



Industrie du commerce de détail à Zurich

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

Retail.....	5
Explorer Retail.....	6
Retail Vue d'ensemble du cas.....	8
Portail Retail.....	9
Retail Application mobile.....	10
Retail Types de ticket.....	12
Configurer Retail.....	15
Activer les modules d'extension.....	16
Affecter des rôles aux utilisateurs de vente au détail.....	17
Configurer les configurations des parties associées.....	18
Créer une organisation de vente au détail.....	19
Ajouter des membres à une organisation de vente au détail.....	20
Configurer votre structure organisationnelle.....	21
Configurer votre équipe d'assistance commerciale.....	22
Configurer le portail de vente au détail.....	23
Gérer les réclamations des clients.....	26
Créer un ticket de réclamation de client.....	27
Suivre un ticket de réclamation de client dans Workspace.....	28
Fermer un ticket de réclamation de client dans l'espace de travail.....	28
Gérer les demandes du magasin.....	28
Créer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail.....	29
Gérer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail.....	29
Suivre un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail.....	30
Créer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail.....	30
Gérer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail.....	31
Suivre un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail.....	32
Résoudre une demande d'assistance concernant un magasin à partir de l'espace de travail.....	32
Suivi des tickets et des tâches à partir du portail de vente au détail.....	33
Suivez vos tickets et tâches à partir du portail de vente au détail.....	33
Afficher les articles de la base de connaissances.....	34
Afficher les organisations associées.....	34
Référence de vente au détail.....	34
Composants installés avec les modules d'extension.....	34
Modèle de données d'organisation de vente au détail.....	42
Modèle de données unifié de ticket et de tâche de vente au détail.....	44
Séparation en domaines dans Base pour Opérations de vente au détail.....	44
Gestion des tâches de vente au détail.....	45
Explorer la gestion des tâches de vente au détail.....	47
Configuration de la gestion des tâches de vente au détail.....	50

Créer des tickets multi-magasins dans Base de Gestion des tâches dans la vente au détail.....56
Référence de gestion des tâches de vente au détail..... 59

Retail

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

Premiers pas

<p>Explorer</p>  <p>En savoir plus sur les avantages Retail et la façon dont il est utilisé.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Installez Retail et configurez votre environnement.</p>	<p>Gérer les réclamations des clients</p>  <p>Créez, suivez et clôturez des tickets de réclamations clients dans Workspace.</p>
<p>Gérer les demandes du magasin</p>  <p>Créez, gérez, suivez et résolvez les demandes du magasin via le portail de vente au détail, l'espace de travail ou l'application mobile.</p>	<p>Suivre les tickets de demande de magasin</p>  <p>Suivez les tickets de demande de magasin à partir du Retail portail.</p>	<p>Référence</p>  <p>Obtenez des détails sur Retail les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.</p>

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Retail

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

Vue d'ensemble de Retail

Les applications rationalisent les Retail opérations et optimisent la communication au sein des organisations de vente au détail et avec le siège. En s'appuyant sur les fonctionnalités existantes de et Gestion des services sur site, cette application optimise les flux de Gestion du service client travail, améliore la coordination et prend en charge les opérations de première ligne et de back-end pour un fonctionnement fluide et efficace.

Retail vous aide à accomplir ce qui suit :

- Permettez aux employés et aux gestionnaires de première ligne de signaler des problèmes au nom des magasins auxquels ils sont associés.
- Aidez à réduire les appels au centre d'appels, à réduire ou à éliminer les déplacements de camions et à permettre la gestion des cas en magasin.
- Obtenez une meilleure visibilité des performances du magasin, ce qui peut également entraîner une amélioration des mesures d'assistance du magasin.
- Rationalisez l'affectation des tâches des équipes du siège social à plusieurs organisations de vente au détail à la fois.

Retail utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Associé du magasin	Les associés du magasin qui effectuent des tâches en magasin, organisent le magasin, sont souvent les premiers à remarquer et à signaler les problèmes, et interagissent avec les clients.
Directeur de magasin	Gestionnaires de magasin qui gèrent le magasin, résolvent les problèmes ou demandent de l'aide à l'équipe des opérations centrales si nécessaire. Si les problèmes ne sont pas résolus à temps et gèrent le personnel et les calendriers, ils interviennent pour contacter les fournisseurs locaux.
Gestionnaire régional	Des directeurs régionaux qui supervisent plusieurs points de vente, en restant au courant des problèmes et de leur état de résolution dans toute la hiérarchie de la région.
Directeur régional	Les directeurs de secteur, également appelés responsables de marché, supervisent plusieurs régions et se tiennent au courant des problèmes et de l'état de résolution de la hiérarchie de leur magasin.

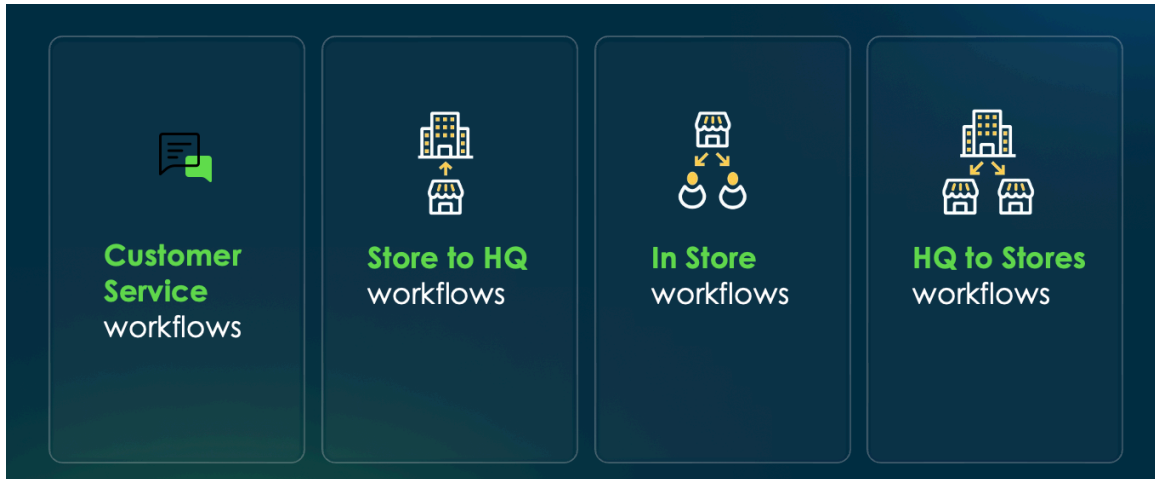
Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Support des opérations centrales	Le support des opérations centrales ou l'équipe des opérations du siège qui répond aux questions et aux besoins des magasins, effectue la résolution des problèmes et assure l'interface avec le personnel de terrain de l'entreprise ou les fournisseurs tiers en coordination avec le directeur du magasin. Il est responsable de la création des tâches et des procédures opérationnelles standard. Il agit en tant qu'agent d'exécution pour les tickets qui lui sont acheminés, notamment les tickets liés à la sécurité, à la gestion des services IT (ITSM) et à l'assistance clientèle centrale.

Pour en savoir plus sur les rôles associés à Retail Core, reportez-vous à [la section](#) .

Workflow Retail

Retail



Les types de tickets de vente au détail sont conçus pour répondre à divers besoins professionnels et rationaliser les flux de travail pour la gestion des tâches au niveau du magasin et du siège. Chaque type de ticket est essentiellement une nouvelle application de ticket avec sa propre table, ses propres workflows et sa propre expérience d'interface utilisateur qui gère le flux de bout en bout du problème à la résolution.

