation peut être ajouté à une Assistance après-vente entité dans les états Brouillon, Actif ou Suspendu.

i Remarque : Si une entité est supprimée, le produit vendu connexe ou l'élément de base d'installation couvert est également supprimé.

Procédure

1. Accédez à l'interface ServiceNow AI Platform ou au Espace de travail configurable de CSM fichier .

Interface	Action
ServiceNow AI Platform interface	Accédez à la Tous > Service client > Contrats et droits.
Espace de travail configurable de CSM	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accédez à la Tous > Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM. ○ Dans la vue de liste, accédez à Contrats et droits.

2. Ajoutez le produit vendu ou l'élément de base d'installation couvert aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux droits.

Ajouter à	Procédure
<p>Contrats de service</p>	<p>a. Dans la vue de liste, accédez à Contrats et droits > Contrats de service.</p> <p>i Remarque : Dans l'interface ServiceNow AI Platform , sélectionnez Contrats de service dans le menu de navigation.</p> <p>b. Sélectionnez le contrat de service auquel vous souhaitez ajouter le produit vendu ou l'élément de base d'installation.</p> <p>c. Dans la liste connexe Produits couverts ou Éléments de base d'installation couverts, sélectionnez Nouveau.</p>
<p>Lignes de contrat de service</p>	<p>a. Dans la vue de liste, accédez à Contrats et droits > Contrats de service.</p> <p>i Remarque : Dans l'interface ServiceNow AI Platform , sélectionnez Contrats de service dans le menu de navigation.</p> <p>b. Sélectionnez le contrat de service qui a la ligne de contrat requise.</p> <p>c. Dans la liste connexe Lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat à laquelle vous souhaitez ajouter le produit vendu ou l'élément de base d'installation couvert.</p> <p>d. Dans la liste connexe Produit vendu couvert ou Éléments de base d'installation couverts, sélectionnez Nouveau.</p> <p>i Remarque : Lorsqu'un produit vendu ou un élément de base d'installation couvert est ajouté à une ligne de contrat, il n'est pas ajouté aux droits associés.</p>
<p>Droits</p>	<p>a. Dans la vue de liste, accédez à Contrats et droits > Contrats de service.</p> <p>i Remarque : Dans l'interface ServiceNow AI Platform , sélectionnez Contrats de service dans le menu de navigation.</p> <p>b. Sélectionnez le contrat de service qui a la ligne de contrat requise.</p>

Ajouter à	Procédure
	<p>c. Dans la liste connexe Lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat qui a l'autorisation requise.</p> <p>d. Dans la liste connexe Autorisations, sélectionnez l'autorisation à laquelle vous souhaitez ajouter le produit vendu ou l'élément de base d'installation.</p> <p>e. Dans la liste connexe Produit vendu couvert ou Éléments de base d'installation couverts, sélectionnez Nouveau.</p> <p>Vous pouvez également accéder directement au formulaire Autorisations comme suit :</p> <p>a. Dans la vue de liste, accédez à Contrats et droits > Droits.</p> <p>i Remarque : Dans l'interface ServiceNow AI Platform , sélectionnez Autorisations dans le menu de navigation.</p> <p>b. Sélectionnez le droit auquel le produit vendu ou l'élément de base d'installation doit être ajouté.</p> <p>c. Dans la liste connexe Produit vendu couvert ou Éléments de base d'installation couverts, sélectionnez Nouveau.</p>

i Remarque :

- Vous pouvez ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à l'entité Assistance après-vente .
- L'état de l'entité ne doit pas être Expiré ou Annulé.

3. Renseignez les champs du formulaire Produit vendu couvert.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de produit vendu](#) .

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Enregistrer l'utilisation sur le droit

Enregistrez la ou les utilisations effectuées à partir des quantités caractéristiques totales allouées pour un droit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

lorsqu'une autorisation passe à l'état Actif, des enregistrements d'utilisation sont créés. Vous pouvez mettre à jour les enregistrements d'utilisation sur la base des unités ou des quantités utilisées au fur et à mesure que le client utilise les services. Par exemple, si une

caractéristique comprend 50 visites chez le client, le champ Unités totales en affiche 50 et le champ Unités utilisées est mis à jour après chaque visite. Les gestionnaires peuvent créer et mettre à jour les enregistrements d'utilisation pour une autorisation, mais les agents ne peuvent mettre à jour que le champ Unités utilisées.

Procédure

1. Accédez à l'interface ServiceNow AI Platform ou au Espace de travail configurable de CSM fichier .

Interface	Action
Interface de la plateforme	Accédez à la Tous > Service client > Contrats et droits > Contrats de service.
Espace de travail configurable de CSM	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accédez à la Tous > Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM. ○ Dans la vue de liste, accédez à Contrats et droits > Droits.

2. Enregistrez l'utilisation sur une autorisation.

De	Effectuez cette action
Contrats de service	<ul style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez le contrat qui a l'autorisation dont vous souhaitez suivre l'utilisation. b. Dans la liste connexe Lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat qui a le droit. c. Dans la liste connexe Autorisations, sélectionnez l'autorisation. d. Dans la liste connexe Utilisations des droits, ouvrez l'enregistrement d'utilisation.
Droits	<ul style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez le droit dont vous souhaitez suivre l'utilisation. b. Dans la liste connexe Utilisations des droits, ouvrez l'enregistrement d'utilisation.

3. Sur le formulaire Utilisation du droit, renseignez le champ **Unités utilisées** .

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. Sur la page Autorisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'autorisation.

Si vous avez utilisé le menu Contrats de service pour enregistrer l'utilisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la ligne de contrat, puis le contrat de service.

Utiliser Lead-to-Cash Process Management

Les gestionnaires de processus de vente peuvent les utiliser Lead-to-Cash Process Management pour créer des enregistrements de processus de vente et surveiller et suivre les processus de vente via un tableau de bord consolidé.

Vue d'ensemble de la création et du suivi des processus de vente

Accédez à l'application Lead-to-Cash Process Management à partir de pour Espace de travail configurable de CSM créer des enregistrements de processus de vente et surveiller le processus de vente à l'aide du tableau de bord du processus de vente.

- [Créer un enregistrement de processus de vente](#)

Créez un enregistrement de processus de vente pour surveiller et suivre les activités de vente pour un compte client.

- [Naviguer dans le tableau de bord du processus de vente](#)

Familiarisez-vous avec le tableau de bord du processus de vente afin de pouvoir naviguer et utiliser le tableau de bord pour surveiller le processus de vente.

- [Surveillance et suivi des activités commerciales](#)

Surveillez et suivez les activités commerciales d'un compte client après avoir créé un enregistrement de processus de vente.

- [Créer et gérer les listes de vérification des tâches](#)

Créez des listes de vérification pour assurer la rigueur, la cohérence et éviter les erreurs lors de l'exécution des tâches et des processus de routine tels que l'exécution des commandes.

- [Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente](#)

Joignez des fichiers, des documents, des images tels que des plans d'implémentation, des spécifications fournies par le client ou des devis finalisés liés à un compte client que vous surveillez avec un enregistrement de processus de vente.

- [Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management](#)

Affichez les e-mails consolidés de toutes les entités liées physiquement surveillées dans un enregistrement de processus de vente et composez des e-mails à partir du tableau de bord du processus de vente.

- [Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien](#)

Prenez connaissance des conditions de liaison, de dissociation et de liaison matérielle ou logicielle des enregistrements sur la carte de nœuds.

- [Créer des tâches de processus business](#)

Créez des tâches de processus business pour suivre les tâches diverses au niveau de l'enregistrement du processus de vente.

Créer un enregistrement de processus de vente

Surveillez et suivez les activités de vente pour un compte client en créant un enregistrement de processus de vente dans Lead-to-Cash Process Management.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux
[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (☰).
3. Accédez à la **Gestion du processus lead-to-cash > Enregistrements des processus de ventes**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire d'enregistrement de processus de vente

Champ	Description
Description brève	Bref résumé de l'enregistrement du processus business utilisé pour une identification rapide dans les listes et les notifications.
Processus de gestion	Un processus de gestion que vous souhaitez surveiller, tel que la commande à l'encaissement.
Compte	Compte client pour lequel vous souhaitez surveiller les activités de vente.
Affecté à	(Facultatif) Personne responsable de la gestion et du suivi de l'enregistrement du processus de vente.
Entité commerciale	L'entité commerciale de niveau supérieur que vous souhaitez surveiller, par exemple, l'opportunité. Les devis et les commandes associés à cette entité sont automatiquement inclus dans la carte de nœuds.

Lorsque vous sélectionnez une entité d'entreprise, toutes les entités similaires associées au compte sélectionné s'affichent.

6. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez surveiller directement sous l'enregistrement du processus de vente.
7. Sélectionnez **Enregistrer et ouvrir**.
Un tableau de bord contenant une carte de nœuds hiérarchiques et une section de détails liés aux enregistrements sélectionnés s'affiche.

Que faire ensuite

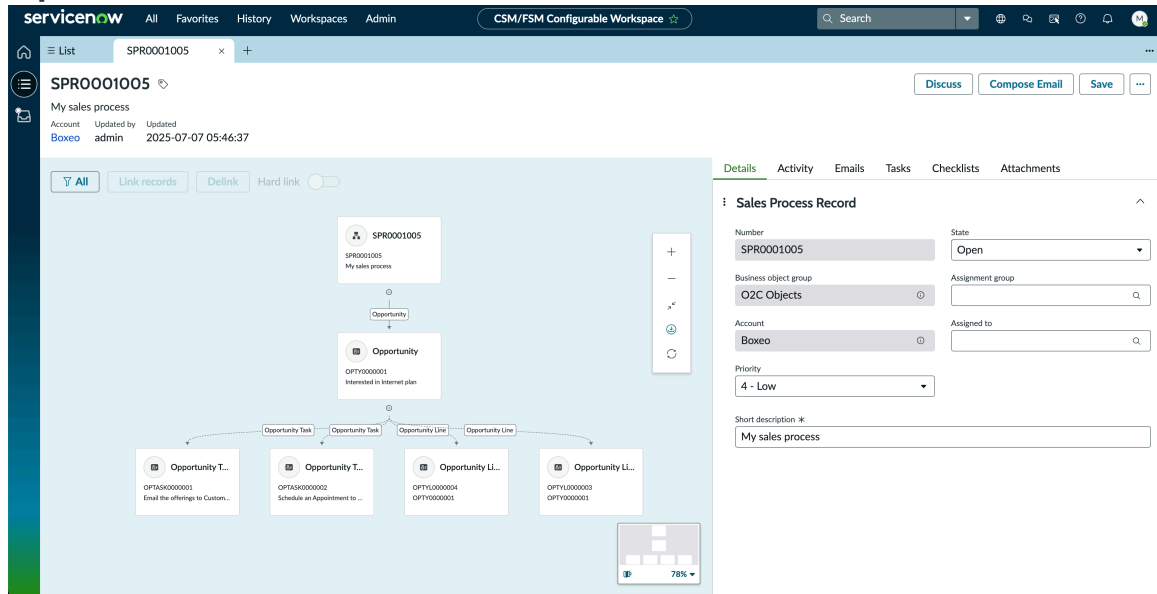
Suivez et gérez le processus de vente à l'aide du tableau de bord du processus de vente. Pour plus d'informations, consultez [Naviguer dans le tableau de bord du processus de vente](#) et [Surveillance et suivi des activités commerciales](#).

Naviguer dans le tableau de bord du processus de vente

Familiarisez-vous avec les différents éléments qui composent le tableau de bord du processus de vente dans l'application Lead-to-Cash Process Management .

Le tableau de bord de processus de vente de l'application Lead-to-Cash Process Management offre une vue consolidée des activités de vente sur des entités telles que les opportunités, les devis et les commandes.

Tableau de bord des processus de vente dans Gestion des processus prospect-espèces



Éléments de la carte de nœud

La carte de nœud hiérarchique représente visuellement les relations des entités de vente. Les responsables de processus commerciaux et les administrateurs de contrats peuvent gérer dynamiquement cette carte en liant ou en dissociant des enregistrements, en convertissant des liens logiciels en liens physiques pour une surveillance active. Le tableau suivant décrit la fonction des éléments de carte de nœud.

Éléments de la carte de nœud

Élément	Fonction
Icône de filtre ▽	Filtrez les liens par types pour afficher les nœuds associés. Vous pouvez filtrer pour afficher tous les nœuds ou les nœuds liés en dur.
Lier des enregistrements	Liez plus d'enregistrements de ventes au nœud sélectionné. Pour ajouter d'autres enregistrements, sélectionnez Lier des enregistrements , puis sélectionnez une entité d'entreprise dans la fenêtre contextuelle Lier les enregistrements. Sélectionnez les enregistrements spécifiques que vous souhaitez lier, puis sélectionnez Lien sélectionné .
Dissocier	Supprimez l'enregistrement enfant et sa hiérarchie. Pour dissocier un enregistrement, sélectionnez un lien reliant un nœud parent et ses nœuds enfants que vous ne souhaitez plus surveiller, puis sélectionnez Dissocier .
Lien physique	Vous permet de convertir des liens logiciels en liens physiques et vice versa. Pour convertir un lien, sélectionnez-le et sélectionnez le commutateur Lien physique .

Par défaut, seuls trois niveaux sont affichés sur la carte de nœuds lorsque vous ouvrez un enregistrement de processus de vente dans l'Espace de travail configurable de CSM. Les administrateurs peuvent augmenter ou diminuer le nombre de niveaux affichés. Pour plus d'informations, consultez [Personnaliser les niveaux de carte de nœud hiérarchique pour Lead-to-Cash Process Management](#).

Seuls 250 nœuds peuvent être affichés sur la carte de nœuds à la fois. Si vous avez plus de 250 nœuds, réduisez certains nœuds, puis développez et affichez les autres nœuds.

Volet de détails

Une section Détails consolide tous les éléments opérationnels pertinents (tâches, e-mails, listes de vérification et pièces jointes) dans un seul panneau.

Remarque :

Les listes connexes configurées dans la vue Cockpit des ventes de Next Experience l'interface utilisateur régissent les onglets affichés pour une entité de vente sur le tableau de bord des ventes.

Information associée

[Surveillance et suivi des activités commerciales](#)

[Créer et gérer les listes de vérification des tâches](#)

[Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente](#)

[Gérer les pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente](#)

[Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management](#)

[Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien](#)

[Utiliser Barre latérale !\[\]\(299b6126d13c38cbf3e6b935a31231e5_img.jpg\)](#)

Surveillance et suivi des activités commerciales




Surveillez et suivez les activités commerciales d'un compte client après avoir créé un enregistrement de processus de vente.

Les onglets **Détails**, **Activité** et **Tâches** fournissent les informations suivantes lorsque vous sélectionnez un nœud sur la carte de Lead-to-Cash Process Management nœud de processus de vente :


Détails de l'entité de vente pour un compte

Accédez aux informations clés d'un enregistrement de processus de vente, telles que le numéro d'enregistrement, l'état, l'agent affecté à l'enregistrement, le compte et la priorité, ainsi que des détails supplémentaires pour les entités de vente connexes, tels que l'offre de produits, la date de l'estimation, les informations de tarification, etc., afin d'accélérer la prise de décision et la résolution des problèmes.

Activités

Affichez un historique des mises à jour en cours telles que les modifications de champ ou la disponibilité de nouvelles pièces jointes, ce qui vous permet de rester informé de l'enregistrement du processus de vente sans avoir à changer de contexte. Les activités ne peuvent être visualisées que pour un enregistrement de processus de vente. Filtrez, recherchez et triez les activités à l'aide des icônes Filtrer , Rechercher  et Trier  respectivement.

Affectation et statut de la tâche

Affichez une liste consolidée de tâches qui fournit des informations sur les enregistrements d'entité liés physiquement qui sont surveillés à l'aide de l'enregistrement de processus de vente, y compris les tâches de processus business. Ces informations comprennent l'état de la tâche, sa description et l'agent qui lui est affecté. Vous pouvez également rechercher et filtrer des tâches à l'aide de l'ID de tâche, de la description brève ou de l'état via la zone de recherche et l'icône  Filtre .

Les listes connexes configurées dans la vue Cockpit des ventes de Next Experience l'interface utilisateur régissent les onglets affichés pour une entité de vente sur le tableau de bord des ventes. Par exemple, vous pouvez afficher des onglets tels que **Éléments de ligne pour une**

opportunité et **Caractéristiques de ligne pour Ligne d'opportunité** contenant les détails de l'enregistrement respectif.

En accédant aux données de vente et en utilisant des canaux de communication intégrés tels que les discussions latérales et les e-mails, vous pouvez promouvoir l'exhaustivité et l'exactitude des enregistrements, et soutenir les processus en aval tels que l'exécution des commandes, la comptabilisation des revenus et les rapports.

Information associée

[Créer et gérer les listes de vérification des tâches](#)

[Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente](#)

[Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management](#)

[Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien](#)

[Utiliser Barre latérale !\[\]\(f0d90fc6c437fb42b66767c0644f1a89_img.jpg\)](#)



Créer et gérer les listes de vérification des tâches


Créez et gérez des listes de vérification pour suivre la progression de l'exécution des tâches et processus routiniers ou répétitifs tels que l'exécution des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux
[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Sous **Gestion du processus prospect-caisse**, sélectionnez **Enregistrements de processus de vente**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Sélectionnez l'onglet **Listes de vérification** .
6. Sélectionnez **Ajouter un élément**.
7. Entrez une tâche dans le champ **Case à cocher** .
8. Répétez les étapes pour ajouter d'autres tâches à votre liste de vérification.
Pour supprimer une tâche lors de la création de la liste de vérification, sélectionnez l'icône  Supprimer en regard de l'entrée de tâche.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez ajouter d'autres tâches à votre liste de vérification en sélectionnant **Modifier**.
10. **Facultatif** : Modifier une liste de vérification enregistrée en ajoutant ou en supprimant des éléments.
 - a. Dans l'enregistrement du processus de vente sur le tableau de bord, sélectionnez **Listes de vérification**.
 - b. Sélectionnez **Modifier**.
 - c. Ajoutez ou supprimez un élément.

- Pour supprimer un élément, sélectionnez l'icône  Supprimer en regard de l'entrée de tâche.
- Pour ajouter un élément, sélectionnez **Ajouter un élément** et indiquez le nom de la tâche.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente

Joignez des fichiers, des documents ou des images tels que des plans d'implémentation, des spécifications fournies par le client ou des devis finalisés liés à un compte client que vous surveillez avec un enregistrement de processus de vente.


Avant de commencer


Rôle requis : responsable des processus commerciaux
[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez joindre des fichiers uniquement à un enregistrement de processus de vente. Pour ajouter des pièces jointes à des enregistrements enfants, vous devez accéder à la page d'enregistrement de l'entité respective.


Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Sous **Gestion du processus prospect-caisse**, sélectionnez **Enregistrements de processus de vente**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes**.
6. Télécharger des fichiers.

 **Remarque :** La taille maximale de fichier par défaut est de 1 Go, mais elle peut varier en fonction de la limite de taille définie par votre administrateur sur votre ServiceNow instance.

Fonction de message REST	Action
Glisser-déplacer	Faites glisser et déplacez le fichier de votre système vers le volet Pièces jointes.
Sélectionner un fichier dans votre système	<ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez Sélectionner un fichier. b. Dans la fenêtre contextuelle Parcourir les fichiers, sélectionnez le fichier. c. Sélectionnez Ouvrir.

7. Sélectionnez **Charger**.

8. **Facultatif :** Joignez d'autres fichiers en sélectionnant l'icône  Ajouter .

Que faire ensuite

Téléchargez, renommez ou supprimez des pièces jointes. Pour plus d'informations, consultez [Gérer les pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente](#).




Gérer les pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente

Renommez, téléchargez ou supprimez des fichiers, des documents ou des images tels que des plans d'implémentation, des spécifications fournies par le client ou des devis finalisés liés à un compte client que vous surveillez avec un enregistrement de processus de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux
[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Sous **Gestion du processus prospect-caisse**, sélectionnez **Enregistrements de processus de vente**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes**.
6. Sélectionnez la pièce jointe.
7. Sélectionnez l'icône  Actions supplémentaires pour l'entrée de pièce jointe.
8. Sélectionnez l'action souhaitée.
 - Télécharger
 - Supprimer
 - Renommer
-  **Conseil :** Pour les suppressions ou les téléchargements en bloc, sélectionnez les fichiers ou sélectionnez **Tous les fichiers** , puis sélectionnez l'action.
9. **Facultatif :** Sélectionnez une pièce jointe pour la prévisualiser.

Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management


Affichez les e-mails consolidés de toutes les entités liées physiquement surveillées dans un enregistrement de processus de vente et composez des e-mails à partir du tableau de bord du processus de vente.

Avant de commencer

Vous pouvez composer et envoyer des e-mails liés à un enregistrement de processus de vente par défaut. Pour composer des e-mails pour des entités enfants telles qu'une opportunité ou un devis, vous devez disposer de l'accès à ces entités. Pour plus d'informations, consultez [Définition des conditions d'activation de l'accès aux e-mails dans Lead-to-Cash Process Management](#).

Rôle requis : responsable des processus commerciaux
[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Accédez à la **Gestion du processus lead-to-cash > Enregistrements des processus de ventes**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Affichez les e-mails de toutes les entités liées physiquement à l'enregistrement du processus de vente en sélectionnant l'onglet **E-mails** .
6. Composez et envoyez l'e-mail.
 - a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
 - b. Saisissez la liste des destinataires.
 - c. Rédigez votre e-mail.
 - d. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien

Plusieurs conditions peuvent vous activer ou désactiver la liaison, la suppression de liens et la liaison matérielle ou logicielle d'enregistrements dans Lead-to-Cash Process Management.

Différence entre les nœuds physiques et les nœuds liés de manière logicielle

Les liens peuvent être activés ou désactivés entre les types matériels et souples selon qu'ils doivent être activement surveillés ou non.

Nœuds liés en dur

Un lien physique est une connexion de surveillance active établie par le responsable du processus de vente. Lorsqu'un enregistrement est lié physiquement, il est activement suivi, et ses e-mails et tâches sont consolidés et visibles dans l'enregistrement de processus de vente. Les liens physiques sont représentés par des lignes pleines dans la carte des nœuds.

Nœuds liés de manière souple

Un lien logiciel est une connexion passive basée sur des relations de base de données. Les enregistrements qui sont liés ne sont pas activement surveillés par le gestionnaire de processus de vente, et leurs e-mails et tâches ne sont pas consolidés dans l'enregistrement de processus de vente. Les liens souples sont représentés par des lignes pointillées sur la carte des nœuds.

Conditions de liaison et de suppression de lien des enregistrements

Enregistrements de liaison : vous pouvez lier des enregistrements à tous les nœuds liés physiquement, y compris les enregistrements qui sont convertis de liens logiciels en liens physiques.

Dissociation des enregistrements : vous pouvez dissocier uniquement les enregistrements liés en dur et ils doivent remplir l'une des conditions suivantes :

- Le nœud cible a été ajouté à l'aide du flux d'enregistrements de liens
- Le nœud cible est une entité de niveau supérieur

Conditions de conversion des types de lien

Les liens physiques ne peuvent pas être convertis en liens logiciels s'ils remplissent les conditions suivantes :

- Le nœud cible a été ajouté à l'aide du flux d'enregistrement de lien.
- Le nœud cible a des nœuds enfants liés de façon physique immédiatement, mais un seul nœud source lié de façon physique.

Les liens logiciels ne peuvent être convertis en liens physiques que si le nœud source dispose d'au moins un enregistrement lié physiquement.


Créer des tâches de processus business

Suivez les tâches pour les enregistrements Lead-to-Cash Process Management de processus de vente, telles que la fermeture de toutes les opportunités liées ou la génération de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux
[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Accédez à la **Gestion du processus lead-to-cash > Tâches de processus business**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de processus business

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'enregistrement de tâche du processus business.
Enregistrement de processus business	L'enregistrement du processus de vente.
Parent	(Facultatif) Enregistrement parent de l'objet sélectionné. Dans ce cas, une autre tâche de processus business.
Priorité	Ordre dans lequel la tâche doit être traitée. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 – Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible ○ 5 - Planification
État	État de l'enregistrement de la tâche. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ouvert ○ Travail en cours ○ Fermé terminé

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs à affecter à la tâche.
Affecté à	Gestionnaire de processus de vente à affecter à la tâche.
Description brève	(Facultatif) Brève description résumant la tâche.
Notes de travail	(Facultatif) Enregistre les activités par utilisateurs internes.

6. Sélectionnez Enregistrer.

Que faire ensuite

Surveillez la tâche de processus business à partir du tableau de bord du processus de vente. Pour plus d'informations, consultez [Surveillance et suivi des activités commerciales](#).

Utiliser Expériences d'engagement client

Les commerciaux visualisent et travaillent sur les tâches de séquence qui leur sont affectées à l'aide de l'application Expériences d'engagement client .

Vue d'ensemble de l'utilisation Expériences d'engagement client

Accédez à l'application Expériences d'engagement client à partir de pour Espace de travail configurable de CSM afficher vos tâches de séquence et effectuer des activités prédéfinies qui y sont répertoriées.


Afficher les tâches de séquence

Affichez les tâches de séquence qui vous sont affectées à partir du Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : visionneur de séquences [sn_crm_sequence.viewer]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Accédez à la **Séquences > Mes tâches de séquence**.
4. Affichez vos tâches de séquence en cours en sélectionnant **Mes tâches de séquence actives**.
Le tableau suivant décrit les détails affichés dans la vue de liste.

Vue de liste de mes tâches de séquence

Colonne	Description
Numéro	ID de l'enregistrement de tâche de séquence.
Enregistrement d'entité de séquence	Enregistrement d'entité de vente qui a déclenché la séquence. Par exemple, le plomb.
Séquence	Séquence ayant créé l'enregistrement de tâche de séquence.

Colonne	Description
Description	Description de la séquence.
État	État actuel de la tâche de séquence. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Travail en cours ○ Terminé
Priorité	Priorité de la tâche de séquence.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de séquence doit être terminée.
Ajouté à	Horodatage de création de la tâche de séquence.

5. Affichez les étapes de séquence d'un enregistrement en le sélectionnant.

Que faire ensuite

Engagez-vous auprès de vos clients potentiels en suivant les activités des étapes de séquence. Pour plus d'informations, consultez [Accomplir des tâches prédéfinies d'engagement client](#).


Accomplir des tâches prédéfinies d'engagement client

Exécutez des étapes de séquence prédéfinies dans vos tâches de séquence pour Espace de travail configurable de CSM interagir avec vos clients potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : visionneur de séquences [sn_crm_sequence.viewer]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône  Liste .
3. Accédez à la **Séquences > Mes tâches de séquence**.
4. Sélectionnez un enregistrement de tâche de séquence.
5. Lorsque l'enregistrement s'ouvre, sélectionnez l'onglet **Étapes de séquence** .
Le volet de navigation répertorie les activités ou les étapes que vous devez accomplir. Les détails de l'activité et les actions sont affichés dans la zone de travail.
6. Après avoir terminé une activité, sélectionnez une option appropriée pour passer à l'activité suivante.
La séquence est marquée comme terminée lorsque vous avez terminé toutes les activités de la tâche de séquence.

Libre-service client à l'aide du portail d'entreprise

Les clients peuvent utiliser le portail d'entreprise pour parcourir les catalogues de produits, créer des commandes de produits, créer et afficher des tickets de commande dans Gestion des commandes.

Créer des commandes à l'aide du Portail d'entreprise

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

Catalogue de produits du portail d'entreprise

Traduction automatique

Afficher des produits dans le panier d'achats du portail d'entreprise

Les clients peuvent afficher les produits dans leur panier à l'aide du portail d'entreprise. Les clients soumettent également des commandes pour commencer le processus d'exécution.

Panier du portail d'entreprise

Item	Qty	Unit list price	Cumulative monthly price	Cumulative one time price
Basic Monitoring Plan	1	\$30.00 (Monthly)	\$30.00	\$0.00
Door Sensor	1	\$10.00	\$0.00	\$10.00
Basic internet - 100 Mbps Plan	1	\$80.00 (Monthly)	\$80.00	\$0.00

Shipping address
Address: 13770 Noel Road, Dallas, Dallas, TX USA 752...

Billing address
Address: 13770 Noel Road, Dallas, Dallas, TX USA 752...
[Change Address](#)

Final Price

Total monthly price	\$110.00
Total annual price	\$1,320.00
Total one time price	\$10.00

[Submit Order](#)

[Back to Catalog](#)

Création et affichage de tickets de commande

Les clients peuvent créer et afficher des tickets de commande pour des commandes ou des éléments de ligne de commande à l'aide du Portail d'entreprise.

Accéder au portail d'entreprise

Les clients peuvent accéder au portail d'entreprise à partir de leur instance pour parcourir les produits et créer des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Accédez à votre instance et sélectionnez l'URL.
2. Modifiez l'URL de l'instance et ajoutez **/business_portal** à la fin après la com.
Le portail d'entreprise s'ouvre.

Créer des commandes à partir du portail d'entreprise

Parcourez les produits d'un catalogue de produits et créez des commandes dans Gestion des commandes.

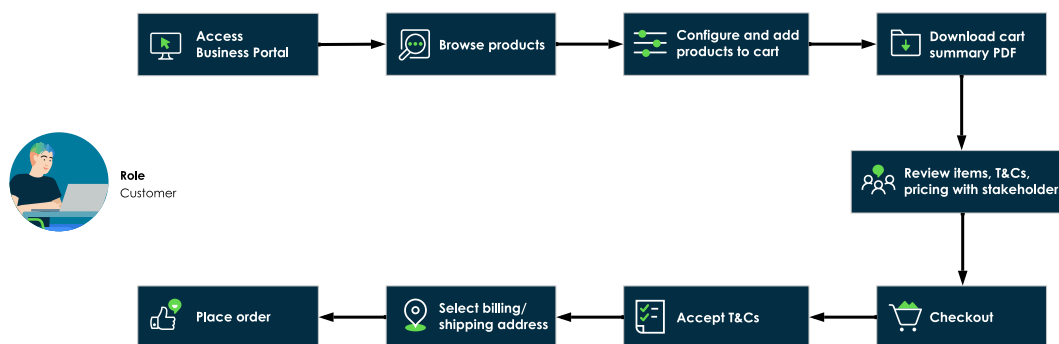
Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'illustration suivante décrit le processus de création de commandes à partir du portail d'entreprise :

Processus de validation des commandes en libre-service



Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Parcourez le catalogue de produits, sélectionnez des produits et ajoutez-les au panier.


a. Sélectionnez Catalogue de produits.

Si vous êtes un contact d'un compte avec un contrat de vente actif, seuls les produits répertoriés dans le contrat de vente sont affichés.

b. Parcourez les produits dans le catalogue.



- c. Si un produit que vous souhaitez commander dispose de personnalisations disponibles, sélectionnez **Personnaliser** et sélectionnez les options du produit.
- d. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des produits au panier.

3. Examinez le contenu du panier.

- a. Sélectionnez l'icône  Panier .
Les informations répertoriées dans le tableau suivant s'affichent.

Champs de mon panier


Champ	Description
Numéro	ID unique de panier.
État	État du panier.
Créées	Horodatage de création du panier.
Qté	Quantité de produit.
Prix de liste unitaire	Prix d'un seul élément.
Prix mensuel cumulé	Coût total d'un produit et de ses éléments enfants, le cas échéant, sur un mois.
Prix ponctuel cumulé	Prix unique du produit et de ses éléments enfants, le cas échéant.

- b. Si vous devez modifier la quantité ou la personnalisation d'un produit dans le panier, sélectionnez l'icône  Modifier et modifiez les détails.
- c. Si vous souhaitez supprimer un élément, sélectionnez l'icône  Supprimer .

4. Facultatif : Ajoutez des instructions pour votre commande dans le champ **Instructions** .

- 5. **Facultatif** : Enregistrez une copie de votre panier au format PDF en sélectionnant **Télécharger**.
Le nom de fichier par défaut contient l'ID du panier. Le contenu et le format PDF sont basés sur le modèle de document du modèle de démonstration du panier des ventes.

6. Vérifier.

- a. Sélectionnez **Accéder à la caisse**.
- b. Sur la page Termes et conditions, cochez la case de confirmation après avoir lu les termes et conditions du vendeur et sélectionnez **Continuer**.
Les termes et conditions sont extraits du modèle de document par défaut des termes et conditions du panier de vente.
- c. Sur la page Détails d'expédition, examinez les adresses d'expédition et de facturation et modifiez-les si nécessaire en sélectionnant l'icône  Modifier .

i Remarque : L'adresse que vous spécifiez lors de la validation n'est utilisée que pour cette commande. Il ne modifie pas votre adresse stockée dans le système du vendeur.

d. Sélectionnez **Continuer**.

e. Vérifiez les détails sur la page Révision, puis sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La commande est créée et vous êtes redirigé vers la page des détails de la commande. Vous pouvez afficher les détails de votre compte, le montant de la commande, les lignes de commande, etc.

Information associée

[Afficher une commande sur le portail d'entreprise](#)

[Modifier les termes et conditions du panier de vente](#)


Afficher une commande sur le portail d'entreprise

Les clients peuvent consulter leurs commandes à l'aide du Portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes > Afficher la demande soumise > Afficher les commandes**.
La fenêtre Afficher l'ordre comporte les commandes suivantes.
 - Pour rechercher des commandes, utilisez l'option de recherche.
 - Pour trier et filtrer les commandes, utilisez le filtre.
 - Pour exporter au format PDF, Excel ou CSV, utilisez l'icône  Action .
 - Pour ouvrir et commander - sélectionnez le numéro de commande.
 - Pour revenir à la fenêtre principale, utilisez les fils d'Ariane.

Information associée

[Créer des commandes à partir du portail d'entreprise](#)

Demander des mises à jour pour une ou plusieurs commandes

Demandez des modifications de la date d'exécution de commande prévue et de l'emplacement d'expédition pour une ou plusieurs commandes ou pour attirer l'attention sur un problème en créant un ticket de commande à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes > Envoyer une demande > Soumettre un ticket > Soumettre un ticket de commande**.
3. Créez un nouveau ticket de commande.

- a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket de commande

Champ	Description
Compte	Compte pour lequel vous créez le ticket.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Périmètre de la demande	Cette option doit être définie sur Détails d'en-tête de commande, commandes multiples pour créer un ticket pour une ou plusieurs commandes.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 - Critique ▪ 2 - Élevée ▪ 3 - Modéré ▪ 4 - Faible (par défaut)
Description brève	Brève description facultative.

- b. Sélectionnez **Suivant**.

Un ticket de commande est créé avec l'état Brouillon.

4. Sélectionnez les commandes que vous souhaitez ajouter au ticket de commande.

- a. Dans le formulaire Ajouter et spécifier des modifications sur la page du ticket de commande, sélectionnez **Ajouter**.

- b. Dans la fenêtre Ajouter des commandes au ticket, sélectionnez une ou plusieurs commandes et sélectionnez **Ajouter**.

Les lignes de ticket de commande correspondant aux enregistrements de commande sont créées.

- c. Sélectionnez les lignes de ticket de commande que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Modifier**.

Sélectionnez une seule ligne de ticket de commande pour apporter des modifications spécifiques à une commande spécifique. Sélectionnez plusieurs lignes de ticket de commande pour apporter les mêmes modifications pour toutes les commandes.

Remarque :

Si vous ne souhaitez plus apporter de modifications à un élément de ligne de ticket de commande, sélectionnez-le, sélectionnez le bouton déroulant en regard de Modifier et sélectionnez **Supprimer** pour le supprimer de la liste des éléments à modifier.

- d. Modifiez une ou toutes les valeurs de la boîte de dialogue Modifier l'élément.

Champ	Description
Date prévue demandée	Date à laquelle vous souhaitez que votre commande soit exécutée.

Champ	Description
Emplacement d'expédition demandé	L'emplacement vers lequel vous souhaitez que votre commande soit expédiée.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Sélectionnez **Suivant** dans le formulaire Ajouter et spécifier des modifications.

5. Vérifiez les changements demandés et soumettez le ticket de commande sur la page Examiner et soumettre.

- Si vous devez apporter d'autres modifications, accédez à la page requise à partir de la section Activités et répétez le processus de modification.
- Si les modifications sont exactes, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le ticket de commande est créé avec les lignes de ticket de commande correspondant aux commandes que vous avez mises à jour, et l'état du ticket de commande passe à Nouveau.

Demander des mises à jour pour les éléments dans une seule commande

Demandez des changements pour la date d'exécution prévue de la commande, le lieu d'expédition ou la quantité d'éléments spécifiques d'une commande en créant un ticket de commande à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes > Envoyer une demande > Soumettre un ticket > Soumettre un ticket de commande**.
3. Créez un nouveau ticket de commande.
 - a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket de commande

Champ	Description
Compte	Compte pour lequel vous créez le ticket.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Périmètre de la demande	Cette option doit être définie sur Lignes de commande spécifiques, Commande unique pour créer un ticket pour des éléments de ligne de commande spécifiques au sein d'une seule commande.
Numéro de commande	Ordre pour lequel vous souhaitez créer le ticket.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 - Critique ▪ 2 - Élevée

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 - Modéré ▪ 4 - Faible (par défaut)
Description brève	Brève description facultative.

b. Sélectionnez **Suivant.**

Un ticket de commande est créé avec l'état Brouillon.

4. Sélectionnez les éléments de commande spécifiques que vous souhaitez ajouter au ticket de commande.

a. Sélectionnez **Ajouter dans le formulaire Ajouter et spécifier les modifications de la page du ticket de commande.**

b. Dans la fenêtre Ajouter des éléments de ligne de commandes au ticket, sélectionnez les éléments de commande pour lesquels vous souhaitez créer un ticket, puis sélectionnez **Ajouter.**

Des lignes de ticket de commande correspondant aux éléments de commande que vous avez sélectionnés sont créées.

c. Sélectionnez les lignes de ticket de commande que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Modifier.**

Si vous ne souhaitez plus apporter de modifications à un élément de ligne de ticket de commande, sélectionnez-le, sélectionnez le bouton déroulant en regard de **Modifier** et sélectionnez **Supprimer** pour le supprimer de la liste des éléments à modifier.

d. Modifiez une ou plusieurs valeurs dans la boîte de dialogue Modifier l'élément.

Champ	Description
Date prévue demandée	Date à laquelle vous souhaitez que votre commande soit exécutée.
Emplacement d'expédition demandé	L'emplacement vers lequel vous souhaitez que votre commande soit expédiée.
Quantité demandée	La quantité de l'élément que vous souhaitez acheter.

e. Sélectionnez **Mettre à jour.**

f. Sélectionnez **Suivant dans le formulaire Ajouter et spécifier des modifications.**

5. Vérifiez les changements demandés et soumettez le ticket de commande sur la page Examiner et soumettre.

- Si vous devez apporter d'autres modifications, accédez à la page requise à partir de la section Activités et répétez le processus de modification.
- Si les modifications sont exactes, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le ticket de commande est créé avec les éléments de ligne de ticket de commande correspondant aux éléments de ligne de commande que vous avez mis à jour, et l'état du ticket de commande bascule sur Nouveau.

Afficher les détails du ticket de commande

Affichez la liste des tickets de commande et leur état à partir du Portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes > Afficher les demandes soumises > Afficher les tickets et les tâches.**
3. Sélectionnez **Mes tickets de commande** dans le menu Catégories pour afficher les tickets de commande.
4. Sélectionnez un ticket pour afficher son état et d'autres détails.

États des tickets de commandes

État	Description
Nouveau	Un nouveau ticket de commande est soumis.
Brouillon	Le ticket de commande qui n'a pas encore été soumis. Les lignes du ticket de commande à l'état Brouillon peuvent toujours être modifiées.
En cours de résolution	Le ticket de commande est géré par l'agent commercial.