Les types de tickets disponibles sont les suivants :

- **Ticket de communication HQ**: lancez et coordonnez des actions à grande échelle dans plusieurs magasins avec le type de ticket de communication HQ dans le plugin Retail HQ operations.
- **Stocker le ticket de demande**: rationalisez le processus de contact du siège pour les tickets de magasin à siège avec le type de ticket de demande de magasin dans le module d'extension Services de magasin de détail, qui fournit un workflow clairement défini pour la résolution au siège.
- **Ticket d'opérations en magasin**: standardisez le reporting, le suivi et la résolution des problèmes en magasin avec le type de ticket Opérations en magasin dans le module d'extension Retail in-store operations. Ce type de ticket contribue aux affectations structurées des tickets et des tâches du magasin, ce qui réduit le délai de résolution.

- **Ticket de réclamation de client**: aidez à garantir des résolutions rapides et efficaces du service clientèle en capturant les réclamations liées au magasin des clients à l'aide du type de ticket de réclamation client dans le module d'extension Réclamation des clients de vente au détail.

Modèle de données Retail

Retail avantages

Avantage	Fonctionnalité
Permet de créer et de gérer l'organisation de vente au détail et les attributs spécifiques à la vente au détail dessus.	Modèle de données d'organisation de vente au détail
Couvre le modèle de données unifié des tickets et des tâches dans la vente au détail. Il aide à résoudre les flux de travail de vente au détail.	Modèle de données unifié de ticket et de tâche de vente au détail

Le modèle de données de vente au détail comprend également :

- **Tâche de vente au détail** : une tâche de vente au détail est une activité opérationnelle dans un environnement de vente au détail qui assure le bon fonctionnement du magasin, la satisfaction des clients et la conformité. Ces tâches peuvent être manuelles ou générées par le système et font généralement partie de flux de travail plus larges gérés par l'AC ou les équipes régionales.
- **Tâche des opérations en magasin** : la tâche des opérations en magasin est utilisée pour soutenir les activités quotidiennes en magasin. Ces tâches sont généralement liées à un ticket au niveau du magasin et sont exécutées par des associés ou des responsables du magasin.

Ce qu'il faut explorer ensuite

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

- [Configurer Retail](#)
- [Gérer les réclamations des clients](#)
- [Gérer les demandes du magasin](#)
- [Suivi des tickets et des tâches à partir du portail de vente au détail](#)
- [Référence de vente au détail](#)

Retail Vue d'ensemble du cas

La Retail table de tickets stocke des informations sur vos types de tickets de vente au détail et constitue la base de la création de tickets de vente au détail. Cette table étend la table de tickets de Gestion du service clientèle. Tous les champs utilisés via le ticket Gestion du service clientèle restent intacts.

Un cas abstrait (ou type de cas abstrait) fait référence à une configuration de base d'un cas qui n'est pas destiné à être utilisé directement, mais qui est plutôt conçu pour être étendu par des types de cas spécialisés.

Le ticket de vente au détail abstrait inclura uniquement la logique partagée telle que les champs communs, les règles métier, les flux, les politiques d'interface utilisateur et les contrôles d'accès (ACL). Chaque type de cas spécifique étendra alors cette base et se concentrera uniquement sur sa logique unique. Cette approche permet une architecture

plus claire, une mise à l'échelle plus facile et des expériences utilisateur personnalisées pour différents types de tickets.

Le type de ticket de vente au détail introduit dans la vente au détail s'appuie sur la fonctionnalité existante de ticket de Gestion du service clientèle pour fournir aux utilisateurs des champs spécifiques à la vente au détail. Pour plus d'informations sur ces changements, consultez l'article [Analyse de l'impact et conseils : Mises à jour de la table des tickets de vente au détail \[KB2216547\]](#) dans la base de Now Support connaissances.

Vous pouvez étendre vos propres types de tickets. Pour plus d'informations sur l'utilisation des types de tickets de vente au détail, voir [Gérer les réclamations des clients](#) et [Gérer les demandes du magasin](#).

Pour les attributs de la table des tickets de vente au détail, reportez-vous à la section [Tables de modèles de données des organisations de vente au détail](#). Pour un modèle de données unifié des tickets et des tâches, reportez-vous à la section [Modèle de données unifié de ticket et de tâche de vente au détail](#).

Portail Retail

Retail Le portail offre une expérience améliorée pour utiliser des outils en libre-service, afficher les tickets et obtenir une visibilité sur les mesures de vos organisations de vente au détail. Vous devez installer Retail Core pour utiliser le Retail portail. Vous devez saisir <instance>/rsp dans l'URL du navigateur pour accéder au Retail portail.

The screenshot displays the ServiceNow Retail Portal interface. At the top, the user is greeted with "Good Morning James Bennett" and asked "How can we help you today?". Below this is a search bar with the placeholder text "Search or request something". The main content area features a "BostonMart" section with three KPI cards: "Cases requested by me" (1), "Awaiting info cases" (0), and "Open critical cases" (0). To the left, there is a "Recently updated" section with a "Cases" button. Below this, a "Cases" table is shown with the following data:

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail organization	State
RSI0001001	Store inquiry testing	BostonMart		New

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

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

Les principales fonctionnalités disponibles sur la page d'accueil du portail de vente au détail :

- Catalogue : accès aux éléments de catalogue tels que la demande de magasin
- Tickets et tâches : affichage et gestion des tickets et des tâches
 - Vous affecter un ticket ou une tâche
 - Fermer les tickets
- Knowledge : affichage des articles de la base de connaissances
- Pour plus d'informations : Affichage de vos organisations de vente au détail associées

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

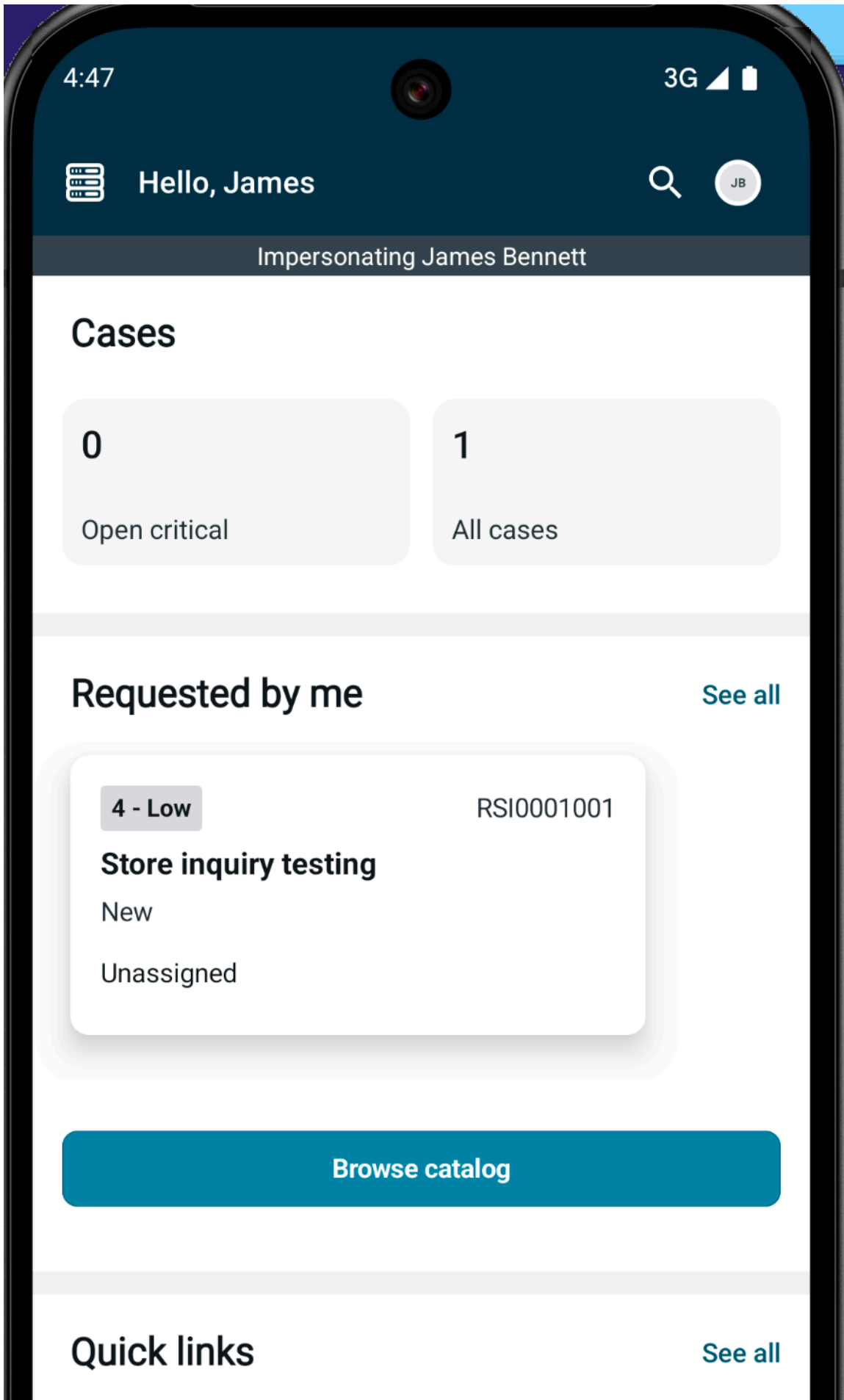
Pour plus d'informations sur l'utilisation du Retail portail, consultez les rubriques suivantes :

- [Ajouter et configurer le widget KPI de vente au détail](#)
- [Créer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail](#)
- [Gérer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail](#)
- [Suivi des tickets et des tâches à partir du portail de vente au détail](#)

Retail Application mobile

Le module d'extension Retail mobile offre une expérience mobile personnalisée pour les opérations de vente au détail, permettant aux équipes de première ligne de gérer efficacement les activités du magasin et de résoudre les problèmes en déplacement. Il fournit des informations en temps réel sur les KPI clés, prend en charge le suivi des problèmes et est compatible avec les plateformes Android et iOS.

L'application mobile Vente au détail prend en charge la création de tickets via le type de ticket de demande du magasin. Il fournit des informations en temps réel sur les KPI clés, prend en charge le suivi des problèmes et est compatible avec les plateformes Android et iOS.



Traduction automatique

Options de menu

Les principales fonctionnalités disponibles sur la page d'accueil de l'application mobile Retail :

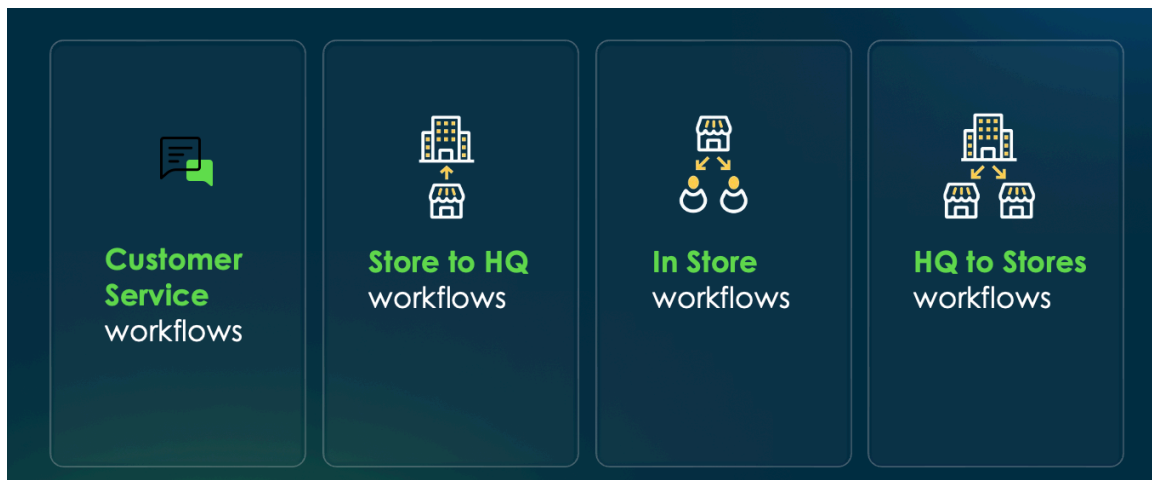
- **Mon magasin** : comprend tous les tickets de demande du magasin.
 - Tickets : affiche les KPI Ouverts, Critiques et Tous les tickets.
 - Demandé par moi : affiche les tickets que vous avez demandés.
 - Liens rapides : affiche les liens les plus fréquemment visités.
 - Détails de la boutique : affiche les détails de la boutique.
 - Membres de la boutique : liste les membres de la boutique.
 - Articles de la base de connaissances : répertorie tous les articles de la base de connaissances.
- **Mes tâches** : est disponible uniquement pour le prestataire auquel les tickets sont affectés.
- **Notifications** : inclut toutes les **notifications**.
- **Enregistré** : inclut l'option de signet pour enregistrer le lien.
- **Paramètres** : comprend des options de configuration pour le profil.

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

- [Créer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail](#)
- [Gérer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail](#)

Retail Types de ticket

Retail Les types de tickets sont conçus pour répondre à divers besoins professionnels et rationaliser les workflows pour la gestion des tâches au niveau du magasin et du siège.



Les types de tickets sont nécessaires lorsqu'une organisation dispose de différents processus pour prendre en charge les clients dans plusieurs cas d'utilisation, départements, unités business ou produits. Les types de tickets permettent de séparer ces processus au moyen d'applications distinctes pour prendre en charge chaque processus.

Les clients de détail disposent d'un ensemble diversifié de processus pour les clients finaux. Selon la distinction de ces processus, chaque type de processus peut être un type de ticket distinct. En conclusion, si l'extension nécessite la capture d'attributs plus récents qui correspondent au nouveau cas d'utilisation, types de cas d'utilisation. Si les mêmes attributs du cas de base de vente au détail peuvent gérer des cas d'utilisation légèrement différents, utilisez les définitions de service.

Exemple : différents problèmes tels que le signalement d'un problème, le rappel, le vol dans le magasin, le signalement d'un accident et les problèmes de sécurité peuvent partager le même ensemble d'attributs capturés. Ils diffèrent principalement par leurs processus. Ces processus comprennent la capture d'attributs, le suivi d'un playbook, l'application de règles métier et l'exécution. Vous pouvez utiliser le même type de ticket de base de vente au détail et définir ces cas d'utilisation comme une définition de service différente par-dessus.