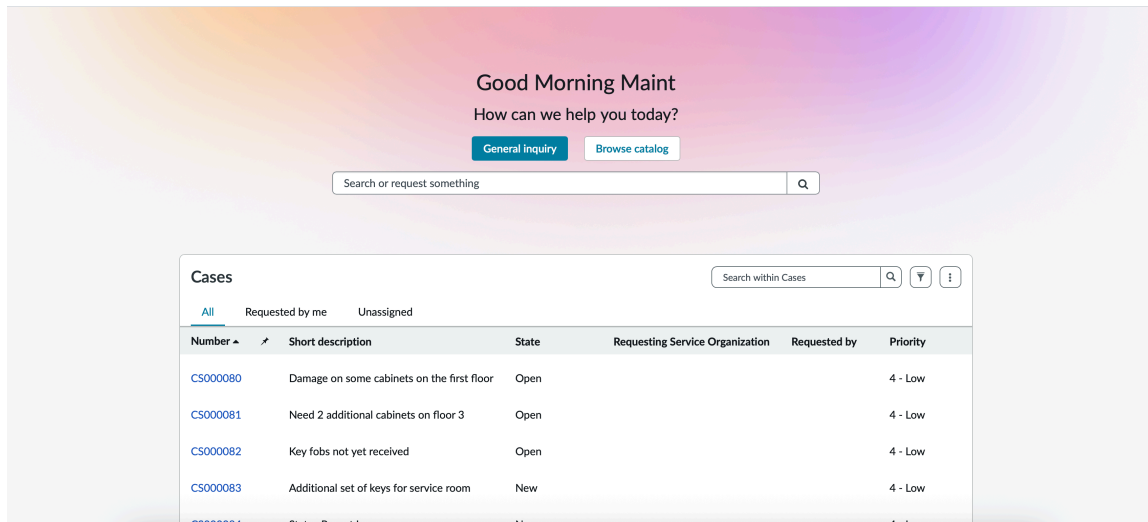
Utilisation de Partner Relationship Management

Installez le module d'extension Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management) pour permettre aux administrateurs et aux partenaires de distribution d'utiliser le portail partenaire en libre-service.

En tant que gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise ou partenaire de distribution, vous pouvez utiliser le portail des partenaires pour effectuer l'une des tâches suivantes.

- Obtenez une vue à 360° du portail des partenaires.
- Ajouter et gérer des membres du personnel.
- Soumettez une demande pour vous connecter à l'entreprise.
- Accédez aux articles de la base de connaissances et interagissez avec la communauté.

Portail partenaire



À partir du portail des partenaires, vous pouvez utiliser et accéder aux fonctionnalités suivantes.

Page d'accueil du portail partenaire pour les utilisateurs connectés

Tâche	Description
Demandes	<p>Les partenaires de distribution peuvent effectuer les actions suivantes via l'en-tête Demandes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Affichez et suivez les demandes. Posez une question et connectez-vous à l'entreprise. Inscrire des membres du personnel externe dans une organisation partenaire. Déplacer des membres du personnel au sein de différentes organisations partenaires. Affichez tous les catalogues liés aux services disponibles pour le profil connecté. <p>Pour en savoir plus sur l'enregistrement d'un ticket, reportez-vous à la section Poser une question sur le portail des partenaires.</p> <p>Pour en savoir plus sur l'enregistrement des membres du personnel, reportez-vous à la section Inscrire un membre sur le portail partenaire.</p>
Base de connaissances	<p>Sélectionnez Base de connaissances dans l'en-tête pour afficher la page kb_home.</p>

Traduction automatique

Page d'accueil du portail partenaire pour les utilisateurs connectés (suite)

Tâche	Description
	Vous pouvez rechercher la base de connaissances ou afficher une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Vos informations	Afficher une liste de tous les partenaires de distribution.
Question générale	Faites part de vos préoccupations ou de vos questions à l'entreprise. Pour en savoir plus sur la question générale, reportez-vous à la section Poser une question sur le portail des partenaires .
Parcourir le catalogue	Liste de tous les formulaires de catalogue.
Tickets	Fournit l'accès à tous les tickets et des liens rapides vers les tickets ouverts qui nécessitent une action.
Liens rapides	Liste des liens qui peuvent être configurés par l'utilisateur.
Visites guidées	Consultez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement du portail des partenaires. Votre administrateur détermine si les visites s'affichent sur les pages.
Menu de profil	Sélectionnez votre image de profil pour afficher votre profil ou déconnectez-vous du portail des partenaires.
Rechercher	Recherchez des articles d'assistance et d'autres demandes. Entrez un mot ou un terme de recherche et sélectionnez Rechercher pour afficher les résultats.
Articles les plus populaires	Consultez la liste des articles les plus consultés de la communauté.

Information associée

[Poser une question sur le portail des partenaires](#)

[Inscrire un membre sur le portail partenaire](#)

Poser une question sur le portail des partenaires

Posez une question ou une préoccupation à l'entreprise sur le portail des partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager ou sn_prm.external_partner_associate

Procédure

1. Accédez au portail des partenaires.
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Mes demandes**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Envoyer une demande**.
4. Sélectionnez **Question générale**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de demande et leur description, reportez-vous à la section [Formulaire de question générale](#).
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

[Utilisation de Partner Relationship Management](#)

[Inscrire un membre sur le portail partenaire](#)

Inscrire un membre sur le portail partenaire

Enregistrez un nouveau membre partenaire ou transférez du personnel existant au sein d'une organisation partenaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.entreprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager
sn_prm.entreprise_partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Attribuez à chaque membre du personnel certaines responsabilités et certains accès pour effectuer les opérations et les tâches quotidiennes.

Procédure

1. Accédez au portail des partenaires.
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Mes demandes**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Envoyer une demande**.
4. Sélectionnez **Inscrire un membre**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur les champs du formulaire d'inscription des membres et leur description, reportez-vous à la section [Formulaire d'inscription des membres](#).
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

[Utilisation de Partner Relationship Management](#)

[Poser une question sur le portail des partenaires](#)

Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM)

Utilisez les options de l'IA de la plateforme d'applications ServiceNow® Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM) pour fournir des informations et une automatisation basées

sur l'IA afin de générer des processus de vente et de commande plus rapides et plus intelligents.

i Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article [KB0743854](#) dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- [Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence](#)
- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues](#)
- [Contact Service client et assistance.](#)

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez [de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow](#), qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre [portail de conformité CORE](#).

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le [Now Assist Page Se désabonner](#).

Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM)

Utilisez la collection d'agents Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM) IA pour effectuer des tâches de manière autonome.

Le workflow agentique Aider à nourrir les nouveaux prospects fonctionne avec une équipe d'agents IA pour vous aider à gérer le cycle de vie des prospects, de manière indépendante ou sous supervision.

Conditions préalables à l'utilisation d'un workflow agentique

Les conditions préalables à l'utilisation d'un workflow agentique sont les suivantes :

- Assurez-vous que le Now Assist panneau est allumé.
- Configurez le calendrier de travail pour les agents commerciaux :
 - Accédez à la **Tous > Programme de l'agent > Calendrier de travail**.
 - Créez un calendrier de travail pour les agents commerciaux.
- Dupliquez le workflow agentique et activez les déclencheurs.

Workflow agentique disponible pour la collection d'agents IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Aider à nourrir de nouveaux leads	<ul style="list-style-type: none"> • Décrit les étapes nécessaires pour engager le prospect avec l'agent commercial. • Envoie des e-mails initiaux de sensibilisation et de suivi. • Récupère les e-mails, classe l'intention et l'achemine vers l'agent commercial approprié pour qu'il prenne des mesures. • Planifie, replanifie ou supprime les rendez-vous en fonction de la disponibilité de l'agent commercial. • Gère les prospects qui souhaitent se désabonner ou qui ne sont pas intéressés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent IA de sensibilisation du • Agent IA de l'email entrant • Agent IA de gestion des rendez-vous • Agent IA de désintérêt du

i Important : Par défaut, tous les enregistrements de workflow d'agent et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez [d'abord dupliquer le cas d'utilisation](#) , puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Les déclencheurs de chaque workflow agentique doivent être uniques. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.
- Pour en savoir plus sur les grands modèles de langage (LLM) pour les agents IA et les workflows agentiques, reportez-vous à la section [Sélectionnez le LLM pour les agents IA et les workflows agentiques](#) .

Aider à nourrir les nouvelles pistes Workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Aider à nourrir les nouveaux prospects pour traiter l'ensemble du processus d'enregistrement des prospects.

Aider à nourrir les nouvelles pistes Vue d'ensemble du workflow agentique

Vous pouvez utiliser le workflow agentique Aider à nourrir de nouvelles pistes pour :

- Engagez-vous de manière proactive avec les prospects initiaux
- Réservez un rendez-vous ou une démo pour rapprocher la piste de la qualification
- Identifier les exclusions et le désintérêt pour la disqualification de la piste

Pour modifier le workflow agentique Aide à nourrir de nouveaux [prospects](#), [dupliquez-le](#) et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau.

i Important : Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Aider à nourrir les cas d'utilisation de nouveaux prospects

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous > Studio d'agent IA > Créer et gérer > Cas d'utilisation.**
2. Sélectionnez **Aider à entretenir de nouveaux prospects.**

Aider à nourrir de nouveaux prospects Agents IA

La table suivante répertorie l'aide aux agents IA pour nourrir les nouveaux prospects.

i Important : Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles dans le cas d'utilisation Aider à nourrir les nouvelles pistes

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA de sensibilisation du	Lance le flux de sensibilisation et de suivi. Ce flux assiste les agents commerciaux en envoyant les e-mails initiaux de sensibilisation et de suivi.
Agent IA de désintérêt du	Gère la disqualification de la piste et les demandes de désinscription.
Agent IA de l'email entrant	Lance le flux du gestionnaire de réponse entrant. Ce flux assiste les agents commerciaux en récupérant et en analysant les derniers enregistrements d'e-mail. Sur la base de son analyse, il recommande les mesures nécessaires pour aller de l'avant avec la piste.
Agent IA de gestion des rendez-vous	Aide à la gestion des rendez-vous pour les enregistrements de prospects. L'agent est capable de créer, de mettre à jour ou d'annuler des rendez-vous en fonction de la disponibilité du propriétaire de la piste.

Rôles requis pour créer un workflow agentique

Les rôles requis pour activer le workflow et y accéder sont les suivants.

Rôles et responsabilités

Rôles	Responsabilités
Administrateur IA des ventes	<ul style="list-style-type: none"> • Configurez le workflow agentique. • Modifiez les paramètres de l'IA. • Créez et gérez de nouveaux workflows et agents IA.
Utilisateur de Sales AI	Interagissez avec l'IA à l'aide du Now Assist panneau.

Activation du workflow agentique

Activé le workflow agentique :

1. Accédez au workflow agentique Aide à nourrir les nouveaux prospects et dupliquez-le. Le workflow duplique également tous les déclencheurs associés à ce workflow agentique.
2. Accédez au workflow dupliqué et activez le déclencheur (l'enregistrement de prospect est créé ou mis à jour).

i Remarque : Vous pouvez activer les déclencheurs associés au workflow.

Activer les déclencheurs externes

1. Accédez à la **Tous > Politique système > E-mail > Actions entrantes**. Il existe 2 actions entrantes qui doivent être activées :
 - Activez le **workflow agentique Déclencher pour l'action entrante de prospect** .
 - Activez le **workflow agentique Déclencher pour l'action entrante de tâche de piste** .
2. Accédez au script SalesAIAgentsConstants et remplacez la valeur de HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_ID propriété par l'ID système du workflow agentique dupliqué.


Nourrir une piste

Pour entretenir une piste, procédez comme suit :

1. Passez en revue les informations sur l'écran Décrire et connecter, effectuez les mises à jour nécessaires pour vous assurer que le cas d'utilisation s'adapte à vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Définir le déclencheur, activez les déclencheurs qui s'adaptent à vos besoins ou créez vos propres déclencheurs, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
3. Dans l'écran Sélectionner l'affichage, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.
 - b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

? **Remarque :** Le sales_agent est le rôle par défaut pour le cas d'utilisation.
 - c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute le test pour le cas d'utilisation Studio d'agents IA .

Dans le Now Assist panneau, l'agent reçoit une notification dès que l'interaction est générée, ce qui lui permet de suivre les instructions à l'écran et d'accomplir la tâche. Pour plus d'informations, consultez [Demandez les options de l'IA générative dans Gestion du service client Gestion du service clientèle à l'aide du Now Assist panneau](#)  .

Extension Gestion des commandes avec ServiceNow les applications et les intégrations

Vous pouvez utiliser diverses ServiceNow applications de stockage et intégrations pour étendre davantage les options de Gestion des commandes.

Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes

Application ou intégration	Description
Gestion des commandes de Service Bridge pour les fournisseurs	Permettre aux fournisseurs de services et à leurs clients de passer et d'exécuter Gestion des commandes des commandes complexes, y compris certains types de commandes MACD, sur Pont de services.

Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes (suite)

Application ou intégration	Description
Intégration d'Order Management à Gestion des services sur site	Créer automatiquement des demandes de commande de travaux de service sur site avec Gestion des commandes, et suivez-les dans Gestion des services sur site.
Intégration d'Order Management à Gestion des portefeuilles de services	Assurez la supervision de projet de commandes et de tâches de commande complexes et de longue durée dans Gestion des commandes, et gérez-les dans Gestion des portefeuilles de services.

Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs permet aux fournisseurs de services de Gestion des commandes créer des offres de produits et des spécifications de service que Pont de services les consommateurs peuvent commander à partir des catalogues de services dans leurs ServiceNow instances. Les agents de commande et les prestataires peuvent ensuite terminer les commandes et les demandes sur l'instance du fournisseur.

Vue d'ensemble d'Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs prend en charge le processus de commande et d'exécution sur Pont de services. Les offres de produits et les spécifications de service publiées génèrent des créateurs d'enregistrements distants (RRP). Ces créateurs d'enregistrements distants créent les éléments de catalogue distants que vos consommateurs peuvent commander à partir du Portail de services sur leur instance.

Le workflow de génération de ces créateurs d'enregistrements distants implique les étapes de base suivantes :

- L'administrateur ou le gestionnaire de catalogue de produits crée les offres de produits et les spécifications de service sur une instance de fournisseur, en spécifiant le canal de distribution comme Pont de services et en indiquant que les offres de produits sont des articles vendables. Lorsque les offres et les spécifications de service sont publiées, des créateurs d'enregistrement distants (RRP) sont générés automatiquement pour créer les éléments de catalogue distants.
- L'administrateur de Pont de services associe des critères de consommateur aux créateurs d'enregistrements distants.
- L'administrateur de Pont de services examine et active les créateurs d'enregistrements distants sur l'instance du fournisseur. Ces créateurs d'enregistrements distants publient les éléments de catalogue distants dans le catalogue de services sur une instance de consommateur.
- Les consommateurs demandent des services à l'aide des éléments de catalogue distants sur le portail de services de leur instance de consommateur. Les demandes créent automatiquement une tâche de fournisseur pour répondre aux demandes sur l'instance du fournisseur.

- Sur l'instance du fournisseur, la commande et les lignes de commande sont créées pour que les gestionnaires de commandes les approuvent et que les agents les exécutent.
- Sur l'instance du consommateur, les consommateurs reçoivent des mises à jour sur l'état de la commande et des commentaires des notes de travail de la part des agents de commande.

Fonctionnalités

- Prenez en charge les offres de produits simples et groupées avec des spécifications composites.
- Spécifications de service d'assistance.
- Prenez en charge les commandes de quantité pour les éléments de ligne de commande et la sélection de produits et services en option.
- Synchronisez les enregistrements d'inventaire des produits et des services, qui peuvent être consultés par les consommateurs dans leur instance.
- Autorisez les consommateurs à :
 - Suspendre, reprendre et déconnecter les ordres
 - Annulez une commande de l'instance de consommateur si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR).

Avantages

- Automatise la génération de créateurs d'enregistrements distants qui publient des offres et des spécifications de service dans un catalogue distant.
- Permet une exécution plus rapide des commandes sur l'instance du fournisseur et améliore la précision des commandes.
- Facilite la communication en mettant à jour les commentaires entre le fournisseur et l'instance client, ainsi qu'en partageant des mises à jour fréquentes sur l'état des commandes.

Mappage de l'état de la commande

Pendant le traitement des commandes, notez que les états des commandes correspondent à certains états des tâches des fournisseurs.

États de la commande et de la tâche du fournisseur

État de la commande	État de la tâche du fournisseur
Brouillon	Reçu
Soumis	Reçu
Enrichissement en cours	Reçu
Enrichissement en suspens	Reçu
Nouveau	Reçu
Authentifié	En cours de résolution
Planifié	En cours de résolution
Rejeté	En attente d'infos

États de la commande et de la tâche du fournisseur (suite)

État de la commande	État de la tâche du fournisseur
En cours	Travail en cours
Révision en cours	Reçu
En attente d'informations	En attente d'infos
En suspens	En attente d'infos
Évaluation de l'annulation	Annulé
Annulation en cours	En cours de résolution
Annulé	Annulé
Terminé	Fermé

Étape suivante

En tant qu'administrateur Service Bridge, passez en revue les tâches de configuration dans [Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs](#).

Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Configurez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , que les fournisseurs peuvent utiliser Gestion des commandes pour créer et exécuter des commandes de produits sur Pont de services. Les fournisseurs publient les offres de produits et les spécifications de service sous forme d'éléments de catalogue distants afin que les consommateurs puissent commander à partir de leur Catalogue de services propre instance.

Vue d'ensemble de la configuration

Suivez ces tâches pour configurer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , qui permet Gestion des commandes de créer des offres de produits et des spécifications de service, puis de les publier dans votre ServiceNow instance de fournisseur en tant que créateurs d'enregistrements distants. Les administrateurs Service Bridge peuvent ensuite activer ces créateurs d'enregistrements distants pour rendre les produits et services disponibles à partir des Catalogue de services instances de consommateur.

Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Étape de configuration	Description	Rôle
Installer Pont de services pour les fournisseurs 	Installez l'application Pont de services pour les fournisseurs à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur la configuration de cette application, reportez-vous à la section Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs  .	Administrateur
Installation Pont de services pour les consommateurs 	Installez l'application Pont de services pour consommateurs à	Administrateur

Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Étape de configuration	Description	Rôle
	partir duServiceNow Store. Pour en savoir plus sur la configuration de cette application, reportez-vous à la rubrique Installation et configuration de Pont de services pour les consommateurs .	
Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs	Installez l'application à partir de ServiceNow Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs Store.	Administrateur
Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant	Dans l'instance du fournisseur, créez les offres de produits à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant	Dans l'instance du fournisseur, créez la spécification de service pour un service à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant	Dans l'instance du fournisseur, examinez le créateur d'enregistrement distant et associez les critères client qui autorisent l'élément de catalogue pour les consommateurs de Pont de services éligibles.	Administrateur du fournisseur Service Bridge
Associez des critères de consommateur au créateur d'enregistrement distant pour la gestion de l'inventaire.	Examinez le créateur d'enregistrement distant pour la gestion de l'inventaire et associez les critères du client.	
Activer le créateur d'enregistrement distant	Dans l'instance de consommateur, activez les autorisations pour les créateurs d'enregistrements distants.	Administrateur du consommateur de Pont de services
Mettre hors service un élément de catalogue distant	Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant et supprime l'élément du catalogue de services sur l'instance du consommateur.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Vous pouvez installer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (sn_sb_pro) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs :

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs ((sn_sb_pro))

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

6. Sélectionnez **Installer.**

Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant

Créez une offre de produit dans une instance de fournisseur de Pont de services. Lorsque vous publiez l'offre de produit, un créateur d'enregistrement distant est créé pour l'élément de catalogue distant.


Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Lorsque vous créez l'offre de produit, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Pont de services.

Procédure

1. Espace de travail configurable de CSM Sur l'instance du fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Formulaire Créer une offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'offre de produits.
Nom	Nom alternatif pour l'offre de produits afin de faciliter sa différenciation des noms de produits similaires.
Nom complet	Nom de l'offre de produits ajoutée.
Type d'offre	Entité de l'offre. Sélectionnez l'un des types suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à l'aide du Espace de travail configurable de CSM fichier . ○ Droit : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type de droit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Garantie ○ Garantie étendue ○ Licence ○ Abonnement
Vendable	Option indiquant que l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.