Pour chaque type de ticket, vous devez créer une table qui étend la table de base de vente au détail. Vous devez également configurer plusieurs éléments, tels que les règles métier et les scripts clients. Ces configurations régissent les problèmes des clients de ce type de leur création à leur résolution.

Remarque : Les clients qui utilisent la table de tickets de vente au détail ne pourront plus créer de tickets ou mettre à jour les tickets existants. Les clients doivent utiliser des types de tickets à la place.

Les types de tickets disponibles sont les suivants :

[Stocker le ticket de demande](#)

[Ticket de réclamation de client](#)

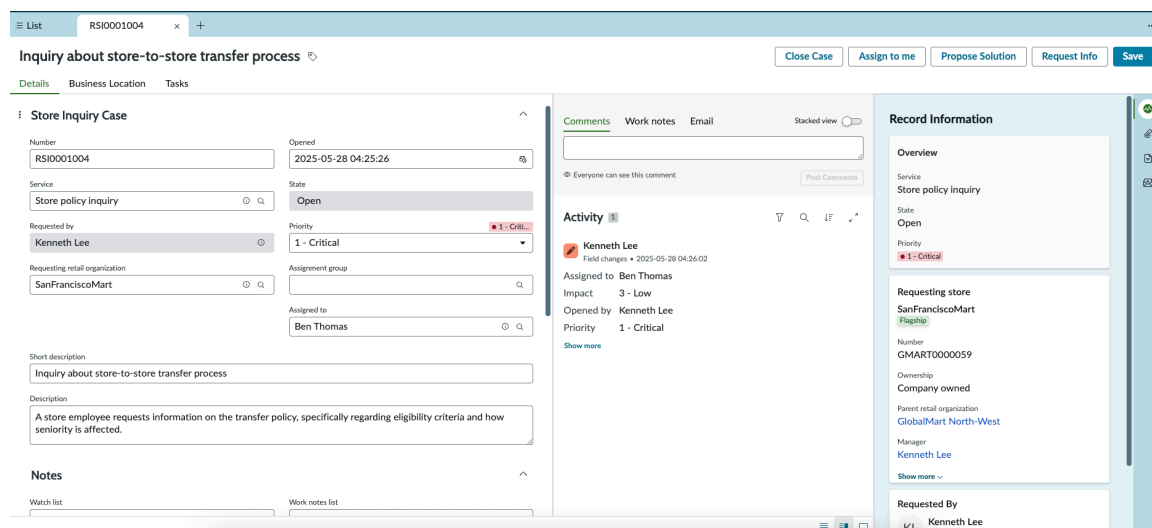
[Ticket de communication HQ](#)

[Ticket d'opérations en magasin](#)

Les clients peuvent également étendre leurs propres types de tickets autres que les types de tickets nouvellement ajoutés. Pour plus d'informations sur ces changements, consultez [KB2216547](#) .

Stocker le ticket de demande

Le type de ticket de demande de magasin facilite une communication transparente entre les équipes du magasin et le siège, permettant un échange efficace de requêtes, d'informations et de problèmes opérationnels. Ce type de ticket est inclus dans le module d'extension Services de magasin de vente au détail.



Type de ticket de question en magasin, basé sur Retail Core. Elle permet aux associés et aux responsables du magasin de créer des tickets de demande du magasin pour des questions ou des problèmes opérationnels. Ces cas sont ensuite remplis par le siège.

En utilisant le type de ticket de demande en magasin, les magasins de vente au détail peuvent :

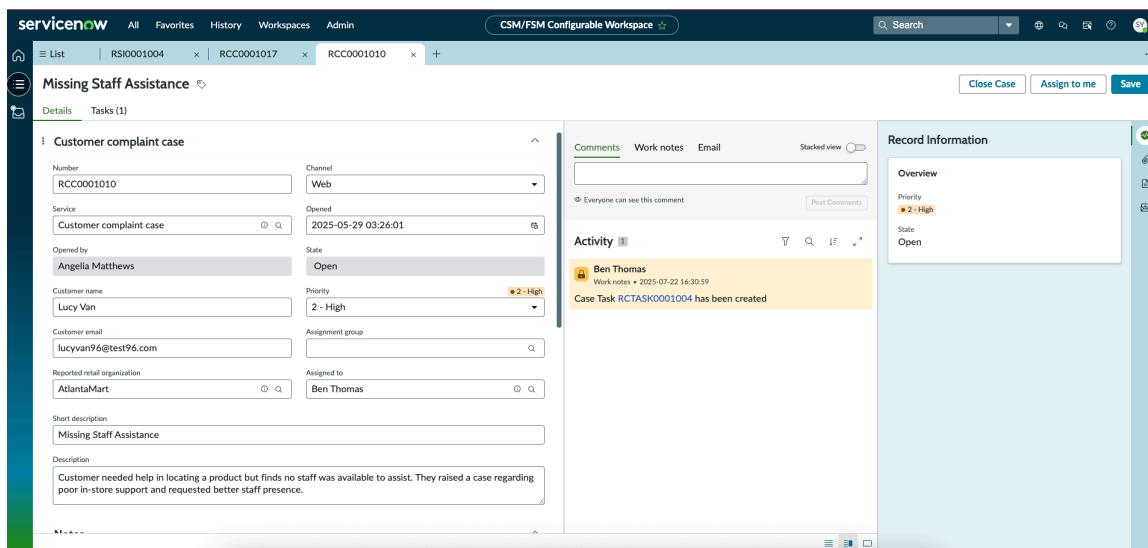
- Réduisez les erreurs et les coûts associés aux questions, informations ou problèmes opérationnels.
- Réduisez les problèmes de conformité et améliorez les processus.
- Améliorez la productivité des employés.

Exemple: Un employé du magasin crée un ticket de demande de magasin pour se renseigner sur le processus de transfert de magasin à magasin. Cette demande est faite afin d'obtenir des renseignements sur la politique de transfert et les critères d'admissibilité.

Pour plus d'informations sur les composants installés avec le type de ticket de demande de magasin, reportez-vous à la section [Composants installés avec Services du magasin de vente au détail](#).

Ticket de réclamation de client

Le type de ticket de réclamation client permet de gérer et de résoudre les commentaires client liés aux expériences en magasin. Ce type de ticket permet aux clients de soumettre des plaintes de manière anonyme afin d'encourager les commentaires honnêtes et d'aider les magasins à améliorer leur service. Ce type de ticket est inclus dans le module d'extension Réclamation des clients de vente au détail.



La fonctionnalité de ticket de réclamation client permet aux équipes de back-office de capturer, classer, acheminer, résoudre et mesurer les réclamations de détail, offrant transparence et facilité. Les clients contactent le siège social et enregistrent leurs plaintes par e-mail ou par téléphone. S'ils fournissent une adresse e-mail, les agents du siège créent un ticket de réclamation client en leur nom et partagent éventuellement des informations de ticket avec eux.

- Employé impoli au magasin – Les acheteurs reçoivent parfois un mauvais soutien de la part du personnel du magasin, comme être ignorés ou traités grossièrement.
- Problèmes d’hygiène en magasin - Les acheteurs sont parfois confrontés à une mauvaise hygiène dans les magasins, comme des sols sales, des allées mal gérées, le personnel qui ne respecte pas les protocoles d’assainissement appropriés.

Pour plus d’informations sur les composants installés avec le ticket de réclamation client, reportez-vous à la section [Composants installés avec la réclamation du client de vente au détail](#).

Ticket de communication HQ

Le cas de communication de l’AC permet une coordination efficace entre les équipes de l’AC. Il facilite l’exécution du travail assigné et permet aux équipes de l’AC de suivre les progrès. Ce type de ticket est inclus dans le module d’extension Retail HQ operations

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing HQ OPS Communication RSHC0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:14:43

Pour plus d’informations sur les composants installés avec le boîtier de communication HQ, reportez-vous à la section [Composants installés avec Retail HQ Operations](#).

Ticket d’opérations en magasin

Le type de ticket Opérations en magasin permet aux membres de l’équipe en magasin de signaler et de suivre les problèmes opérationnels en magasin, qu’il s’agisse de demandes courantes ou cycliques. Cela garantit que les problèmes sont documentés et surveillés pour une exécution et une assistance cohérentes. Ce type de ticket est inclus dans le module d’extension Retail in-store operations (Opérations de vente au détail en magasin).

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing in-store operation and task RIS0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:16:23

La tâche d’exploitation en magasin est utilisée pour soutenir les activités quotidiennes en magasin. Ces tâches sont généralement liées à un ticket au niveau du magasin et sont exécutées par des associés ou des responsables du magasin. Opérations en magasin La table Tâches est installée avec ce type de ticket. Pour plus d’informations sur les détails de la table, reportez-vous à [Composants installés avec Opérations de vente au détail en magasin](#).

Pour plus d’informations sur les composants installés avec le ticket Opérations en magasin, reportez-vous à la section [Composants installés avec Opérations de vente au détail en magasin](#).

Configurer Retail

Planifiez et configurez votre implémentation de Retail.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer les modules d'extension
2. Affecter des rôles aux utilisateurs de vente au détail

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

3. Configurer les configurations des parties associées

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

4. Créer une organisation de vente au détail

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

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

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

6. Configurer votre structure organisationnelle

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

7. Configurer votre équipe d'assistance commerciale

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

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

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

Activer les modules d'extension

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer les Retail applications.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Retail :

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension

- ServiceNow® Store applications
- Configurations des parties associées

Pour en savoir plus sur les composants installés avec chaque module d'extension, reportez-vous aux liens connexes respectifs dans [.Composants installés avec les modules d'extension](#)

Procédure

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

2. Trouvez le module d'extension Retail 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.

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

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

4. Sélectionnez **Installer**.

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.

Affecter des rôles aux utilisateurs de vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Retail.

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

i Remarque :

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

Pour obtenir la liste des rôles inclus avec chaque module d'extension, reportez-vous à la section rôles dans chacun des liens de module d'extension dans [Composants installés avec les modules d'extension](#).

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

Procédure

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

Configurer les configurations des parties associées

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

Procédure

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

Créer une organisation de vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

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

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

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Surface ○ Quartier
Fonction business	<p>Type de fonctions dans lesquelles l'entreprise est impliquée</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Type : liste Glide ○ Valeurs de la liste de choix : service, ventes ○ Choix par défaut : Service
Responsable	<p>Gestionnaire associé à cette organisation de vente au détail.</p> <p>L'utilisateur associé à cette valeur se voit automatiquement affecter la responsabilité de contributeur de gestionnaire de site pour cet emplacement.</p>
Phare	Indique si cette organisation de vente au détail est considérée comme un emplacement d'organisation de vente au détail phare.
Rue	Adresse postale à laquelle se trouve cette organisation.
Ville	Ville dans laquelle se trouve cette organisation.
Pays	Pays dans lequel l'organisation est située.
Code postal	Code postal associé à l'emplacement de cette organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone associé à cette organisation de vente au détail.
E-mail	Adresse e-mail associée à cette organisation de vente au détail.
Site web	Site Web associé à cette organisation de vente au détail.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des membres à une organisation de vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services de vente au détail > Organisation de vente au détail**.

2. Choisissez l'organisation de vente au détail.

3. Sélectionnez **Ajouter des membres** sous Liens connexes.

4. Renseignez les champs suivants.

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

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

Configurer votre structure organisationnelle

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

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

Configurer votre équipe d'assistance commerciale

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

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

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

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

Procédure

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

Configurer le portail de vente au détail

Ajouter et configurer le widget KPI de vente au détail

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


Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Procédure

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

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      },
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
      }
    ]
  }
]
```

```

"order": 10
},
{
  "title": "KPIs for store manager fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
    }
  ],
  "order": 20
},
{
  "title": "KPIs for store manager contributor",
  "relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
    }
  ],
  "order": 30
},
{
  "title": "KPIs for store associate fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
  "reports": [

```

```

"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 40
},
{
"title": "KPIs for store associate contributor",
"relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
"reports": [
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 50
},
{
"title": "KPIs for all users",
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
}
],

```