Champ	Description
	<p>i Remarque : Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , sélectionnez cette option pour une offre de produits. Seules les offres de produits vendables créent des éléments de catalogue distants. Les offres avec des configurations groupées ne sont pas prises en charge.</p>
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lorsqu'il passe une commande.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produits est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez OK .
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produits est supprimée des Gestion des ventes et des commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier () pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez OK .
État	État de l'offre de produit. Les états comprennent Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. <p>i Remarque : Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services en tant que canal.</p>
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Spécification de produit	Spécification de produit à associer à l'offre de produits. Il fournit une vue fonctionnelle d'une offre de produits qui stimule l'exécution des commandes. <p>i Remarque : Seules les spécifications publiées apparaissent.</p>
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produit a une spécification de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Unique : Frais uniques pour le produit. ○ Récurrent : frais qui se produisent à des intervalles planifiés. Vous pouvez définir la périodicité moyennant des frais récurrents. <p>i Remarque : Les informations de tarification ne sont pas visibles sur l'instance du consommateur. Si une liste de prix par défaut ou autre est configurée pour une offre, le prix est calculé et mis à jour uniquement sur l'instance du fournisseur.</p>
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se reproduisent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais appliqués une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Créer un contrat	Option qui indique aux agents que les contrats de droit peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisée lorsque les autorisations sont gérées sous forme de contrats.
Modalité du contrat	Durée du contrat : <ul style="list-style-type: none"> ○ 12 mois ○ 24 mois ○ 36 mois ○ 48 mois ○ 60 mois
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
Version initiale	Nom de l'offre de produits au moment de la création de la version initiale.
Version précédente	Nom de la version précédente de l'offre de produits, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous créez la version initiale de l'offre de produits (par exemple, la version 1), ce champ est vide. ○ Lorsque vous créez une version (version 2) avec un nom légèrement différent, le nom de l'offre de produits lors de sa création initiale apparaît ici. ○ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l'offre de produits tel qu'il était à la version 2 apparaît ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Ajoutez des caractéristiques supplémentaires à votre offre de produits, si nécessaire.

6. Facultatif : Ajoutez des visuels de produit à votre offre de produit.

- a. Dans l'onglet Visuels du produit, sélectionnez **Nouveau**.
- b. Saisissez un nom pour le visuel.
- c. Pour sélectionner un fichier image à charger, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
- d. Pour définir votre image comme image primaire du produit, sélectionnez **Définir comme image primaire**

i Remarque : vous pouvez ajouter plusieurs images pour les produits, mais le catalogue de services ne prend en charge qu'une seule image par produit lorsqu'elle est publiée dans le catalogue de services.

7. Lorsque vous avez terminé de créer la version de l'offre de produit, sélectionnez l'une des actions suivantes.

Action	Description
Publier	<p>Publiez le brouillon de l'offre de produit afin de pouvoir l'utiliser dans un catalogue de produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous le publiez, son état passe de Brouillon à Publié. ○ Après avoir publié une offre de produit, vous ne pouvez pas la modifier ou la supprimer, sauf si vous en créez une version.
Mettre à jour	<p>Mettez à jour l'offre de produits avec les nouvelles données que vous avez ajoutées, mais ne la publiez pas pour l'utiliser dans un catalogue de produits.</p>
Copier	<p>Copiez les données de cette offre de produit afin de pouvoir créer une offre de produits à partir de celle-ci.</p> <p>Par exemple, vous pouvez utiliser la fonction Copier si vous souhaitez créer une offre de produit en version de base similaire à l'offre Premium SD-WAN v3, mais avec une piste de version distincte.</p> <p>Lorsque vous utilisez la fonction Copier, celle-ci crée une offre de produit en version de base et définit les valeurs dans les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Version : 1 (version de base) ○ Version initiale : Premium SD-WAN Offering v3 ○ Version précédente : vide

Traduction automatique

Que faire ensuite

[Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant](#) pour cet élément de catalogue distant.

Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant

Créez une spécification de service sur une Pont de services instance de fournisseur. Lorsque vous publiez la spécification de service, un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification de service.

Avant de commencer


Définissez les caractéristiques, les options de caractéristique et les catégories de spécifications avant de créer une spécification de service.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin ou sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une spécification de service pour une demande de service, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Pont de services. Lorsque la spécification de service est publiée, un créateur d'enregistrement distant est créé pour la spécification.


Procédure


1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Spécifications > Spécifications de services** et sélectionnez **Nouveau**. Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

Spécification de service

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de service.
Nom	Nom de la spécification de service.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné Créer une version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom complet	Nom d'affichage qui apparaît pour la spécification lorsque cette version de la spécification est en vigueur. <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. ○ Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en

Champ	Description
	<p>guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. ▪ La version 2 est la version actuelle de la spécification.
Catégorie	<p>Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification de service.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si la catégorie sélectionnée qui appartient aux services 5G n'a pas de modèles de tranche correspondants, le système vérifie les modèles existants. ○ Si plusieurs modèles sont mappés à la catégorie sélectionnée, le système choisit le dernier modèle publié selon la spécification.
Type	<p>Type de spécification de service :</p> <p>Face au client</p> <p>Les clients peuvent créer un ticket ou un ticket pour le service. Lorsque vous sélectionnez ce type, le champ Canal de distribution s'affiche pour spécifier le mode de prestation du service, par exemple le Web.</p> <p>Face aux ressources</p> <p>Des services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource.</p> <p>Non applicable</p> <p>La spécification du service n'est pas orientée vers le client ou les ressources.</p>
Sous type	<p>Sous-type de spécification. Choisissez Slice pour définir les spécifications du service réseau 5G.</p> <p>? Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous sélectionnez Tranche comme sous-type, les modèles sont automatiquement sélectionnés en fonction du mappage des modèles avec les catégories de spécifications des spécifications de service dans la table de décision. ○ Si vous sélectionnez Aucun comme sous-type, vous pouvez spécifier manuellement un modèle.

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer quand elle prend effet. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer qu'elle n'est plus en vigueur. Il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour un traitement réel.
Modèle	Modèles que vous avez définis si vous utilisez des services 5G.  Remarque : Lorsque vous modifiez un modèle, il supprime toutes les caractéristiques de spécification marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle, puis associe à nouveau les caractéristiques de spécification selon le nouveau modèle que vous avez sélectionné.
Description	Description de la spécification de service.
État	État de la spécification de service. Brouillon Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. Publié Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits. Mis hors service Spécification de service qui est retirée et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification. Archivé La spécification de service n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux.

Champ	Description
	 Remarque : Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services comme canal de distribution.
Code externe	Code de service de la spécification.
Ligne	Ligne de service de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise de cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option indiquant que la spécification de service est une spécification parente composée de plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option indiquant que quelqu'un doit installer le service sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de service nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
Version précédente	<p>Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide. ○ Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici. ○ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici. <p>Vous ne pouvez pas modifier ce champ.</p>

3. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

Un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification.

Que faire ensuite

[Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant](#) pour cet élément de catalogue distant.

Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant

Dans l'instance du fournisseur, associez les critères de consommateur appropriés au créateur d'enregistrement distant créé pour un élément de catalogue distant. Les critères de consommateur déterminent quels consommateurs ont droit à l'élément de catalogue.

Pont de services Génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances de consommateur éligibles.

Avant de commencer

Par défaut, les créateurs d'enregistrements distants sont disponibles pour tous les consommateurs. Si vous avez des critères spécifiques pour certains utilisateurs, définissez les critères de consommateur pour Pont de services ces utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs](#) .

Rôle requis : sn_sb.admin ou admin

Procédure

1. Dans votre instance de fournisseur, accédez à **Tous > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant pour l'offre de produit ou la spécification de service créée par votre administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits.
Examinez l'enregistrement pour valider qu'il a été créé comme prévu.

i Remarque : Un créateur d'enregistrement distant, Gérer l'inventaire, est créé automatiquement lorsqu'une offre de produit ou une spécification de service est publiée pour un élément de catalogue distant. Vous devez associer les critères de consommateur à ce créateur d'enregistrement distant afin que vos consommateurs puissent gérer l'inventaire de produits ou de services à partir du catalogue de services sur une instance de consommateur.

3. Accédez à l'onglet **Critères de consommateur** .
4. Dans l'enregistrement des critères Actif, sous la colonne **Critères de consommateur distant** , sélectionnez et enregistrez les critères à associer à l'élément de catalogue.
5. Sélectionnez **Publier**.
Service Bridge génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances de consommateur éligibles.

Que faire ensuite

[Activez les autorisations pour le créateur d'enregistrement distant.](#)

Activer le créateur d'enregistrement distant

Activez le créateur d'enregistrement distant dans une Pont de services instance de consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sb.admin ou admin

Procédure

1. Dans l'instance de consommateur, accédez à **Tous > Consommateur de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sélectionnez le lien Numéro pour accéder à l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. Dans l'onglet Créateurs d'enregistrement distants (liste connexe), sélectionnez le créateur d'enregistrement distant à activer.
4. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, sélectionnez **Activer**.
L'offre de produit ou la spécification de service est maintenant disponible dans Catalogue de services au format de créateur d'enregistrement distant.


Mettre hors service un élément de catalogue distant

Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant. Lorsque le créateur d'enregistrement distant est mis hors service, l'élément de catalogue distant est automatiquement supprimé du catalogue de services sur l'instance du consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Espace de travail configurable de CSM Sur l'instance du fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à l'offre de produit ou à la spécification de service publiée à mettre hors service.
 - Pour mettre hors service une offre de produit, accédez à **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits à mettre hors service.
 - Pour mettre hors service une spécification de service, accédez à **Spécifications > Spécifications de services** et sélectionnez la spécification de service à mettre hors service.
3. Sélectionnez **Mettre hors service**.

L'offre de produit ou la spécification de service est définie sur l'état Mis hors service. L'état du créateur d'enregistrement associé à l'élément passe de Publié à Mis hors service, et l'élément du catalogue de produits est automatiquement supprimé du catalogue de services.

Créer des commandes à partir d'éléments de catalogue du portail de services

Lorsque les consommateurs utilisent Service Portal sur leur instance, ils peuvent passer des commandes d'éléments de catalogue qui ont des spécifications de produits groupées. Ils peuvent également annuler une commande et examiner et gérer l'inventaire des produits et services.

Commandes de produits groupés

Les éléments de catalogue à distance de Pont de services peuvent inclure des produits groupés qui ont des composants composites avec différentes options de caractéristiques qui peuvent être sélectionnées, y compris la quantité.

Exemple de produit groupé dans Catalogue de services

Home > Service Catalog > Provider Services > AT&T > SD-WAN Bronze Plan v3

Search Catalog

SD-WAN Bronze Plan v3

SD-WAN Bronze Plan

SD-WAN Bronze Plan

Shipping street Shipping city

Shipping state / Province Shipping country

Shipping zip / Postal code

SD-WAN Service Package

Characteristics: SD-WAN Service Package

*SD-WAN Service Package Quantity

SD-WAN Service Package - SD-WAN Edge Device

Characteristics: SD-WAN Edge Device

*SD-WAN Edge Device Quantity

CPE Model CPE Type

SD-WAN Service Package - SD-WAN Controller

Characteristics: SD-WAN Controller

*SD-WAN Controller Quantity

Tenancy

Save as Draft

Submit

Traduction automatique

Annulation d'une commande

Les consommateurs peuvent annuler une commande si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR). Si le PONR a été atteint, le consommateur reçoit un message d'état indiquant que la commande ne peut pas être annulée.

Gestion de l'inventaire des produits ou des services

Les consommateurs peuvent afficher et gérer l'inventaire des produits ou des services pour les produits et services. Ils peuvent utiliser le champ **Emplacement** pour filtrer la vue **d'inventaire** par emplacement particulier. Les consommateurs peuvent également effectuer des actions de déconnexion, de suspension ou de reprise.

Exemple de gestion d'inventaire dans Catalogue de services

Traduction automatique

Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site

Assure une intégration entre les Gestion des commandes Gestion des services sur site applications et Cette intégration est disponible pour tous les ServiceNow clients dotés du module d'extension (com.sn_ind_tmt_orm), du module d'extension Gestion des commandes Espace de travail configurable pour la gestion des services sur site (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) et du module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management).

Gestion des commandes-FSM Vue d'ensemble de l'intégration

Cette intégration permet la création automatique et manuelle de commandes de travaux de l'application Gestion des commandes à l'application Gestion des services sur site . Cette intégration garantit la collaboration entre les Gestion des commandes applications et les Gestion des services sur site utilisateurs afin de prendre en charge le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Les commandes de travaux sont créées pour une commande qui nécessite un travail de service sur site par des agents sur site. Les agents et les gestionnaires d'exécution des commandes peuvent gérer plus efficacement les tâches de commande et les dépendances des commandes de travaux.

Fonctionnalités principales

- Automatisation de la création, des mises à jour et du suivi des commandes de travaux.
- Déclenchement manuel basé sur l'interface utilisateur de la commande de travaux vers Gestion des services sur site Planifiez le travail de service sur site et communiquez les mises à jour des notes de travail aux répartiteurs et aux agents de service sur site.
- Synchronisation des informations entre et pour Gestion des commandes le Gestion des services sur site statut, la note de travail, les détails du client et d'autres mises à jour.
- Suivi et gestion du workflow de bout en bout des commandes et des commandes de travaux associées dans le processus d'exécution.

Configuration de la création automatique de commandes de travaux

Vous pouvez activer la création automatique de commandes de travaux du Order Management for Telecommunications, Media, and Technology au Gestion des services sur site. Les commandes de travaux sont créées pour les commandes de domaine et les tâches de commande. Pour configurer la création automatique de commandes de travaux, configurez les tables de décision dans le générateur de décision.

Les commandes de clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de service, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les tâches de commande .

Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies. Si nécessaire, le gestionnaire peut également sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

Configurer la création de commande de travaux pour une commande de domaine

Ajoutez une condition dans l'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour la commande de domaine. Les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique d'ordre de travail pour l'ordre de domaine .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de service, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour les conditions non définies dans la table de décision, le gestionnaire peut sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour** la table de décision Ordre de domaine.
3. Dans la colonne **Spécification** de la section Conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez une action dans la liste Action de commande de domaine.
5. Sélectionnez un modèle pour la condition dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une condition est ajoutée dans la table de décision. Si cette condition de la table de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une commande de domaine. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à la section [Utiliser des tables de décision](#) .

Configurer la création de commande de travaux pour la tâche de commande

Ajoutez une condition dans l'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande. Les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la tâche de commande .

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les tâches de commande . Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour la table de décision de tâche de commande** .
3. Dans la colonne **Spécification** de la section Conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour l'action de commande de domaine.
5. Sélectionnez un type de demande pour la tâche de commande dans la colonne **Type de demande** .
6. Sélectionnez un modèle pour le package de service dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une condition est ajoutée dans la table de décision. Si cette condition de l'arbre de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une tâche de commande. (pour en savoir plus, consultez [Interface utilisateur Générateur de décision](#)) ;

Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site - Scénario du workflow

L'intégration entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site fournit une assistance pour le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Le scénario suivant montre la synchronisation transparente des données, des informations sur les clients, de l'état et d'autres mises à jour entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

Scénario

Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé la commande dans Gestion des commandes, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site pour les conditions spécifiées dans l'arbre de décision. À mesure que les agents de service sur site travaillent sur ces commandes de travaux, ils peuvent voir les mises à jour dans la section Notes de travail de cette commande de domaine. Un agent ne peut pas fermer une commande de domaine à moins que toutes les commandes de travaux qui lui sont associées ne soient fermées. Ce workflow montre la synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

1. Un agent d'exécution des commandes crée une nouvelle commande client dans l'espace de Gestion des commandes travail.
2. L'agent sélectionne ensuite l'emplacement pour lequel la commande doit être passée. Pour plusieurs emplacements, plusieurs éléments de ligne de commande sont créés.
3. L'agent examine et passe ensuite la commande.
4. Le gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande. Les éléments de ligne de commande ont des commandes de domaine dans le cadre du flux d'exécution des commandes. Selon les configurations de la table de décision, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site.
5. L'agent peut afficher les commandes de travaux créées pour les commandes de domaine dans l'onglet **Détails** . Dans la section Activité, l'agent suit toutes les mises à jour des commandes de travaux dans les notes de travail.
 - Lorsque l'état d'une commande de travaux change dans , les détails sont affichés dans Gestion des services sur site les notes de travail de l'espace Gestion des commandes de travail.
 - Si une commande de travaux est annulée, l'état de la commande de travaux s'affiche dans la section Notes de Gestion des commandes travail.
 - En cas de modifications en cours, la commande de travaux est automatiquement mise à jour. L'état actuel et les informations mises à jour sont affichés dans la section Notes de travail.
6. L'agent peut modifier un élément de ligne de commande si nécessaire. Si l'agent sélectionne l'option **PONR** (Point de non retour), aucune modification ne peut plus être apportée à l'élément de ligne de commande dans le workflow.
7. Une fois toutes les commandes de travaux fermées, le gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner toutes les commandes de travaux et fermer la commande de domaine.

i Remarque : L'agent ne peut fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux associées à cette commande de domaine sont fermées.

Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles

L'application Gestion des commandes fournit une intégration à l'application ServiceNow® Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) permettant la supervision de projet de tâches complexes d'exécution de commandes. Utilisez cette intégration pour gérer les éléments de ligne de commande et les tâches de commande planifiées comme des projets dans SPM.

Fonctionnalités

- Automatise la création de projets basés sur des règles de supervision de projet, ce qui permet aux chefs de projet de suivre les activités d'exécution des SPM commandes au sein d'un projet dans SPM.
- Synchronise les tâches d'exécution de commande dans Gestion des commandes un projet associé dans SPM, fournissant aux chefs de projet des mises à jour en temps réel sur l'activité des tâches via des informations, des notes et des commentaires sur les changements d'état.
- Permettez aux agents d'exécution, aux gestionnaires et aux chefs de projet d'afficher les listes connexes qui montrent la relation entre un élément de ligne de commande et un projet, une commande de domaine et une tâche de projet, et une tâche de commande et une tâche de projet.
- Prend en charge le suivi et la synchronisation d'une ou plusieurs tâches de commande.
- Prend en charge les ordres échelonnés/en cours pour les nouvelles tâches créées dans le cadre d'une décomposition échelonnée ou de changements en cours. Utilise des tâches de commande planifiées prédéfinies qui permettent la synchronisation entre l'exécution de commande et les tâches de projet.
- Ferme automatiquement les tâches de projet lorsque les tâches enfants et les tâches de commande ou les commandes de domaine associées sont terminées ou annulées.

Avantages

- Permet aux chefs de projet de superviser de bout en bout les commandes complexes, telles que les commandes de longue durée qui nécessitent une livraison sur un compte client spécifique avec plusieurs emplacements.
- Gère les risques en identifiant les problèmes qui affectent les dépendances du projet et l'exécution des commandes en temps opportun.
- Élimine le suivi manuel de l'état des commandes entre SPM les Gestion des commandes applications. Réduit la communication inefficace entre les chefs de projet, les agents et gestionnaires d'exécution et les autres personnes concernées du projet.

Principes de fonctionnement de l'intégration SPM

L'intégration Gestion des commandes utilise Gestion stratégique des portefeuilles l'application standard (PPM) dans SPM pour suivre les Gestion des portefeuilles de projets tâches d'exécution en tant que projets dans votre organisation. Cette intégration fonctionne également avec l'application Gestion des projets clients si vous souhaitez suivre automatiquement les tâches d'exécution des commandes des clients en tant que projets clients.

Configuration

Les administrateurs configurent l'intégration en configurant les SPM éléments suivants :

- Modèles de projet : créez les modèles de projet PPM qui sont utilisés pour générer automatiquement les projets pour les SPM commandes nécessitant une supervision de projet. Les modèles de projet définissent également les tâches planifiées pour la livraison des commandes.
- Gestion des commandes Conditions et règles de supervision de projet : définissez les conditions et les règles de décision qui déterminent les commandes éligibles à la supervision de projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. Vous utilisez différentes tables de décision de supervision de la gestion des projets pour spécifier les conditions et les règles relatives aux lignes de commande, aux commandes de domaine et aux tâches de commande, ainsi que le modèle de projet approprié à utiliser.
- Mappage de champs dans CSM les cartes de table : associez Gestion des commandes des champs aux SPM champs de projet en configurant le mappage de champs dans les cartes de CSM tables.
- Propriété pour la fermeture automatique des tâches de projet : contrôlez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque des tâches enfants associées sont terminées à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété système.