```
"order": 60
}
]
```

i Remarque :

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

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

12. Renseignez les champs du formulaire Instance.

13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Paramètres JSON des KPI de vente au détail

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

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

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

Gérer les réclamations des clients

Gérez les réclamations des clients en les créant et en les affectant à un profil HQ.

Pour plus d'informations sur les réclamations des clients, voir

- [Créer et affecter un ticket de réclamation de client de vente au détail dans l'espace de travail](#)
- [Suivre un ticket de réclamation de client dans Workspace](#)
- [Fermer un ticket de réclamation de client dans l'espace de travail](#)
- [Ticket de réclamation de client](#)

Créer et affecter un ticket de réclamation de client de vente au détail dans l'espace de travail

Créez et affectez un ticket de réclamation de client de vente au détail dans pour Espace de travail le compte d'un client.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de ticket de réclamation des clients de détail permet aux clients de soumettre des réclamations de manière anonyme par téléphone ou par e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Listes > Réclamations de client de vente au détail > Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et remplissez les informations sur la réclamation du client.

Champs	Description
Service	Type de demande de service.
Nom de client	Nom du client. i Remarque : Il est possible que le nom du client ne soit pas enregistré dans le système.
E-mail du client	Adresse e-mail du client.
Priorité	Séquence au cours de laquelle ce ticket doit être résolu, en fonction de l'impact et de l'urgence.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation associé chargé de traiter cette demande.
Organisation de vente au détail déclarée	Organisation de vente au détail à partir de laquelle cette demande a été créée.
Affecté à	Personne responsable du travail sur cette demande.
Description brève	Brève description de cette demande.
Description	Détails sur cette demande.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez l'option appropriée pour travailler sur le ticket. .

Champ	Description
M'affecter	Auto-affecter le ticket
Accepter	Travailler sur le ticket affecté

- i Remarque :** Sélectionnez la liste connexe **Tâche** pour afficher vos tâches existantes et sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une tâche.

Suivre un ticket de réclamation de client dans Workspace

Suivez l'état d'un ticket de réclamation de client de vente au détail dans Workspace.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

Procédure

1. Accédez à la **Listes > Réclamations de client de vente au détail > Tous**.
2. Sélectionnez le ticket à l'aide du numéro de ticket pour suivre le ticket.

Fermer un ticket de réclamation de client dans l'espace de travail

Fournissez une résolution et fermez un ticket de réclamation client dans l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

Procédure

1. Accédez à la **Listes > Réclamations de client de vente au détail > Tous**.
2. Sélectionnez le numéro du ticket pour travailler sur le ticket.
3. Sélectionnez **Fermer le ticket** en ajoutant les détails de résolution suivants.

Champs	Description
Code de résolution	Numéro de code de la résolution.
Notes de résolution	Note à propos de la résolution.

Gérer les demandes du magasin

Gérez vos tickets de demande de magasin en les créant, en les gérant et en les résolvant à l'aide du portail de vente au détail, de l'espace de travail ou de l'application mobile.

Pour plus d'informations sur vos tickets de demandes de magasin, consultez les rubriques suivantes :

- [Créer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail](#)
- [Gérer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail](#)
- [Suivre un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail](#)
- [Créer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail](#)
- [Gérer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail](#)
- [Suivre un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail](#)
- [Résoudre une demande d'assistance concernant un magasin à partir de l'espace de travail](#)
- [Stocker le ticket de demande](#)

Créer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail

Créez un ticket de question de magasin de vente au détail à partir du portail de vente au détail pour signaler des problèmes au nom du magasin auquel vous êtes associé. En utilisant le portail de vente au détail pour créer un ticket, vous pouvez obtenir plus efficacement des informations mises à jour sur votre ticket en temps réel.

Avant de commencer

Le module d'extension Services Retail Store doit être installé.

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.contributor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes gérant ou associé d'un magasin, vous pouvez demander des informations au siège social via le portail de vente au détail. Un agent du siège de vente au détail fournit les détails nécessaires pour s'assurer que les opérations du magasin respectent les politiques.

Le ticket de question en magasin (sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case) est une extension du ticket de vente au détail abstrait (sn_retail_case).

i Remarque : En tant qu'utilisateur de vente au détail, vous ne pouvez créer des tickets que pour les organisations de vente au détail dont vous êtes membre.

Procédure

1. Accédez à la **Accueil > Catalogue > Éléments de catalogue > Question sur la politique du magasin**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de question sur la politique de boutique

Champ	Description
Magasin demandeur	Magasin de vente au détail qui effectue cette demande.
Priorité	Séquence de tâche pour résoudre ce ticket. Les tâches sont basées sur l'impact et l'urgence de cette demande.
Décrivez brièvement votre question sur une politique	Brève description de cette demande.
Description détaillée de la question, y compris les questions spécifiques	Détails sur cette demande.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Gérer un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail

Acceptez, rejetez ou fermez un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail. En utilisant le portail de vente au détail, vous pouvez traiter les tickets plus efficacement et obtenir des informations mises à jour en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procédure

1. Dans le portail de vente au détail, sélectionnez **Accueil > Tickets et tâches** dans la barre de menus.
2. Sélectionnez le ticket.
3. Si l'agent du siège demande plus d'informations ou propose une solution, vous pouvez ajouter plus de détails, accepter la solution, la rejeter, fermer le ticket ou le rouvrir.

Option	Description
Notes	Ajoutez des notes si l'agent du siège demande plus d'informations.
Accepter la solution	Fermez le ticket. Si l'agent HQ propose une solution avec la résolution, vous pouvez accepter ou rejeter la solution.
Rejeter la solution	Rouvrez le ticket si vous refusez la solution.

4. Si vous êtes le demandeur et que le ticket est à l'état ouvert, fermez le ticket en sélectionnant **Actions > Fermer le ticket**.

Suivre un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail

Suivez l'état d'un ticket de demande de magasin à partir du portail de vente au détail. En suivant votre ticket à partir du portail de vente au détail, vous pouvez immédiatement obtenir une visibilité sur la progression, les problèmes ou l'état de votre ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procédure

1. Dans le portail de vente au détail, sélectionnez **Accueil > Tickets et tâches** dans la barre de menus.
2. Sélectionnez le numéro de ticket que vous souhaitez suivre.
Si le numéro de ticket n'est pas disponible, recherchez les mots-clés du ticket à l'aide de la barre de recherche sur la page d'accueil ou des filtres sur la liste de tickets.

Créer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail

Créez un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile Retail pour signaler des problèmes au nom du magasin auquel vous êtes associé. En créant un ticket à partir de cette application mobile, vous pouvez immédiatement obtenir une visibilité sur la progression, les problèmes ou l'état de votre ticket sans avoir à utiliser un ordinateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.contributor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes gérant ou associé d'un magasin, vous pouvez demander des informations au siège social via l'application mobile Retail. Un agent du siège de vente au détail fournit les détails nécessaires pour s'assurer que les opérations du magasin respectent les politiques.

La table Ticket de demande du magasin [sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case] est une extension de la table abstraite Ticket de vente au détail [sn_retail_case].

Remarque : En tant qu'utilisateur de vente au détail, vous ne pouvez créer des tickets que pour les organisations de vente au détail dont vous êtes membre.

Procédure

1. Dans l'application mobile de vente au détail, sélectionnez **Parcourir le catalogue > Question sur la politique du magasin**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de question sur la politique de boutique

Champ	Description
Magasin demandeur	Magasin de vente au détail qui effectue cette demande.
Priorité	Séquence de tâche pour résoudre ce ticket. Les tâches sont basées sur l'impact et l'urgence de cette demande.
Décrivez brièvement votre question sur une politique	Brève description de cette demande.
Description détaillée de la question, y compris les questions spécifiques	Détails sur cette demande.

Un ticket est créé et vous pouvez suivre les détails du ticket.

Gérer un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail

Gérez un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail en acceptant ou en rejetant une solution proposée. En gérant un ticket à partir de cette application mobile, vous pouvez immédiatement obtenir une visibilité sur la progression, les problèmes ou l'état de votre ticket sans avoir à utiliser un ordinateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procédure

1. Dans l'application mobile de vente au détail, sélectionnez **Mon magasin > Tous les tickets** dans la barre de menus.
2. Sélectionnez le ticket dans la liste des tickets.
3. Ajouter des notes, fermer un ticket ou rouvrir un ticket.

Option	Description
Notes	Ajoutez des notes si l'agent du siège demande plus d'informations.
Accepter la solution	Fermez le ticket. Si l'agent HQ propose une solution avec la résolution, vous pouvez accepter ou rejeter la solution.

Option	Description
Rejeter la solution	Rouvrez le ticket si vous refusez la solution.

4. Si vous êtes le demandeur et que le ticket est à l'état ouvert, fermez le ticket en sélectionnant **Actions > Fermer le ticket**.

Suivre un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail

Suivez l'état d'un ticket de demande de magasin à partir de l'application mobile de vente au détail. En suivant votre ticket à partir de cette application mobile, vous pouvez immédiatement obtenir une visibilité sur la progression, les problèmes ou l'état de votre ticket sans avoir à utiliser un ordinateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procédure

1. Dans l'application mobile de vente au détail, sélectionnez **Mon magasin > Tous les tickets** dans la barre de menus.
2. Sélectionnez le numéro de ticket que vous souhaitez suivre.
Si le numéro de ticket n'est pas disponible, recherchez les mots-clés du ticket à l'aide d'une barre de recherche sur la page d'accueil ou de filtres sur la liste de tickets.

Résoudre une demande d'assistance concernant un magasin à partir de l'espace de travail

Résolvez un ticket de question du magasin avec une résolution à partir de votre espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rtl_stre_servcs.agent ou sn_rtl_stre_servcs.agent_manager

Procédure

1. Accédez à la **Listes > Tickets de question de magasin de vente au détail > Tous**.
2. Ouvrez un ticket, affectez-vous automatiquement un ticket, acceptez un ticket ou demandez des informations sur un ticket.

Option	Description
Mes tickets ouverts	Ouvrez vos tickets.
M'affecter	Auto-affecter un ticket.
Accepter	Travaillez sur le ticket.
Demander des informations	Demandez plus d'informations sur les détails du ticket.

L'état du ticket devient En attente d'informations. Lorsqu'un demandeur fournit plus d'informations, l'état devient Ouvert.

3. Sélectionnez **Proposer une solution** pour proposer une solution en ajoutant les détails de résolution suivants.

Champs	Description
Code de résolution	Numéro de code de la résolution.
Notes de résolution	Note à propos de la résolution.

Suivi des tickets et des tâches à partir du portail de vente au détail

Vous pouvez suivre vos tickets de demande de magasin à partir du portail de vente au détail.

Suivez vos tickets et tâches, lisez les articles de la base de connaissances publiés par votre organisation ou consultez les organisations de vente au détail auxquelles vous êtes associé en accédant au portail de vente au détail. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- [Suivez vos tickets et tâches à partir du portail de vente au détail](#)
- [Rechercher les articles de la base de connaissances de votre organisation sur le portail de vente au détail](#)
- [Afficher vos organisations de vente au détail associées à partir du portail de vente au détail](#)

Suivez vos tickets et tâches à partir du portail de vente au détail

Suivez les tickets qui vous sont affectés, à vous ou à votre équipe, à partir du portail de vente au détail. En suivant vos tickets et tâches à partir du portail de vente au détail, vous pouvez immédiatement obtenir une visibilité sur la progression, les problèmes ou l'état de votre ticket.

Avant de commencer

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

Procédure

1. À partir du portail de vente au détail, accédez à **Tickets et tâches**.
2. Dans la liste Catégories, filtrez les tickets affichés en sélectionnant une catégorie.
 - Action requise : tickets P1 ouverts, tickets en attente d'informations ou tickets de violation d'accord sur les niveaux de service (SLA).
 - Tickets : tous les tickets qui sont affectés aux tickets affectés, aux tickets non affectés ou aux tickets demandés par vous.
 - Tickets escaladés : tickets actuellement à l'état Escaladé.
 - Tâches : toutes les tâches qui vous sont affectées, non affectées ou récemment mises à jour.
3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails.


Rechercher les articles de la base de connaissances de votre organisation sur le portail de vente au détail

Affichez les articles de la base de connaissances publiés par votre organisation directement à partir du portail de vente au détail. Vous pouvez consulter les articles les plus consultés afin de rester au courant de ce qui se passe dans votre organisation.

Avant de commencer

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

Procédure

1. Dans le portail de vente au détail, sélectionnez **Base de connaissances** dans la barre de menus.
2. Recherchez et sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez examiner de l'une des façons suivantes :
 - Dans le champ Rechercher dans la **base de connaissances** , entrez les mots-clés pour rechercher un article et sélectionnez l'icône de .
 - Sélectionnez un article dans la liste Articles les mieux classés ou Articles les plus consultés.
 - Dans la liste Catégories, filtrez les articles en sélectionnant une catégorie.

Afficher vos organisations de vente au détail associées à partir du portail de vente au détail

Suivez vos organisations de vente au détail associées à partir du portail de vente au détail afin de rester au courant de ce qui se passe avec ces organisations.

Avant de commencer

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

Procédure

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

Référence de vente au détail

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

Composants installés avec les modules d'extension

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier sont installés lorsque vous activez les modules d'extension dans Retail.

Pour voir les composants installés avec chaque module d'extension, consultez :

- [Composants installés avec Vue d'ensemble de Retail Core](#)
- [Composants installés avec Retail Mobile](#)
- [Composants installés avec Services du magasin de vente au détail](#)

- Composants installés avec la réclamation du client de vente au détail
- Composants installés avec Retail HQ Operations
- Composants installés avec Opérations de vente au détail en magasin

Composants installés avec Vue d'ensemble de Retail Core

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

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

Tables installées avec Retail Core

Nom de la table	Description
Tâche de vente au détail sn_retail_task	Stocke des informations sur les détails de la tâche.

Rôles de base installés avec Retail Core

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

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

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_retail.manager_contributor	Crée, examine et surveille tous les tickets de vente au détail pour l'emplacement et la hiérarchie de l'emplacement auquel l'utilisateur est associé.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.associate_contributor • sn_retail.visionneur_rapport_reportage
sn_retail.manager_fulfiller	Crée, met à jour et résout des tickets de vente au détail pour l'emplacement et la hiérarchie auxquels l'utilisateur est associé.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.associate_fulfiller • sn_retail.visionneur_rapport_reportage

Configurations des parties associées installées avec Retail Core

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

Modules d'extension installés avec Retail Core

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

Nom	Description
	travaillent sur les tickets et résolvent les problèmes. Pour plus d'informations, consultez Gestion du service client .
Composants de l'interface utilisateur CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Comprend des thèmes, des widgets et des artefacts de code communs pour les applications de workflow des clients et du secteur.

Table installée avec la tâche de vente au détail

Table de tâches de vente au détail

Champ	Exemple
Nom	RT00001
Objet	HQ créant une tâche pour vérifier les tâches du magasin
Description	Vérifier si les magasins ont effectué des tâches conformément aux instructions
Demandés par	Agent du siège social