Flux d'intégration SPM

Une fois qu'une ligne de commande est créée et approuvée, Gestion des commandes effectue les étapes de traitement suivantes.

- Détermination de la supervision du projet : qualifie la ligne de commande pour la supervision du projet.
 - Vérifie que la ligne de commande est valide et que l'application PPM Standard est installée.
 - Examine les conditions de supervision du projet et les règles de décision pour les lignes de commande.
 - Si la ligne de commande correspond aux conditions, le projet et les tâches de projet sont créés automatiquement à l'aide du modèle de projet spécifié.

i Remarque : Si plusieurs lignes de commande sont éligibles à la supervision, le système crée plusieurs projets.

- Synchronisation ponctuelle : synchronise la ligne de commande avec le projet, en établissant la relation entre la ligne de commande et le projet.
- Détermination de la supervision de la tâche de projet : après Gestion des commandes avoir décomposé l'élément de ligne de commande en commandes de domaine et tâches de commande, il effectue les opérations suivantes :
 - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les commandes de domaines. Si un ordre de domaine répond aux conditions de supervision du projet, crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
 - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les tâches de commande. Si les tâches de commande répondent aux conditions de supervision du projet, crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
 - Relie les commandes de domaine et les tâches de commande au projet parent, en synchronisant les attributs des commandes de domaine et des tâches de commande vers les tâches de projet.

- Changements d'état de la tâche de commande : à Gestion des commandes mesure que les états des tâches de commande changent, synchronise l'état et le statut avec les tâches de projet correspondantes dans SPM afin que les chefs de projet et les autres personnes concernées du projet puissent visualiser les changements en temps réel.
- Mises à jour des notes et des commentaires du projet : met automatiquement à jour les notes de projet et les notes de tâche de projet lorsque les gestionnaires ou les agents d'exécution publient des notes de travail et des commentaires dans les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande.
- Fermeture de la tâche de projet : ferme automatiquement les tâches de projet pour les tâches de commande, y compris les tâches enfants, qui ont été terminées dans Gestion des commandes.

Modules d'extension pour l'intégration SPM

L'intégration SPM est incluse dans l'application Gestion des commandes . L'intégration nécessite les modules d'extension suivants, qui sont activés par les utilisateurs ayant le rôle administrateur :

- Module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) : active l'application Gestion des portefeuilles de projets Standard, qui installe Gestion financière et Project Portfolio Suite. La suite comprend diverses applications pour gérer les projets de votre organisation, telles que Gestion de programme, Gestion des projets et Gestion de la demande. Pour plus d'informations sur Project Portfolio Suite, voir [Project Portfolio Suite avec Financials](#) .
- Module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm) : active l'intégration de Gestion des projets clientèle à l'application PPM Standard. Cette intégration permet aux chefs de projet clients de créer et de gérer des projets complexes avec plusieurs tâches. Cette intégration fournit également aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets. Pour plus d'informations sur Gestion des projets Client, voir [Intégration à Gestion des projets Client](#) .

Contrôles d'accès dans l'intégration SPM

L'intégration SPM prend en charge certains contrôles d'accès pour les utilisateurs dotés des rôles suivants.

SPM Contrôles d'accès à l'intégration

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
<ul style="list-style-type: none"> • Agent d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm_order_fulfillment_agent] • Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm_service_order_agent] 	<p>Les agents d'exécution des commandes ont un accès en lecture aux commandes de produits, aux tâches de commande de produits, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les agents d'ordres de services ont un accès en lecture aux demandes de commande de service, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes.</p> <p>Les agents ont accès aux informations de projet suivantes :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (si vous utilisez Gestion des projets Client)

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> • Accès en lecture aux champs du formulaire de projet. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. • Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. • Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm_order_fulfillment_manager] • Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm_service_order_manager] 	<p>Les gestionnaires d'exécution des commandes reçoivent les commandes, examinent les éléments de ligne de commande, vérifient que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis approuvent les commandes. Les gestionnaires des ordres de service s'assurent que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuvent.</p> <p>Les gestionnaires peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publiez des notes et des commentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le chef de projet. • Affichez la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, des tâches de projet et des tâches de commande. Les gestionnaires ont l'accès suivant aux informations sur les projets : <ul style="list-style-type: none"> ○ Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. ○ Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. 	<p>sn_ind_tmt_orm.créateur_commande</p>

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management. 	
Utilisateur de projet informatique [it_project_user]	<ul style="list-style-type: none"> • Accès en lecture aux champs du formulaire de projet. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. • Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. • Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management. • Accès en lecture à la table Création de modèle de projet. 	sn_ind_tmt_orm.visionneur_commande
Administrateur de projet informatique [it_project_admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Configurez l'accès à toutes les fonctionnalités de gestion de projet. • Accès en lecture et en écriture à la table de création de modèle de projet. • Accès en lecture et en écriture à la liste connexe des éléments de ligne de commande dans PPM. • Accès en écriture à la liste connexe des tâches de commande dans PPM. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. • Écrivez l'accès à la liste connexe Tâche de commande dans la liste connexe Tâche de projet dans Order Management. 	<ul style="list-style-type: none"> • it_project_user • sn_ind_tmt_orm.créateur_commande
Administrateur [admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Crée les modèles de projet PPM utilisés pour générer automatiquement les projets 	

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<p>pour les commandes qui nécessitent une supervision de projet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configure le mappage entre les tâches de commande et les tâches de projet planifiées associées aux modèles de projet • Spécifie les conditions et les règles de décision pour déterminer la supervision du projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. • Contrôle la fermeture automatique des tâches de projet 	



Étape suivante

En tant qu'administrateur, examinez les tâches de configuration dans [Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles](#).

Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles

Configurez l'intégration de manière à ce que les Gestion stratégique des portefeuilles tâches de livraison de commandes dans Gestion des commandes puissent être suivies comme des tâches de projet planifiées dans SPM.

En tant qu'administrateur, suivez ces tâches pour configurer l'intégration SPM .

Étape de configuration	Description
Activer PPM Standard (Gestion des portefeuilles de projets) 	<p>Installez le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_ppm).</p> <p>Si vous suivez des projets clients, vous devez également activer le module d'extension Gestion des projets clientèle (com.snc.csm_ppm). Pour plus d'informations sur la configuration de Gestion des projets Client, reportez-vous à la section Intégrer à la gestion des projets client à l'aide de Configuration guidée  .</p>

Étape de configuration	Description
	<p>Remarque : Si vous avez installé l'application Gestion des commandes avant d'activer les modules d'extension PPM Standard ou Gestion de projet client, vous devez réparer le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) pour obtenir les mises à jour et les données de démonstration dépendantes du module d'extension pour l'intégration SPM.</p>
<p>Créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet</p>	<p>Utilisez l'application Gestion des portefeuilles de projets pour créer les modèles de projet pour les lignes de commande et les tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande.</p>
<p>Configurer le mappage de champs entre les commandes et les projets</p>	<p>Configurez les cartes de tables CSM pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans SPM.</p>
<p>Configurer les conditions de supervision du projet et les règles de décision</p>	<p>Configurez les conditions et les règles de décision pour déterminer les lignes de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande qui se qualifient pour la supervision de la gestion des projets. Vous spécifiez également les modèles de projet à utiliser pour créer ces projets.</p>
<p>Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet</p>	<p>Gérez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants connexes sont terminées ou annulées.</p>

Création de modèles de projet et de tâches de modèle de projet

Vous créez les modèles de projet et les tâches de modèle de projet utilisés Gestion des commandes pour instancier des projets pour les lignes de commande et les commandes de domaine et tâches de commande associées.

Dans l'intégration, les SPM modèles de projet définissent la structure d'un projet pour les lignes de commande et les tâches planifiées du projet qui sont mappées aux tâches d'exécution de commande pour la ligne de commande. Vous spécifiez des modèles de projet et des tâches de modèle de projet dans les règles de décision de supervision du projet. Gestion des commandes utilise ces règles pour déterminer les éléments de commande nécessitant une supervision et le modèle de projet ou les tâches de modèle de projet utilisés pour créer les projets.

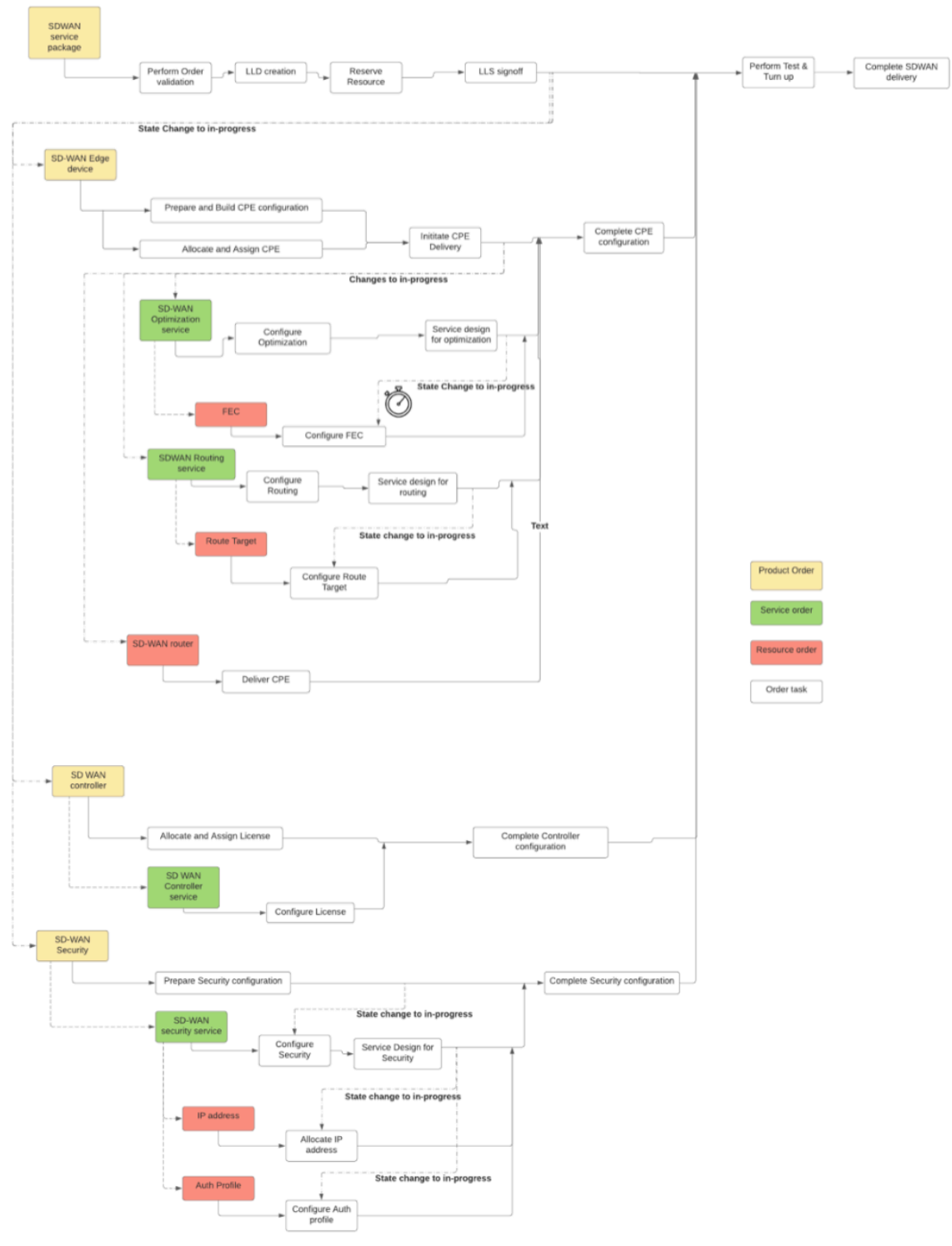
En tant qu'administrateur ou utilisateur disposant du rôle `it_project_manager`, vous créez des modèles de projet et les tâches de modèle de projet dans Gestion des portefeuilles de projets. Pour plus d'informations, voir [Modèles de projet](#) et [Créer un modèle de projet](#). Les données de démonstration avec l'application comprennent des Gestion des commandes modèles de projet que vous pouvez copier et modifier selon vos besoins.

i Remarque : Lorsque vous créez des tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande, assurez-vous d'anticiper les changements en cours qui peuvent nécessiter des tâches planifiées supplémentaires. Définissez ces tâches planifiées potentielles dans les tâches de modèle afin que le système puisse synchroniser les tâches planifiées avec les tâches de commande supplémentaires résultant des changements en cours dans Gestion des commandes.

Avant de créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet

Avant de créer votre modèle de projet et vos modèles de tâches de projet pour l'intégration SPM, tenez compte du niveau de supervision du projet requis pour que les commandes client soient exécutées. Par exemple, dans le flux d'exécution SD-WAN suivant, la ligne de commande principale est SD-WAN Service Package, qui définit le projet de ligne de commande à créer. Ensuite, identifiez les commandes de domaines, puis les tâches de commande qui nécessitent une supervision des tâches du projet.

Flux d'exécution SD-WAN



Traduction automatique

Configuration des conditions de supervision du projet et des règles de décision

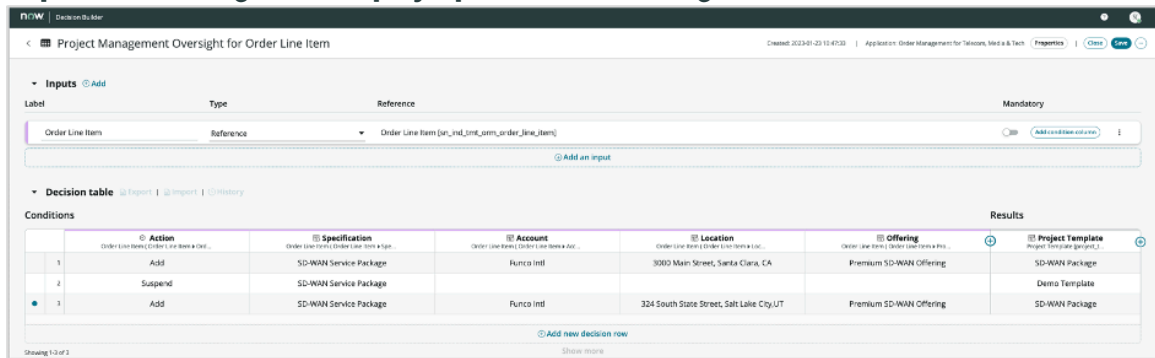
En tant qu'administrateur, vous créez et gérez les conditions et les règles de décision qui déterminent si un élément de commande peut être considéré comme un projet pouvant être suivi dans Gestion stratégique des portefeuilles. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé Gestion des commandes pour créer ce projet pour l'élément de commande.

Définissez les conditions et les règles de décision pour la supervision de projet des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associées à l'aide Générateur de décision de formulaires pour les lignes de commande, les commandes de

domaine et les tâches de commande. Ces formulaires comportent une table de décision pour préciser les conditions et les règles à appliquer lorsqu'il Gestion des commandes détermine l'admissibilité à la surveillance d'un projet.

Par exemple, dans le formulaire Gestion de la supervision de projet pour l'élément de ligne de commande, vous utilisez la table de décision pour ajouter ou modifier des colonnes de condition. Vous spécifiez également les règles de décision, y compris le modèle de projet, à appliquer.

Supervision de la gestion de projet pour l'élément de ligne de commande



Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification de conditions dans les tables de décision, reportez-vous à la section [Interface utilisateur Générateur de décision](#) .

Remarque : Si Gestion des commandes des données de démonstration sont installées, la table de décision de chaque formulaire de supervision de projet affiche les colonnes de condition et les lignes de décision ajoutées pour les données de démonstration. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les colonnes de condition et les lignes de décision selon vos besoins.

Configurer la supervision de projet pour les lignes de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient une ligne de commande pour la supervision de projet. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé par Order Management pour créer le projet pour la ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le générateur de décision de la supervision de la gestion des projets pour les éléments de ligne de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qui doivent être remplies pour qu'une ligne de commande soit suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour les lignes de commande qui ont un produit, un compte client et un emplacement particuliers, vous pouvez ajouter des colonnes de condition pour **Spécification**, **Compte** et **Emplacement**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour l'élément de ligne de commande**.
L'élément de ligne de commande s'affiche dans les **entrées** et la colonne Modèle de **projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition selon laquelle une ligne de commande doit remplir.

a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche. Pour les éléments de ligne de commande, la table est Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence. Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez Champ et choisissez un champ dans la table Élément de ligne de commande, tel que Compte , pour spécifier un compte client.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et saisissez les conditions que la ligne de commande doit respecter ainsi que le modèle de projet pour créer le projet.
- b. Sélectionnez **Enregistrer**.
- c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

Résultats

Le système utilise le modèle de projet spécifié pour créer des projets pour les lignes de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour les éléments de ligne de commande.

Configurer la supervision de projet pour les commandes de domaine

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les commandes de domaine pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Gestion des commandes pour créer le projet pour les commandes de domaine.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion de projet pour l'ordre de Générateur de décision domaine afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une commande de domaine doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez que des projets soient créés pour les commandes de domaine d'un produit particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **Spécification**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour la commande de domaine**.
L'élément Commande de domaine s'affiche dans la colonne **Entrées** et **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit correspondre.
 - a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
 - b. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.

Champ	Description
	Pour les éléments de domaine, la table est Ordre de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Données à évaluer	<p>Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.</p> <p>Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez Champ et choisissez un champ dans la table Ordre de domaine, tel que Spécification (Domain Order.specification) pour spécifier un produit.</p>
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.

i Remarque : S'il existe des tâches de modèle de projet en double ayant la même **brève description**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner les tâches de modèle de projet appropriées. Pour plus d'informations sur la différenciation entre des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

Résultats

Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les ordres de domaine qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour les ordres de domaine.

Configurer la supervision de projet pour les tâches de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les tâches de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par

Gestion des commandes pour créer le projet pour les tâches de commande. La tâche de modèle de projet définit les tâches de projet pour les tâches de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion des projets pour la tâche Générateur de décision de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une tâche de commande doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez que des projets soient créés pour des tâches de commande pour un type de demande particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **le type**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour la commande de domaine**.
L'élément Tâche de commande est affiché dans les **entrées** et la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit correspondre.
 - a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
 - b. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche. Pour les éléments de domaine, la table est Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence. Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez Champ et choisissez un champ dans la table de tâches de commande, tel que Type de demande

Champ	Description
	(Order Task.request_type) pour spécifier un type de demande.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.

? **Remarque :** S'il existe des tâches de modèle de projet en double ayant la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner la tâche de modèle de projet appropriée. Pour plus d'informations sur la différenciation entre des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

Résultats

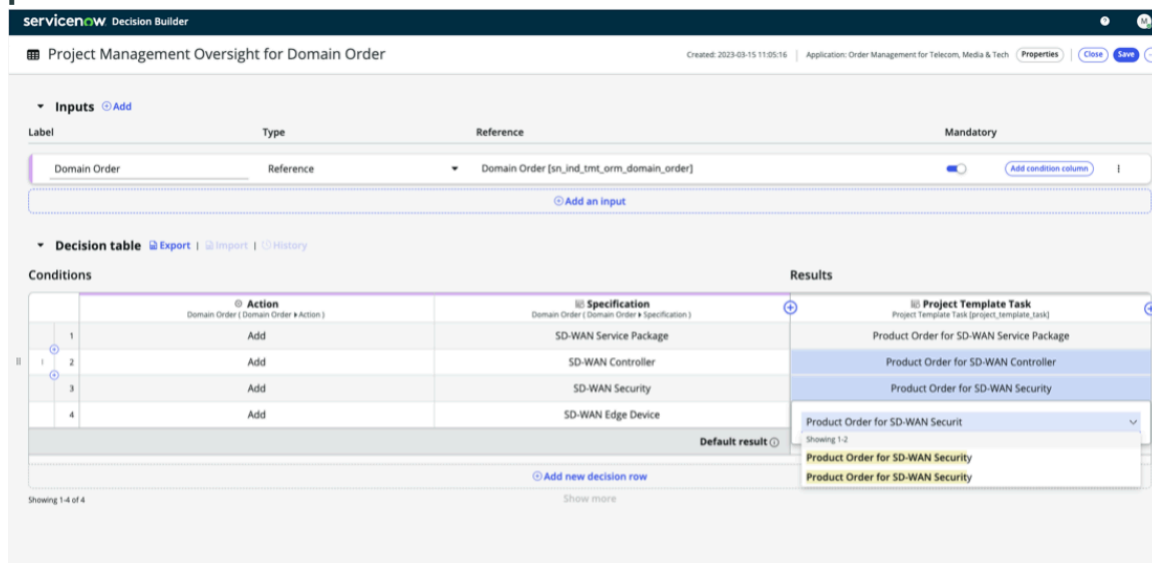
Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les tâches de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour la tâche de commande.

Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons

En tant qu'administrateur, lorsque vous configurez les règles de décision pour les ordres de domaine et les tâches de commande, vous constaterez peut-être qu'il existe plusieurs tâches de modèle de projet avec la même **brève description**. Il peut être difficile de déterminer la tâche de modèle de projet correcte à sélectionner.

Par exemple, la table de décision suivante pour la supervision de projet pour l'ordre de domaine affiche deux options portant le même nom pour la tâche de modèle de projet : Commande de produit pour la sécurité SD-WAN. Cette tâche de modèle de projet a la même **description brève** pour deux tâches de modèle de projet différentes, l'une pour le package SD-WAN et l'autre pour l'ensemble de produits client SD-WAN.

Dupliquer les tâches de modèle de projet dans Gestion des projets Supervision pour l'ordre de domaine



Vous pouvez déterminer la tâche de modèle de projet appropriée en trouvant et en vérifiant l'sys_id de la tâche de modèle de projet à utiliser. Pour plus d'informations, consultez [Vérifier l'sys_id d'un modèle de tâche de projet](#).

Vérifier l'sys_id d'un modèle de tâche de projet

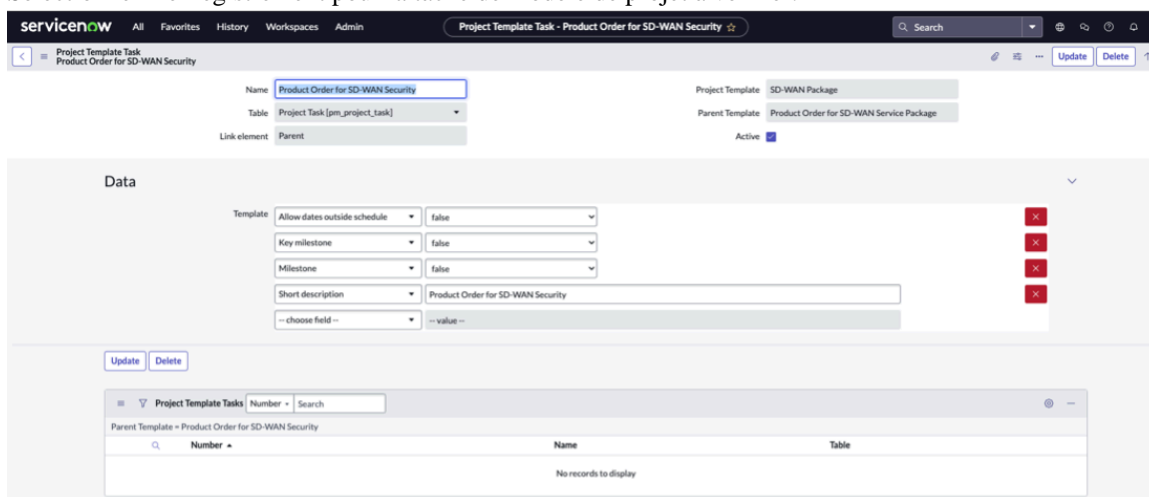
Déterminez si vous utilisez le bon modèle de tâche de projet pour les commandes de domaine ou les tâches de commande en vérifiant l'sys_id de la tâche de modèle de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre, saisissez `project_template_task.list`.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour la tâche de modèle de projet à vérifier.



Par exemple, dans l'enregistrement de tâche de modèle de projet pour la commande de produit pour Sécurité SD-WAN, qui appartient au modèle de projet du package SD-WAN, le sys_id est 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Vérifiez la valeur du sys_id dans l'entrée de table de décisions associée.

- a. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, saisissez `sys_decision_question.list`.
- b. Dans la table Décisions [`sys_decision_question`], localisez l'enregistrement de l'entrée de table de décision correspondante, par exemple Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine.
- c. Dans l'enregistrement de la tâche de modèle de projet, sélectionnez la colonne **Réponse**.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=cf5ef6a537...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	200	global
<input checked="" type="checkbox"/>	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	400	global

L'enregistrement obtenu pour le champ **de réponse** s'ouvre.

4. Dans l'enregistrement obtenu pour le résultat multiple de la table de décision, affichez la sortie XML en cliquant avec le bouton droit sur la barre d'en-tête de l'enregistrement et en sélectionnant **Afficher le code XML**.
5. Examinez le code XML et localisez la valeur `sys_id` dans le fichier.

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```

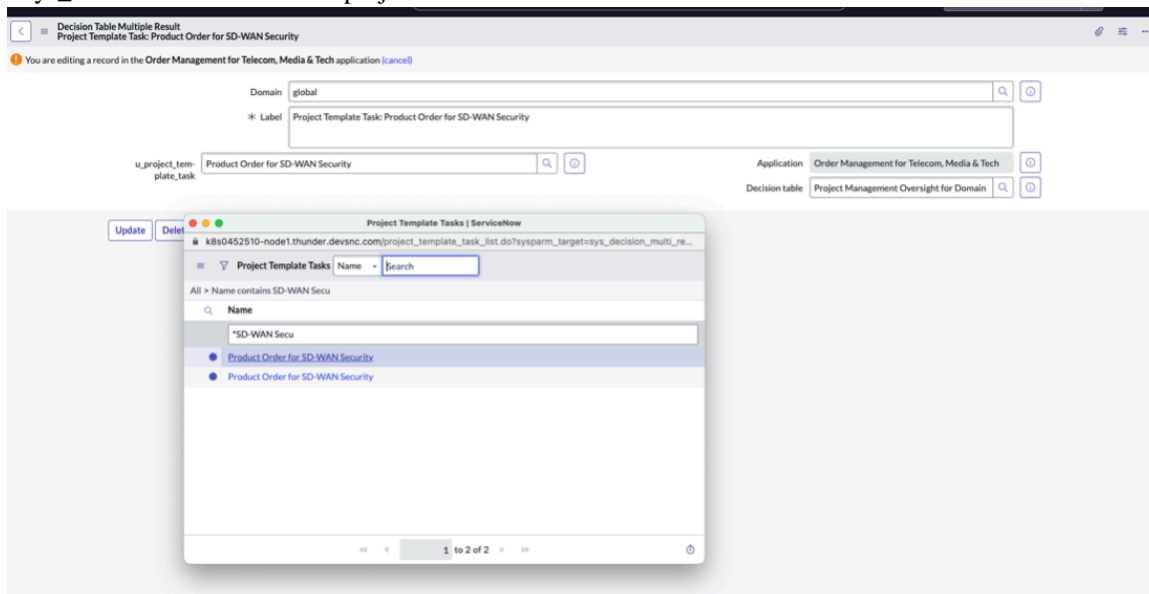
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cccd81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path>/</sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cccd81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cccd81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="delete_multiple" query="document_key=514aeb965bed110235d85cccd81c7ca"/>
<sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed110235d85cccd81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed110235d85cccd81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fed2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cccd81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>

```

Value

La valeur `sys_id` doit correspondre à l'`sys_id` de la tâche de modèle de projet déterminée à l'étape 1. Si la `sys_id` ne correspond pas, passez à l'étape suivante.

- Dans l'enregistrement de résultats multiples de la table de décision, sélectionnez le **u_project_template_task** et vérifiez la vue XML d'une autre tâche de modèle de projet pour vérifier l'sys_id du modèle de tâche de projet.



Configurer les mappages de champs

Configurez les cartes de CSM table pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des commandes Fournit des Gestion du service client cartes de table pour associer des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets et des tâches de projet dans SPM. Les tables que vous configurez varient selon que vous utilisez l'application PPM Standard pour suivre les projets de votre organisation ou l'intégration Gestion des projets clientèle pour suivre les projets clients.

- Si vous utilisez PPM, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de table :

Cartes de table pour PPM

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet [pm_project]
Commande de domaine vers tâche de projet	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet [pm_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet [pm_project_task]

- Si vous utilisez Gestion des projets Client, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

Cartes de table pour Customer Project Management

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet client	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet client [customer_project]
Commande de domaine vers la tâche de projet client	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet client [customer_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet client	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet client [customer_project_task]

Les tables source et cible de chaque carte de table sont pré-remplies.

i Remarque : Si vous avez installé des données de démonstration pour Gestion des commandes, les mappages de champs pour le **champ source** et le **champ cible** affichent les valeurs utilisées pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage de champ existant ou le modifier selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `csm_table_map.list`.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande à Projet.
 - Si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande pour projet client.
3. Accédez à la liste connexe **Mappage de champs de base** et définissez un mappage de champs.

i Remarque : Si des données de démonstration Order Management sont installées, les valeurs **Champ source** et **Champ cible** de la liste connexe Mappage de champ de base affichent le mappage pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage ou le modifier selon vos besoins.

Option	Étapes
Définir un nouveau mappage de champs	<p>a. Sélectionnez Nouveau.</p> <p>b. Dans le champ Source, sélectionnez un élément dans la table source.</p> <p>Par exemple, sélectionnez un élément tel que Description brève dans la table Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].</p> <p>c. Dans le champ Cible, sélectionnez un élément de la table Projet [pm_project], tel que Nom du projet.</p>

Option	Étapes
	<p>d. Sélectionnez Soumettre.</p> <p>Dans cet exemple, la description brève de la ligne de commande est utilisée comme nom de projet dans SPM.</p>
<p>Modifier un mappage de champs existant</p>	<p>a. Sélectionnez l'enregistrement de map-page de champ.</p> <p>b. Dans le champ Source, sélectionnez un élément différent de la table source Élément de ligne de commande, selon vos besoins.</p> <p>c. Dans le champ Cible, sélectionnez un élément différent de la table cible du projet, selon vos besoins.</p> <p>d. Sélectionnez Mettre à jour.</p>

4. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Commande de domaine à projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Brève description** dans la table source Ordre de domaine et le mapper au champ **Description brève** de la table cible Tâche de projet.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Tâche de commande à projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- Si vous utilisez Gestion des projets Client, sélectionnez la carte de la table Tâche de commande vers Projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Description brève** dans la table source Tâche de commande et le mapper au champ **Description brève** de la table cible Tâche de projet.

Résultats

Les champs des tables sources d'Order Management sont mappés aux champs de la SPM table cible.

Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet

Gérez la fermeture automatique des projets dans l'intégration SPM à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'intégration SPM, Gestion des commandes ferme automatiquement les tâches de projet lorsque toutes les tâches de commande associées sont terminées et qu'il n'y a aucune tâche enfant ouverte ayant des dépendances de tâche de projet. Si une tâche de projet a des tâches enfants ouvertes, Gestion des commandes elle ne ferme pas automatiquement la tâche de projet. Vous pouvez utiliser la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété pour supprimer ou réactiver la fermeture automatique des tâches de projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
2. Recherchez et ouvrez la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur de la propriété.
 - Pour supprimer la fermeture automatique de la tâche de projet, saisissez `faux`.
 - Pour réactiver la fermeture automatique de la tâche de projet, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
La fermeture automatique des tâches de projet dans l'intégration SPM est immédiatement supprimée ou réactivée en fonction de la valeur que vous avez entrée. Si la fermeture automatique est supprimée, les mises à jour de tâche de commande à projet se produisent uniquement lorsque les tâches de commande sont à l'état En cours.

Suivi des tâches de commande et des projets associés

Grâce à l'intégration SPM, les chefs de projet et les agents ou gestionnaires d'exécution peuvent suivre les projets ayant Gestion stratégique des portefeuilles des tâches de commande associées dans Order Management.

Suivi des projets pour les tâches d'ordre planifiées dans SPM

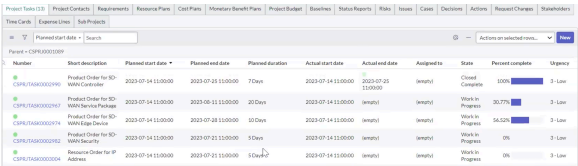
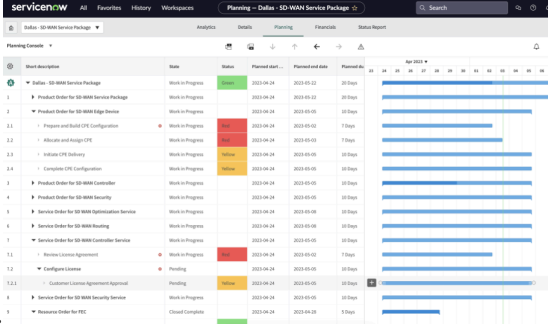
En tant que chef de projet, vous pouvez examiner et mettre à jour les projets qui ont été créés pour le suivi des tâches de commandes planifiées à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles de projets dans SPM. Lorsque les gestionnaires d'exécution et les agents mettent à jour ou terminent les tâches de commande, Gestion des commandes synchronisent automatiquement les états du projet entre SPM les éléments de ligne de commande, les états de commande de tâche et de domaine, ainsi que les états de la tâche de projet et de la tâche de commande à mesure que les gestionnaires d'exécution et les agents effectuent les tâches de commande.

Un gestionnaire de projet a le rôle `it_project_manager` pour le suivi et la mise à jour des projets.

Tâches du chef de projet

Tâche	Détails
Examiner un projet et un état d'exécution de commande	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à la Tous > Projets > Espace de travail du projet. 2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande.

Tâches du chef de projet (suite)

Tâche	Détails
	<p>i Remarque : Le nom du projet est le nom attribué lorsque Order Management a créé le projet à l'aide du modèle de projet spécifié.</p> <p>3. Sélectionnez l'onglet Détails, puis faites défiler jusqu'à l'onglet Tâches de projet pour passer en revue les tâches du projet, l'état et le pourcentage d'achèvement.</p> 
<p>Examinez l'état du projet et l'état de la tâche du projet pour évaluer l'état du projet</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à la Tous > Projets > Espace de travail du projet. 2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande. 3. Sélectionnez l'onglet Planification. <p>La vue du diagramme de Gantt</p>  <p>s'affiche.</p>
<p>Examiner les notes et les commentaires sur les tâches de commande des agents et des gestionnaires d'exécution</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à la Tous > Projets > Espace de travail du projet. 2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande. 3. Accédez à l'onglet Notes et affichez les commentaires et les mises à jour de statut à partir d'Order Management.

Traduction automatique

Suivi des tâches d'exécution qui ont des projets associés dans Gestion des commandes

En tant qu'agent ou gestionnaire d'exécution, vous pouvez afficher la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, des tâches de projet et une tâche de

commande dans l'espace de travail configurable. Vous pouvez également publier des notes et des commentaires supplémentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le chef de projet responsable de la supervision du projet des tâches de gestion des commandes.

Tâches d'agent ou de gestionnaire d'exécution

Tâche	Exemple
Afficher la relation entre la ligne de commande et le projet dans le formulaire d'élément de ligne de commande	
Afficher la relation de commande tâche-domaine du projet dans le formulaire de domaine	
Afficher la relation entre la tâche de commande et la tâche de projet dans la tâche de commande de	
Onglet Afficher les détails dans la relation commande-tâche pour afficher le numéro de tâche, le numéro de projet et la relation entre le numéro d'élément de ligne de commande	

Traduction automatique

Gestion des commandes Option de diagnostic

Les agents peuvent utiliser ServiceNow® Gestion des commandes l'option de diagnostic pour diagnostiquer et résoudre les problèmes de service liés aux tâches de commande et aux commandes de domaine.

Installez ces modules d'extension :

- Module d'extension Gestion des ventes et des commandes
- Module d'extension Gestion des tests de service

Pour plus d'informations sur la gestion des tests de service, consultez [Configurer un groupe de tests](#) et [Configurer des définitions de test](#) .

Diagnostiquer et résoudre une tâche de commande

En tant qu'agent de service clientèle, examinez, diagnostiquez, résolvez et clôturez une tâche de commande pour le problème lié au service rencontré par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour activer l'affichage de l'onglet **Diagnostic** et **Exécuter les diagnostics** dans le panneau conceptuel, **Tester et afficher** doit être sélectionné dans le type de demande.

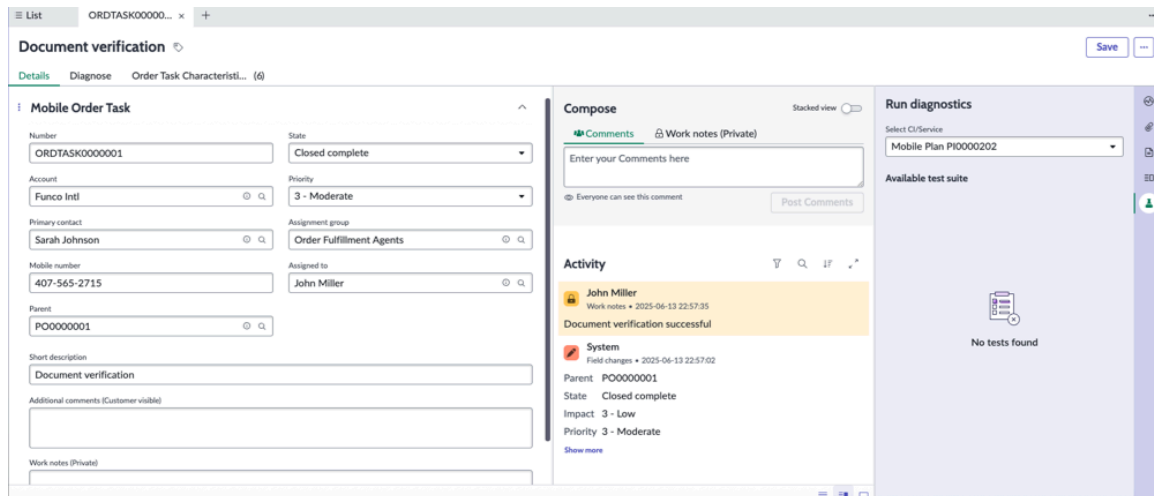
La table de décision active le Test et l'activation pour configurer le déclencheur pour n'importe quelle définition de demande. Cette fonctionnalité prête à l'emploi est fournie uniquement pour la tâche de test et de découverte.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche de commande passe par plusieurs étapes, du début à la clôture. Cela commence par un agent du service client qui examine et vérifie le problème. Vient ensuite le diagnostic, où des tests spécifiés par le système sont exécutés pour identifier la cause première. Une fois les tests terminés, l'agent passe à la réparation et crée une tâche pour résoudre le problème identifié. L'agent suit les instructions de la tâche de réparation pour résoudre les zones problématiques. Une fois la réparation terminée, la tâche est testée à nouveau pour confirmer que le problème est résolu. Enfin, la commande passe à l'étape suivante vers la livraison en fonction des commentaires du client.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Tâches de commande > Tous**.
4. Ouvrez une tâche de commande dont l'état est Nouveau ou Ouvert.



5. Examinez et vérifiez la tâche de commande.
 - a. Dans l'onglet **Détails**, examinez et vérifiez les détails généraux de la tâche de commande.
6. Diagnostiquez la tâche de commande pour identifier la cause première du problème.

La table de décision peut être configurée pour contrôler la visibilité des onglets du panneau contextuel Diagnostiquer et Exécuter les diagnostics. Pour plus d'informations sur les tables de décision, reportez-vous à la section [Tables de décision](#).

- a. Pour générer les résultats des tests, sélectionnez **Exécuter les diagnostics** dans le panneau contextuel.
- b. Dans le panneau Exécuter les diagnostics, sélectionnez **CI/Service** dans la liste déroulante.

La liste déroulante affiche l'inventaire de produits actuel lié à l'enregistrement parent de la tâche de commande.

Pour configurer des définitions de test, reportez-vous à la section [Configurer des définitions de test](#).

c. Développez les cartes dans la **suite de tests Disponible**.

Pour configurer un groupe de tests, reportez-vous à la section [Configurer un groupe de tests](#) .

d. Dans le test manuel, sélectionnez des tests uniques/multiples.

Dans le test automatisé, la sélection du test n'est pas disponible. Le flux secondaire configuré pour le groupe de tests est invoqué.

e. Sélectionnez **Configurer**.

f. Dans la section Configurer les tests, remplissez le formulaire des caractéristiques requises par le test pour activer le bouton **Exécuter le test** .

g. Facultatif : Dans le test, sélectionnez une option Exécuter le **test** maintenant ou Planifier le **test** pour plus tard.

h. Sélectionnez **Exécuter le test**.

i. Dans la section Résultats **des tests** de l'onglet Diagnostic, sélectionnez l'icône **Actualiser la liste**



j. Dans l'onglet Diagnostic, développez les **résultats des tests** et passez en revue les résultats des tests effectués à l'étape précédente, en vérifiant si chaque test a réussi ou échoué.

Les tests ayant échoué indiquent que les problèmes à l'origine de la tâche de commande ont été identifiés et doivent être réparés.

Le nombre maximal de lignes dans le groupe est limité à 20 lignes. Pour configurer le nombre maximal de lignes de plus de 20 lignes pour le groupe, voir [Utilisation de la liste de présentation](#) .

k. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Afficher les détails**  d'un résultat de test spécifique pour en examiner les détails.

l. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Réexécuter le test**  pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.

m. Sélectionnez **Continuer**.

7. Réparez la tâche de commande en créant une nouvelle tâche de réparation ou une tâche de réparation automatisée.

- Sélectionnez **Générer une tâche automatisée** pour créer automatiquement une tâche de réparation.
- Sélectionnez **Créer une tâche de réparation** pour créer manuellement une tâche de réparation personnalisée.

Une tâche de réparation est créée pour tous les scénarios de tests ayant échoué associés à la tâche de commande diagnostiquée.

- a. Sélectionnez la tâche de réparation sur laquelle vous souhaitez travailler.
 - b. Dans le formulaire de tâche de résolution, examinez les détails de la tâche pour identifier le test ayant échoué, puis travaillez sur ces tests pour corriger la tâche de commande.
 - c. Dans le champ **Sélectionner** , sélectionnez un état approprié dans la liste pour mettre à jour ou fermer la tâche de réparation, tel que Fermé terminé.
 - d. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la tâche de résolution.
 - e. Sélectionnez **Continuer**.
8. Pour afficher les valeurs des caractéristiques de la tâche de commande, sélectionnez l'onglet Valeurs des caractéristiques de la **tâche de commande** .

Diagnostiquer et résoudre une commande de domaine

En tant qu'agent de service clientèle, examinez, diagnostiquez, résolvez et clôturez une commande de domaine pour le problème lié au service rencontré par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour activer l'affichage de l'onglet **Diagnostic** et **Exécuter les diagnostics** dans le panneau conceptuel, le **test et l'activation** automatique doivent être sélectionnés dans **l'étape**.

La table de décision active le Test et l'activation pour configurer le déclencheur pour n'importe quelle définition de demande. Cette fonctionnalité prête à l'emploi est fournie uniquement pour la tâche de test et de découverte.

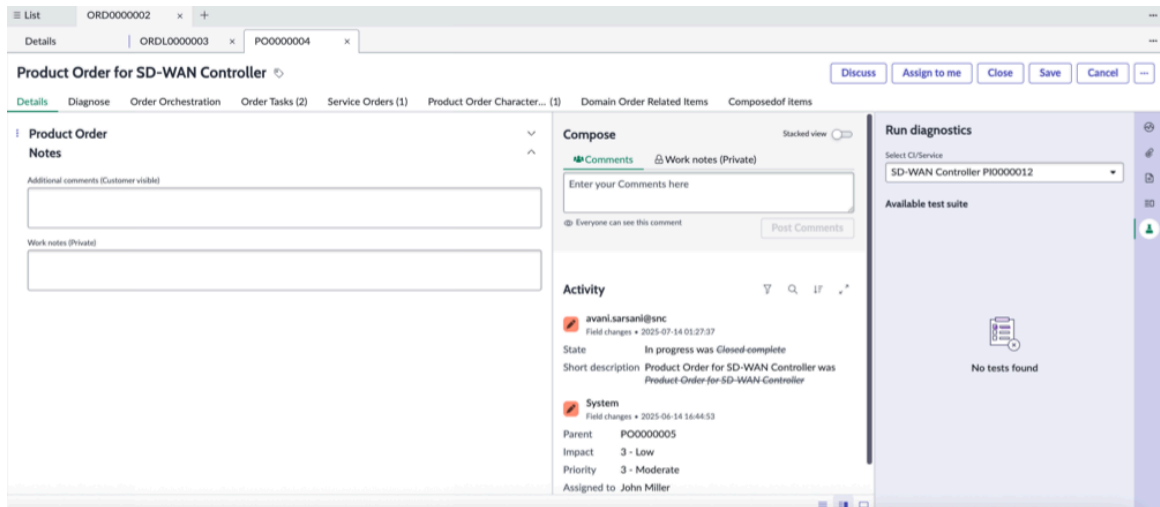
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ordre de domaine passe par plusieurs étapes, du début à la fermeture. Cela commence par un agent du service client qui examine et vérifie le problème. Vient ensuite l'étape du diagnostic, au cours de laquelle des tests spécifiés par le système sont exécutés pour identifier la cause première. Une fois les tests terminés, l'agent passe à la réparation et crée une tâche pour résoudre le problème identifié. L'agent suit les instructions de la tâche de réparation pour résoudre les zones problématiques. Une fois la réparation terminée, la tâche est testée à nouveau pour confirmer que le problème est résolu. Enfin, la commande passe à l'étape suivante vers la livraison en fonction des commentaires du client.

Cette tâche s'applique à la commande de produits, aux services et aux ressources.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Commandes de clients > Tous**.
4. Dans l'onglet **Commandes de produits** , ouvrez l'enregistrement de la commande de produit.



5. Examinez et vérifiez la commande de domaine.

- a. Dans l'onglet **Détails**, développez la tâche Commande de produit, puis examinez et vérifiez les détails généraux de la commande de domaine.
- b. Si nécessaire, dans la section Notes, ajoutez des commentaires et des **notes de travaux supplémentaires**.

6. Diagnostiquez la commande de domaine pour identifier la cause première du problème.





La table de décision peut être configurée pour contrôler la visibilité des onglets du panneau contextuel Diagnostiquer et Exécuter les diagnostics. Pour plus d'informations sur les tables de décision, reportez-vous à la section [Tables de décision](#).

- a. Pour générer les résultats des tests, sélectionnez **Exécuter les diagnostics** dans le panneau contextuel.
- b. Dans le panneau Exécuter les diagnostics, sélectionnez **CI/Service** dans la liste déroulante.

La liste déroulante affiche l'inventaire des produits actuel et tous les inventaires enfants.

Pour configurer des définitions de test, reportez-vous à la section [Configurer des définitions de test](#).

- c. Développez les cartes dans la **suite de tests Disponible**.
Pour configurer un groupe de tests, reportez-vous à la section [Configurer un groupe de tests](#).
- d. Dans le test manuel, sélectionnez des tests uniques/multiples.
Dans le test automatisé, la sélection du test n'est pas disponible. Le flux secondaire configuré pour le groupe de tests est invoqué.
- e. Sélectionnez **Configurer**.
- f. Dans la boîte de dialogue Configurer les tests, remplissez le formulaire des caractéristiques requises pour activer le bouton **Exécuter le test**.
- g. **Facultatif** : Dans la boîte de dialogue de test, sélectionnez une option **Exécuter le test** maintenant ou **Planifier le test** pour plus tard.

- h.** Sélectionnez **Exécuter le test**.
- i.** Dans la section Résultats **des tests** de l'onglet Diagnostic, sélectionnez l'icône **Actualiser la liste**  .
- j.** Dans l'onglet Diagnostic, développez les **résultats des tests** et passez en revue les résultats des tests effectués à l'étape précédente, en vérifiant si chaque test a réussi ou échoué.
- Les tests ayant échoué indiquent que les problèmes à l'origine de la tâche de commande ont été identifiés et doivent être réparés.
- Le nombre maximal de lignes dans le groupe est limité à 20 lignes. Pour configurer le nombre maximal de lignes de plus de 20 lignes pour le groupe, voir Utilisation de la [liste de présentation](#)  .
- k. Facultatif :** Sélectionnez l'icône **Afficher les détails**  d'un résultat de test spécifique pour en examiner les détails.
- l. Facultatif :** Sélectionnez l'icône **Réexécuter le test**  pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.
- m.** Sélectionnez **Continuer**.
- 7.** Réparez la tâche de commande en créant une nouvelle tâche de réparation ou une tâche de réparation automatisée.
- Sélectionnez **Générer une tâche automatisée** pour créer automatiquement une tâche de réparation.
 - Sélectionnez **Créer une tâche de réparation** pour créer manuellement une tâche de réparation personnalisée.
- Une tâche de réparation est créée pour tous les scénarios de tests ayant échoué associés à la tâche de commande diagnostiquée.
- a.** Sélectionnez la tâche de réparation sur laquelle vous souhaitez travailler.
- b.** Dans le formulaire de tâche de résolution, examinez les détails de la tâche pour identifier le test ayant échoué, puis travaillez sur ces tests pour corriger la tâche de commande.
- c.** Dans le champ **Sélectionner** , sélectionnez un état approprié dans la liste pour mettre à jour ou fermer la tâche de réparation, tel que Fermé terminé.
- d.** Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la tâche de résolution.
- e.** Sélectionnez **Continuer**.
- 8.** Pour afficher l'orchestration de l'ordre de domaine, sélectionnez l'onglet **Orchestration** de commande.
- 9.** Pour afficher les tâches de la commande de domaine, sélectionnez l'onglet **Tâches de commande** .
- 10.** Pour afficher les valeurs de caractéristiques de la commande de domaine, sélectionnez l'onglet Valeurs des caractéristiques de la **commande de produit** .
- 11.** Pour afficher les détails de la commande de service, sélectionnez l'onglet **Commandes de services** .

12. Pour afficher les détails des éléments connexes à la commande de domaine, sélectionnez l'onglet **Éléments connexes** à la commande de domaine.

13. Pour afficher la composition des éléments, sélectionnez l'onglet **Composition des éléments**.

Référence Gestion des ventes et des commandes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les Gestion des ventes et des commandes applications.

Référence Assistance après-vente

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le cycle de vie des contrats de service et les formulaires disponibles dans l'application Assistance après-vente.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Assistance après-vente, consultez :

- [Configurer Assistance après-vente](#)
- [Utiliser Assistance après-vente](#)

Cycle de vie du contrat de service

Un contrat de service passe par les différents états de chaque phase de son cycle de vie.

Dans chaque état, un contrat de service est autorisé à effectuer certaines actions, comme indiqué dans la table suivante.

Cycle de vie du contrat de service , états associés et actions qu'il peut effectuer

Cycle de vie	État	Action
Un contrat de service est généré.	Brouillon	<ul style="list-style-type: none"> • Les dates de début et de fin du contrat de service peuvent être modifiées de sorte que les dates des enregistrements enfants se trouvent dans la plage de dates. • Les lignes de contrat et les droits associés peuvent être ajoutés, supprimés ou modifiés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être ajouté ou supprimé.
Le contrat de service est activé à la date d'activation.	Actif	<ul style="list-style-type: none"> • Les modifications apportées au contrat de service peuvent être effectuées manuellement, via l'intégration et via Gestion des ventes et des commandes le workflow. • La date de début ne peut pas être modifiée. • La date de fin peut être prolongée et doit être postérieure à la date actuelle.

Cycle de vie du contrat de service , états associés et actions qu'il peut effectuer (suite)

Cycle de vie	État	Action
		<ul style="list-style-type: none"> • Des éléments de ligne de contrat de service peuvent être ajoutés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être modifié.
Le contrat de service est désactivé à la date d'expiration.	Expiré	Aucune action.
Le contrat de service est annulé.	Annulé	Aucune action.

Les éléments de ligne et les droits de contrat de service effectuent également des actions similaires dans les états respectifs.

Lorsqu'une entité parente passe à l'état Expiré, les entités enfants héritent du même état. Par exemple, lorsqu'un contrat de service expire, les lignes de contrat et les autorisations connexes expirent également.

Toutefois, le changement d'état d'une entité enfant n'affecte pas son entité parente.

Le produit vendu ou l'élément de base d'installation référencé dans la ligne de contrat ou une autorisation doit être dans le même état que l'entité dans laquelle il est référencé.

État suspendu

Lorsqu'un produit vendu est suspendu, les lignes de contrat de service et les droits connexes, à l'état Brouillon ou Actif, passent également à l'état Suspendu.

Une ligne ou un droit de contrat de service suspendu est mis en pause pour toute activité, à l'exception des activités suivantes :

- Modification des valeurs de champ.
- Création d'enregistrements dans les listes connexes correspondantes.

Lors de la reprise du produit vendu, l'élément de ligne ou le droit de contrat de service connexe acquiert l'état en fonction de ses dates de début et de fin. Par exemple, un droit repris dont la date de début est dans le passé et dont la date de fin est dans le futur, acquiert l'état Actif.

Exceptionnellement, lorsqu'une ligne de contrat ou une autorisation à l'état Suspendu a atteint sa date de fin, elle passe automatiquement à l'état Expiré.

Validations de la date

Une ligne de contrat de service associée à un contrat de service doit être créée entre les dates de début et de fin du contrat de service. Toute modification des dates des lignes du contrat de service doit respecter la plage de dates du contrat de service parent.

Formulaire de contrat de service

L'application Assistance après-vente utilise le formulaire Contrat de service pour créer des contrats de service.

Formulaire Contrat de service

Champ	Description
Nom	Nom du contrat de service.
Numéro	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Référence du contrat	Numéro d'identification affecté en externe au contrat de service.
Compte	Nom du compte associé au contrat de service. ? Remarque : <ul style="list-style-type: none"> • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant Nouveau sur le formulaire Compte. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Formulaire de compte .
Consommateur	Nom du consommateur associé au contrat. ? Remarque : Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur .
État	L'état actuel du contrat de service : <ul style="list-style-type: none"> • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu
Date de début	Date d'activation du contrat de service.
Date de fin	Date à laquelle le contrat de service prend fin.
Racine du renouvellement	Un contrat de service peut être renouvelé plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de contrat de service du premier contrat de service ou du contrat de service de base.
Renouvelé à partir de	Un contrat de service peut être renouvelé plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence au contrat de service précédent qui a été renouvelé.

Formulaire de ligne de contrat de service

Vous pouvez créer des lignes de contrat de service dans l'application à l'aide Assistance après-vente du formulaire Ligne de contrat de service.

Formulaire de ligne de contrat de service

Champ	Description
Nom	Nom de la ligne de contrat de service.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Ligne de contrat parent	Numéro d'identification unique interne de la ligne de contrat de service parent associée à la ligne de contrat de service enfant.
Compte	<p>Nom du compte associé à ce contrat de service.</p> <p>? Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant Nouveau dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Formulaire de compte .
Emplacement	Le service ou l'emplacement d'installation.
Spécification de produit	Spécification du produit mappée au produit vendu.
Numéro	Numéro d'identification interne unique de la ligne de contrat de service généré lors de sa création. Ce nombre n'est pas modifiable.
Consommateur	<p>Le nom du consommateur associé à ce contrat.</p> <p>? Remarque : Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur .</p>
État	<p>État actuel de la ligne de contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu

Formulaire de ligne de contrat de service (suite)

Champ	Description
	<p>? Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'état de la ligne de contrat de service est hérité de son contrat de service parent. • L'état Suspendu ne s'applique que lorsque l'élément de ligne de contrat est créé via le Gestion des ventes et des commandes workflow.
Date de début	Date d'activation de la ligne de contrat de service.
Date de fin	Date à laquelle la ligne de contrat de service expire.
Produit	Modèle de produit mappé à l'offre de produit pour le produit vendu.
Offre de produits	L'offre de produit qui est mappée au produit vendu.
Produit vendu	<p>Nom du produit vendu qui est ajouté à la ligne de contrat.</p> <p>? Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque l'élément de ligne de contrat de service est créé via le Gestion des ventes et des commandes workflow, ce champ affiche le nom du produit vendu à partir duquel la ligne de contrat est générée. • Lorsque des lignes de contrat de service sont créées via l'intégration, le champ n'est plus valide.
Racine du renouvellement	Une ligne de contrat de service peut être renouvelée plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de la ligne de contrat de service de la première ligne de contrat de service ou de la ligne de contrat de service de base.
Renouvelé à partir de	Une ligne de contrat de service peut être renouvelée plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence à la ligne de contrat de service précédente qui a été renouvelée.

Vous pouvez consulter les informations de tarification sur une ligne de contrat pour les contrats d'abonnement qui vous aident à examiner vos informations contractuelles.

Abonnement et tarifs

Durée (mois)	Période de validité de l'accès au service ou au produit.
Date de début de l'abonnement	Date de début de l'abonnement au contrat.
Date de fin de l'abonnement	Date de fin de l'abonnement au contrat.
Liste de prix	Liste de prix associée pour l'entretien du produit.
Prix net unitaire	Le prix de chaque unité au sein de l'offre de produits. Prix net d'une seule unité du produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l'offre de

Abonnement et tarifs (suite)

	produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Période	Fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n'est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ Méthode de tarification est un paiement récurrent.
Prix ponctuel	Représente des frais uniques à payer pour le produit ou le service.
Prix récurrent mensuel	Représente le prix que le client est censé payer mensuellement pendant l'utilisation du produit.
Prix récurrent annuel	Représente le prix à payer annuellement pendant l'utilisation du produit.
Prix unique cumulé	Représente des frais uniques à payer pour la ligne parent et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Représente le prix mensuel de la ligne parent et de tous les éléments de ligne enfants
Prix récurrent annuel cumulé	Représente le prix annuel de la ligne parente et de tous les éléments de ligne enfants.
Prix net cumulé	Représente le prix total de la ligne de contrat en calculant le montant de déploiement de toutes les lignes racines.

i Remarque : Lorsqu'un élément de ligne de contrat de service est créé manuellement, les champs **Méthode de tarification**, **Prix net unitaire** et **Périodicité** ne sont pas valides. Elles ne s'appliquent que lorsque la ligne de contrat est créée par le Gestion des ventes et des commandes workflow ou par intégration. Dans ce cas, ces champs sont renseignés automatiquement avec les détails du produit vendu connexe. Les dates de début et de fin d'une ligne de contrat de service enfant doivent figurer entre la date de début et la date de fin de la ligne de contrat de service parent associée.

Formulaire de droit

Le formulaire Autorisation permet de créer des autorisations dans Assistance après-vente.

Formulaire de droit

Champ	Description
Nom	Le nom de l'autorisation.
Produit	Produit associé à l'autorisation.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat.

Formulaire de droit (suite)

Champ	Description
	<p>i Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant Nouveau dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Formulaire de compte .
Emplacement	Le service ou l'emplacement d'installation.
Spécification de produit	Spécification du produit mappée au produit vendu. <p>i Remarque : Configurez ce champ manuellement sur le formulaire d'autorisation à l'aide de la mise en page du formulaire.</p>
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat. <p>i Remarque : Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de consommateur .</p>
Ligne du contrat de service	Nom de la ligne de contrat de service connexe.
État	État actuel du droit : <ul style="list-style-type: none"> • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu <p>i Remarque : L'état du droit est hérité de sa ligne de contrat parente.</p>
Date de début	Date d'activation de l'autorisation.
Date de fin	Date à laquelle le droit prend fin.
Droit vendu	Nom du produit vendu qui est ajouté à l'autorisation.

Formulaire de droit (suite)

Champ	Description
	<p>Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'autorisation est créée manuellement, ce champ reste en lecture seule. • Le champ doit avoir le même état que son autorisation connexe. • Le champ devient non valide lorsque les autorisations sont créées via l'intégration.
Offre de produits	Offre de produit mappée à l'élément de ligne de commande.
Racine du renouvellement	Une autorisation peut être renouvelée plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de droit du premier droit de service ou du droit de service de base.
Renouvelé à partir de	Une autorisation peut être renouvelée plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence au droit précédent qui a été renouvelé.

Vous pouvez consulter les informations de tarification d'une autorisation pour les contrats d'abonnement qui vous aident à examiner vos informations contractuelles.

Abonnement et tarifs

Durée (mois)	Période de validité de l'accès au service ou au produit.
Date de début de l'abonnement	Date de début de l'abonnement au contrat.
Date de fin de l'abonnement	Date de fin de l'abonnement au contrat.
Liste de prix	Liste de prix associée pour l'entretien du produit.
Prix net unitaire	Le prix de chaque unité au sein de l'offre de produits. Prix net d'une seule unité du produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l'offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Période	Fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n'est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ Méthode de tarification est un paiement récurrent.
Prix ponctuel	Représente des frais uniques à payer pour le produit ou le service.
Prix récurrent mensuel	Représente le prix que le client est censé payer mensuellement pendant l'utilisation du produit.

Abonnement et tarifs (suite)


Prix récurrent annuel	Représente le prix à payer annuellement pendant l'utilisation du produit.
Prix unique cumulé	Représente des frais uniques à payer pour la ligne parent et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Représente le prix mensuel de la ligne parent et de tous les éléments de ligne enfants
Prix récurrent annuel cumulé	Représente le prix annuel de la ligne parente et de tous les éléments de ligne enfants.
Prix net cumulé	Représente le prix total de la ligne de contrat en calculant le montant de déploiement de toutes les lignes racines.

Formulaire couvert du produit vendu

L'application Assistance après-vente utilise le formulaire Produit vendu couvert pour ajouter des produits vendus ou des éléments de base d'installation couverts pour les Assistance après-vente entités.

Pour plus d'informations sur l'ajout de produits vendus ou d'éléments de base d'installation couverts, reportez-vous à la section [Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service](#).

Formulaire couvert du produit vendu

Champ	Description
Contrat	Numéro de référence du contrat de service associé.
Produit vendu	<p>Produits vendus à un client.</p> <p>i Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. • Si un produit est ajouté, le champ Éléments de base d'installation est automatiquement supprimé. • Si un produit ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez Nouveau dans la fenêtre Produits vendus. Pour plus d'informations, consultez Créer un produit vendu .

Formulaire couvert du produit vendu (suite)

Champ	Description
Élément de base d'installation	<p>Élément de base d'installation associé.</p> <p>Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. • Si un élément de base d'installation est ajouté, le champ Produit vendu est automatiquement supprimé. • Si un élément de base d'installation ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez Nouveau dans la fenêtre Élément de base d'installation. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de base d'installation .
Ligne du contrat de service	Référence de la ligne du contrat de service associé.
Droit	Référence de droit associée.
Date d'ajout	Date à laquelle le produit est ajouté à l'entité.
Date de suppression	Date jusqu'à laquelle le produit est actif sur l'entité.

Remarque : La période d'activation du produit vendu ou de l'élément de base d'installation couvert doit être conforme à la période d'activation de l'entité liée.

Composants installés avec Pricing Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Pricing Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Créer et mettre à jour des entités de tarification, configurez ou modifiez des propriétés système liées à la tarification et affichez les journaux de transactions.	
Gestionnaire de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créer et mettre à jour des entités de tarification.	
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Pour supprimer une entité de tarification telle qu'une liste de prix ou un livre	

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des coûts, l'entité de tarification doit avoir l'état Brouillon.	
Rédacteur de la liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Accès en écriture uniquement pour les listes de prix du contrat de vente.	
Visionneuse de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux entités de tarification telles que les listes de prix, les lignes de liste de prix, les livres des coûts et les lignes du livre des coûts.	

Tables installées

Table	Description
Plan de tarification [sn_csm_pricing_pricing_plan]	Stocke les étapes de tarification utilisées par le moteur de tarification pour récupérer et calculer la tarification des produits.

Composants installés avec Gestion du contrat de vente

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

Rôles installés

Contrat de vente Détails des rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_accords_de_vente	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations de lecture sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_prd_pm.product_catalog_v (contient sn_prd_pm.characte • sn_quote_mgmt_core.quote_v (contient sn_csm_pricing.pric

Contrat de vente Détails des rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_sales_agmt_core.auteur_contrat_de_vente	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer, de créer, de lire et de mettre à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.	sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_

Tables installées

Tables Gestion du contrat de vente

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

Composants installés avec le panier de vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Sales Cart, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Éditeur de panier [sn_sales_cart.cart_editor]	Crée, supprime et modifie le panier de vente et les entités connexes.	sn_sales_cart.cart_viewer
Visionneuse de panier [sn_sales_cart.cart_viewer]	Affiche le panier de vente et les entités connexes.	

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Migrer les commandes proxy vers le panier de vente	<p>Tâche à la demande qui migre les brouillons de paniers de commandes proxy vers la nouvelle expérience de panier de vente et définit la valeur de la <code>sn_sales_cart.show_cart_migration_msg</code> propriété système sur vrai.</p> <p>Remarque : Si vous avez utilisé le portail d'entreprise et que vous effectuez une mise à niveau vers la version Zurich, vous devez exécuter la tâche Migrer les commandes proxy vers le panier après avoir installé le module d'extension Sales Cart (<code>sn_sales_cart</code>). Les clients ne perdent alors pas les produits ajoutés à leur panier sur le portail d'entreprise.</p>

Tables installées

Table	Description
Panier de ventes [sn_sales_cart]	Stocke le principal enregistrement du panier de vente, y compris les détails du client, de la facturation, de l'expédition, de la tarification et de l'état.
Caractéristique de la ligne du panier de ventes [sn_sales_cart_line_characteristic]	Stocke les caractéristiques et les options associées aux éléments de ligne du panier de vente individuels.
Élément de ligne du panier de ventes [sn_sales_cart_line_item]	Représente les éléments de ligne individuels d'un panier de vente, y compris les produits, les prix, les quantités et les relations hiérarchiques.
Ajustement du prix du panier de ventes [sn_sales_cart_pricing_adjustment]	Stocke les ajustements de prix appliqués à un panier de vente ou à ses éléments de ligne, y compris le type d'ajustement, la valeur et les références connexes.

Référence Lead-to-Cash Process Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Lead-to-Cash Process Management.

Composants installés avec Lead-to-Cash Process Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Lead-to-Cash Process Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse d'enregistrement de processus de vente [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer]	Affiche les tables associées à l'enregistrement du processus de vente.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.csm_workspac • sn_bo_core.visionneuse d'enregistr
Enregistreur de processus de vente [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer]	Affiche et écrit les tables associées à l'enregistrement du processus de vente.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_l2c_cockpit.visionneuse_enregis • sn_bo_core.auteur_enregistrement
Responsable du processus commercial [sn_l2c_cockpit.responsable_processus_de_vente]	Affiche, crée et modifie les enregistrements de processus de vente.	sn_l2c_cockpit.writer_enregistrement

Tables installées

Table	Description
Enregistrement du processus de ventes [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]	Stocke les enregistrements utilisés pour surveiller les entités spécifiques aux ventes.

Propriétés installées avec Lead-to-Cash Process Management

Propriétés pour Lead-to-Cash Process Management la visualisation de cartes de nœuds.

Ces propriétés sont disponibles pour le Lead-to-Cash Process Management.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Lead-to-Cash Process Management

Propriété	Description
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	<ul style="list-style-type: none"> • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3

Propriétés pour le Lead-to-Cash Process Management (suite)

Propriété	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement : table Propriétés système [• Pour en savoir plus : Personnaliser les niveaux
glide.ui.sn_l2c_cockpit_sales_process_record_activity.champs	<ul style="list-style-type: none"> • Type : chaîne • Valeur : short_description,state,assigned_to,assign Sidebar*,*EmailAutogenerated*,*Message • Emplacement : table Propriétés système [

Composants installés avec Business Object Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Business Object Core , notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse d'objets métier [sn_bo_core.visionneur_objet_business]	Affiche les tables associées à un objet métier.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_quote_mgmt_core.o • sn_ind_tmt_crm.visionn • sn_opty_mgmt_core.op
Visionneuse d'enregistrement de processus business [sn_bo_core.visionneuse_enregistrement_processus_business]	Affiche les tables associées à l'enregistrement du processus business.	sn_bo_core.business_obj
Enregistreur d'enregistrement de processus business [sn_bo_core.business_process_record_writer]	Affiche et écrit les tables associées à l'enregistrement du processus business.	sn_bo_core.visionneuse d'enregistrement_proces
Rédacteur d'objets métier [sn_bo_core.business_object_writer]	Affiche et écrit des tables associées à un objet métier.	sn_bo_core.business_obj

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Ressource de processus business [sn_bo_core_process_resource]	Suit les objets et documents associés à un processus business.
Relation entre objets business [sn_bo_core_obj_rel]	Indique comment les entités sont structurellement connectées au sein d'un processus et décrit les relations entre les différents types d'objets métier. Par exemple, une piste est liée à une opportunité via la colonne Piste de la table Opportunité [sn_sales_opportunity].
Membres du groupe d'objets business [sn_bo_core_obj_group_members]	Définit la relation entre les groupes d'objets métier et leurs types d'objets correspondants, en spécifiant quelles entités appartiennent à chaque groupe.
Tâche de processus business [sn_bo_core_process_task]	Suit les tâches individuelles au sein d'un processus.
Type d'objet business [sn_bo_core_obj_type]	Contient les entités impliquées dans un processus et sa table. Par exemple, pour un groupe de la commande à la trésorerie, les entités peuvent être les tables de piste, d'opportunité, de devis, de commande et leurs tables respectives.
Enregistrement de processus business [sn_bo_core_process_record]	Stocke les enregistrements utilisés pour la surveillance de diverses entités d'entreprise.
Groupe d'objets business [sn_bo_core_obj_group]	Représente le groupe logique des entités impliquées dans un processus et la catégorie des différents types d'entités d'entreprise.

Composants installés avec Expériences d'engagement client

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Expériences d'engagement client, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse de séquences [sn_crm_sequence.viewer]	Affiche les enregistrements associés à la séquence.	sn_crm_sequence.sn_crm_seo
Lecture granulaire de la tâche de séquence [sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_read_granular]	Rôle granulaire accordant un accès en lecture aux enregistrements de tâches de séquence.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Tâche de séquence d'engagement client [sn_crm_sequence_task]	Stocke les enregistrements de tâches de séquence générés lorsqu'une séquence est déclenchée.

La table Séquence d'engagement client Tâche [sn_crm_sequence_task] est développée à partir de la table Tâche [task].

Référence de Partner Relationship Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Partner Relationship Management.

Formulaire d'inscription des membres

Utilisez le formulaire d'inscription des membres sur le portail partenaire pour inscrire des membres à une organisation partenaire.

Champs et descriptions sur le formulaire d'inscription des membres

Champs du formulaire d'inscription des membres sur le portail partenaire pour inscrire les membres.

Champ	Description
Inscrire du personnel	Indique si le membre du personnel est nouveau ou existant
Organisation partenaire	Compte de partenaire de canal sur lequel le membre est enregistré.

Champs et descriptions sur le formulaire d'inscription des membres

Champs du formulaire d'inscription des membres sur le portail partenaire pour inscrire les membres.

(suite)

Champ	Description
Prénom	Prénom du membre.
Nom de famille	Nom de famille du membre.
ID d'utilisateur	ID unique du membre.
E-mail	E-mail du membre.
Type de rôle	Type de rôle affecté à un membre, qu'il s'agisse du Gestionnaire des partenaires ou de l'Associé des partenaires. Pour en savoir plus sur les rôles installés avec , reportez-vous à PRM la section Rôles et composants de Partner Relationship Management .

Information associée

[Utilisation de Partner Relationship Management](#)

[Inscrire un membre sur le portail partenaire](#)

Formulaire de question générale

Utilisez le formulaire de question générale sur le portail partenaire pour poser des questions et entrer en contact avec l'entreprise.

Champs du formulaire de question générale

Champs du formulaire de demande générale sur le portail partenaire pour se connecter à l'entreprise.

Champ	Description
Organisation partenaire	Organisation partenaire à laquelle appartient le partenaire.
Demandé par	Utilisateur à l'origine de la demande.
Priorité	Niveau d'importance de l'enquête.
Objet	Aperçu de l'enquête.
Que pouvons-nous faire pour vous aider ?	Explication détaillée de l'enquête.

Information associée

[Utilisation de Partner Relationship Management](#)


[Poser une question sur le portail des partenaires](#)

Champs de table du partenaire de distribution

Utilisez les champs de la table des partenaires de distribution [sn_prm_channel_partner] pour gérer et stocker les informations relatives aux partenaires de distribution.

Champs de la table Partenaire de distribution

Champs de la table des partenaires de distribution et leurs descriptions.

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement de la table du partenaire de canal.  Remarque : Par défaut, les numéros des partenaires de distribution commencent par le préfixe CHPRTNR.
Nom	Nom du partenaire de distribution.
Fonction business	Fonction commerciale associée au partenaire de canal, soit les ventes soit le service.
Gestionnaire de partenaire d'entreprise	Gestionnaire de l'entreprise associé au partenaire de distribution. Lorsqu'un gestionnaire d'entreprise est ajouté sur le formulaire du partenaire de distribution, il est également ajouté en tant que membre de l'entreprise avec un rôle et une responsabilité.
Responsable de partenaire	Gestionnaire du partenaire de distribution qui supervise les activités des membres partenaires. Lorsqu'un gestionnaire d'entreprise est ajouté sur le formulaire du partenaire de distribution, il est également ajouté en tant que membre de l'entreprise avec un rôle et une responsabilité.
Statut	État du partenaire de distribution, qu'il soit suspendu ou résilié .
Partenaire de canal parent	Entité parent du partenaire de canal.
Type	
Société	Société associée au partenaire de distribution.
Activité	Mises à jour et informations relatives au partenaire de canal.

Information associée

[Configurer la table du partenaire de distribution](#)

Champs de table du programme partenaire

Permettez aux partenaires de distribution de participer à des initiatives structurées conçues pour générer des revenus, améliorer la portée du marché et établir des relations avec les clients à l'aide de la table du programme de partenariat [sn_prm_partner_program].

Champs de la table Programme partenaire

Champs de la table du programme partenaire et leurs descriptions.

Champ	Description
Numéro	Numéro du programme.
Nom	Nom du programme.
Description	Description du programme.
Actif	État actuel du programme, qu'il soit actif ou non.
Statut	État du programme. Un programme partenaire peut avoir l'un des statuts suivants. <ul style="list-style-type: none"> • Brouillon • Approuvé • Rejeté • Mis hors service
Date de l'état	Date de début d'association des partenaires à un programme.
Date de fin	Date à laquelle un programme est désactivé.
Activité	Mises à jour et informations relatives au programme.
Domaine	Domaine auquel les données appartiennent.

Information associée

[Configurer la table du programme de partenariat](#)

Champs de la table de relations du programme partenaire

Établissez une relation entre les partenaires de distribution et les programmes partenaires avec la table Relation du programme de partenariat [sn_prm_partner_program_relationship].

Champs de la table des relations du programme partenaire

Champs de la table des relations du programme des partenaires et leurs descriptions.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la relation.
Partenaire de canal	Partenaire de canal associé à cette relation. <p>i Remarque : Ce champ est renseigné à partir de la table Partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner].</p>
Programme	Programme associé à cette relation.

Champs de la table des relations du programme partenaire

Champs de la table des relations du programme des partenaires et leurs descriptions.

(suite)

Champ	Description
	<p>i Remarque : Ce champ est renseigné à partir de la table Programme de partenariat [sn_prm_partner_program].</p>
Actif	État du programme, qu'il soit actif ou non.
Statut	État de la relation du programme partenaire.
Date d'embauche	Date d'intégration d'un partenaire au programme.
Date de départ	Date de gestion du départ d'un partenaire du programme.
Activité	Mises à jour et informations relatives à la relation du programme de partenariat.

Information associée

[Configurer la table des relations du programme de partenariat](#)

Séparation de domaine pour Partner Relationship Management

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

Tous les enregistrements du programme partenaire, les relations du programme partenaire et les partenaires de canal sont présents dans le domaine du programme associé.

Information associée

[Configurer la table du programme de partenariat](#)

[Champs de table du programme partenaire](#)

Composants du partenaire de distribution sur l'espace de travail

Affichez les différents composants sur le formulaire du partenaire de distribution pour obtenir une vue d'ensemble consolidée de toutes les entités associées au partenaire de distribution.

Onglets et composants du partenaire de distribution dans l'espace de travail

Composant de l'interface utilisateur	Description
Vue d'ensemble des partenaires	Informations associées au partenaire de distribution. Vous pouvez afficher les informations suivantes dans l'onglet Vue d'ensemble de l'enregistrement.

Onglets et composants du partenaire de distribution dans l'espace de travail (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Point de contact : point de contact désigné pour le partenaire de canal. • Personnel : membre du personnel associé au partenaire de canal. • Produits installés : liste des produits installés sur le site du partenaire de distribution.
Détails	<p>Détails associés au partenaire de distribution.</p> <p>Pour en savoir plus sur les détails, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de partenaire de canal.</p>
Membres	Membres associés au partenaire de distribution.
Tickets	Tickets associés au partenaire de canal.
Partenariats	Partenariats entre le partenaire de distribution et le programme de partenariat.
Partenaires de canaux enfants	Partenaires de distribution qui ont le partenaire de distribution actuel comme parent.
Éléments de base d'installation	Éléments de base d'installation associés au partenaire de canal.
Inscrire du personnel des partenaires	<p>Enregistrer du personnel dans une entreprise.</p> <p>Pour en savoir plus sur l'enregistrement du personnel partenaire, reportez-vous à la section Enregistrer le personnel du partenaire sur l'espace de travail.</p>

Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise

La rubrique de référence fournit des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous pouvez utiliser pour configurer la gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Champs de table de ticket d'autorisation de retour de marchandise

Informations sur les champs de table de ticket d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Champs de table de ticket RMA

Liste des champs de la table de ticket RMA. Cette table étend la table de ticket. Il définit et gère le ticket RMA.

Champ	Type	Description
Demander un code de motif	entier	Motif de la demande RMA. <ul style="list-style-type: none"> • Autre • Défectueux • Mauvaise quantité • Endommagé • Obsolète • Non satisfait • Élément erroné • Pas comme décrit

Champs de table de ligne de ticket d'autorisation de retour de marchandise

Informations sur les champs de table de ligne de ticket d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Champs de table de ligne de ticket RMA

Liste des champs sur la table de ligne de ticket RMA. Cette table étend la table de ligne de ticket. Il définit et gère les lignes de ticket RMA.

Champ	Type	Description
Quantité initiale [original_quantity]	entier	Quantité d'origine de l'élément acheté.
Quantité défectueuse [defective_quantity]	entier	Quantité d'articles défectueux.
Quantité approuvée [approved_quantity]	entier	Quantité d'éléments approuvés pour RMA.
Résolution attendue par le client [customer_expected_resolution]	entier	Résolution préférée du client. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Réparer • Remplacement • Remboursement

Champs de table de ligne de ticket RMA

Liste des champs sur la table de ligne de ticket RMA. Cette table étend la table de ligne de ticket. Il définit et gère les lignes de ticket RMA.

(suite)

Champ	Type	Description
Résolution proposée [proposed_resolution]	entier	Proposition de résolution par le vendeur. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Retour • Remplacement • Remboursement • Refuser
Type de réparation [repair_type]	entier	Emplacement de la réparation. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Sur site • Hors site

Rôles d'autorisation de retour de marchandise

Informations sur les rôles d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Rôles d'autorisation de retour de marchandise

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_create	Ce rôle fournit un accès granulaire pour créer des tickets RMA et des lignes de ticket RMA.	sn_csm_rma_case.écrivain
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_view	Ce rôle fournit un accès granulaire à la lecture des tickets et des lignes de ticket RMA.	Aucun
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_write	Ce rôle fournit un accès granulaire pour modifier ou mettre à jour les tickets RMA et les lignes de ticket RMA.	sn_csm_rma_case.visionneuse