Échéance	1 semaine à partir de maintenant (date/heure)
Priorité	Critique/Élevé/Moyen/Faible
Affecté à	Agent du siège social

Règles métier installées avec Retail Core

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

Composants installés avec Retail Mobile

Certaines dépendances doivent être prises en compte lors de l'utilisation du module d'extension Retail Mobile.

Modules d'extension installés avec Retail Mobile

Nom du module d'extension	Description	Dépendances du module d'extension
Mobile de vente au détail [com.sn_retail_mobile]	Le module d'extension Retail Mobile offre une expérience mobile sur mesure pour les opérations de vente au détail, permettant aux équipes de première ligne de gérer efficacement les activités en magasin et de résoudre les problèmes en déplacement. Il fournit des informations en temps réel sur les KPI clés, prend en charge le suivi des problèmes et est compatible avec les plateformes Android et iOS.	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.sg • com.glide.sg.offline • com.glide.sg.agent_native_client • com.sn_retail_core

Composants installés avec Services du magasin de vente au détail

Certains rôles et dépendances doivent être pris en compte lors de l'utilisation du module d'extension Retail Store Services.

i Remarque :

- L'application Services du magasin de vente au détail installe les dépendances Retail Core et Retail Mobile.
- Si Retail Core et Retail Mobile sont déjà installés, seul le module d'extension com.sn_rtl_stre_servcs est installé avec Retail Store Services.

Modules d'extension installés avec Services du magasin de vente au détail

Nom du module d'extension	Description	Dépendances du module d'extension
Services du magasin de vente au détail [com.sn_rtl_stre_servcs]	Ce module d'extension facilite la communication simplifiée entre les équipes du magasin et le siège social concernant les questions ou problèmes opérationnels. Les membres de l'équipe du magasin peuvent demander de l'aide directement au siège, assurant ainsi leur quotidien.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile

Rôles installés avec Services de magasin de vente au détail

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_rtl_stre_servcs.agent	Créer, mettre à jour et fermer un ticket de demande de magasin entre les organisations de services.	sn_retail.support_agent
sn_rtl_stre_servcs.agent_manager	Créer, mettre à jour et fermer un ticket de demande de magasin entre les organisations de services.	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_stre_servcs.agent sn_customerservice_manager
sn_rtl_stre_servcs.contributeur	Créer, mettre à jour un ticket de demande de magasin pour leur emplacement.	

Composants installés avec la réclamation du client de vente au détail

Certains rôles et dépendances doivent être pris en compte lors de l'utilisation du module d'extension de réclamation des clients de vente au détail.

Modules d'extension installés avec la réclamation du client de vente au détail

Nom du module d'extension	Description	Dépendances du module d'extension
Réclamation de client de vente au détail [com.sn_rtl_cs_cmplnt]	Le type de ticket de réclamation client permet de gérer et de résoudre les commentaires client liés aux expériences en magasin. Ce type de ticket permet aux clients de soumettre des plaintes de manière anonyme afin d'encourager les commentaires honnêtes et d'aider les magasins à améliorer leur service. Ce type de ticket est inclus dans le module d'extension Réclamation des clients de vente au détail.	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_customerservice com.sn_retail_core

Rôles installés avec Réclamation du client de vente au détail

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_rtl_cs_cmplnt.agent	Créer, mettez à jour et résolvez des tickets de réclamations de vente au détail.	sn_retail.support_agent
sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager	Créer, mettez à jour, résolvez et gérez les tickets de réclamations de vente au détail.	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_cs_cmplnt.agent sn_customerservice_manager

Composants installés avec Retail HQ Operations

Certains rôles et dépendances doivent être pris en compte lors de l'utilisation du module d'extension Retail HQ Operations.

Modules d'extension installés avec Retail HQ Operations

Nom du module d'extension	Description	Dépendances du module d'extension
Opérations du siège social de la vente au détail [com.sn_rtl_hq_ops]	Le module d'extension Retail HQ Operations permet une coordination efficace entre les équipes du siège. Il facilite l'exécution du travail assigné et permet aux équipes de l'AC de suivre les progrès.	com.sn_retail_core

Rôles installés avec Retail HQ Operations

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_rtl_hq_ops.agent	Créer, mettre à jour et résoudre un ticket de communication HQ.	sn_retail.support_agent
sn_rtl_hq_ops.agent_manager	Créer, mettre à jour et résoudre un ticket de communication HQ. Le gestionnaire d'agents gère également les agents.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_ops.agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_hq_ops.location_agent	Créer, mettre à jour et résoudre un ticket de communication HQ pour leur emplacement.	sn_retail.associate_fulfiller
sn_rtl_hq_ops.location_agent	Créer, mettre à jour et résoudre un ticket de communication HQ pour leur emplacement.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_ops.location_agent • sn_retail.manager_fulfiller

Composants installés avec Opérations de vente au détail en magasin

Certains rôles et dépendances doivent être pris en compte lors de l'utilisation du module d'extension Retail In-store Operations (Opérations de vente au détail).

Modules d'extension installés avec Retail In-store Operations

Nom du module d'extension	Description	Dépendances du module d'extension
Opérations de vente au détail en magasin [com.sn_rtl_in_store_ops]	Le module d'extension Retail In-store Operations permet aux membres de l'équipe du magasin de signaler et de suivre les problèmes opérationnels en magasin, qu'il s'agisse de demandes courantes ou cycliques.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile • com.snc.work_management

Nom du module d'extension	Description	Dépendances du module d'extension
	Cela garantit que les problèmes sont documentés et surveillés pour une exécution et une assistance cohérentes.	

Rôles installés avec Opérations de vente au détail en magasin

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_rtl_in_store_ops.associier	Créer, mettre à jour et fermer un ticket d'opérations du magasin pour leurs magasins. Peut afficher et fermer les tâches du Store pour ses magasins.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_retail.associate_fulfiller • wm_location_agent
sn_rtl_in_store_ops.gestionnaire	Peut créer, mettre à jour et fermer un ticket d'opérations en magasin pour les magasins et les emplacements enfants associés qu'ils gèrent. Peut créer, mettre à jour et fermer des tâches du Store et affecter des tâches à d'autres personnes dans les magasins et les emplacements enfants associés qu'ils gèrent.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_in_store_ops.associier • sn_retail.manager_fulfiller • wm_location_assignment_manager

Table pour la tâche des opérations en magasin

Table de tâches Opérations en magasin

Champ	Exemple
Nombre	RIS00001
Description brève	Les allées 2 et 9 doivent être nettoyées
Description	Les allées 2 et 9 sont encombrées et de nombreux produits sont sur le sol
Priorité	Élevé/Moyen/Faible
Groupe d'affectation	Groupe de gestionnaires de magasin
Affecté à	Directeur de magasin
Organisation de vente au détail demandeuse	Magasin du profil, qui crée le ticket
Organisation de vente au détail de soutien	Identique à l'organisation de vente au détail demandeuse
Échéance	2 heures à partir de maintenant (date/heure)

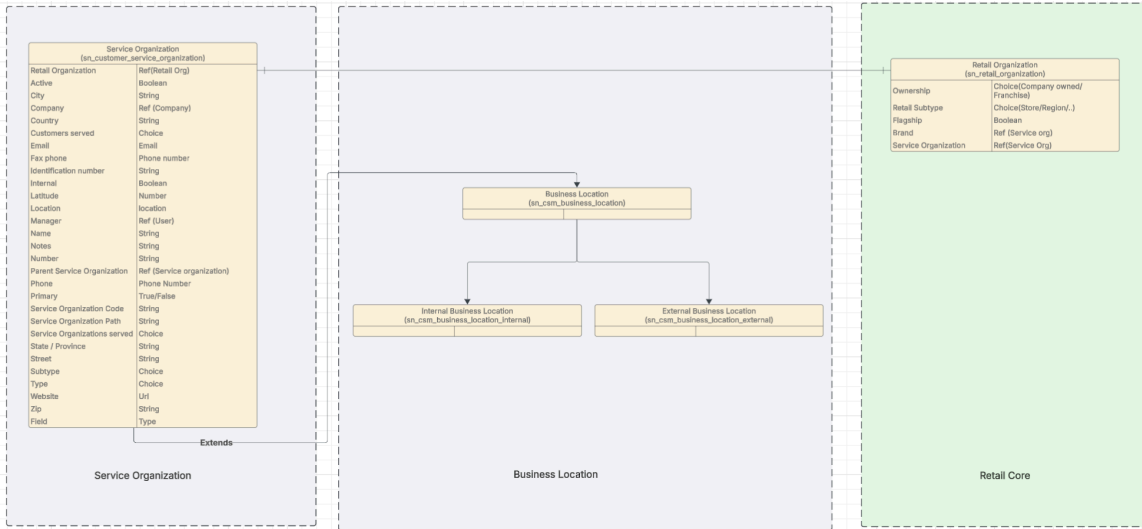
Traduction automatique

Modèle de données d'organisation de vente au détail

Découvrez l'application Base pour Opérations de vente au détail en affichant le modèle de données et les diagrammes de relations entre les rôles. Ce diagramme illustre la relation entre les tables et les rôles au sein de l'application.

Modèle de données

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



Traduction automatique

Tables de modèles de données des organisations de vente au détail

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

Table d'organisation de vente au détail

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

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

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

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

Champ	Description
Propriété	Type de propriété de cette organisation de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Détenue par la société • Franchise

Champ	Description
Marque	Marque associée de cette organisation de vente au détail.
Organisation de services	Organisation de services associée.
Sous-type de vente au détail	Sous-type de vente au détail. Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Boutique • Région • Division • Surface • Quartier
Phare	Indique s'il est considéré comme un emplacement d'organisation de vente au détail phare.

Table de ticket de vente au détail

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

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

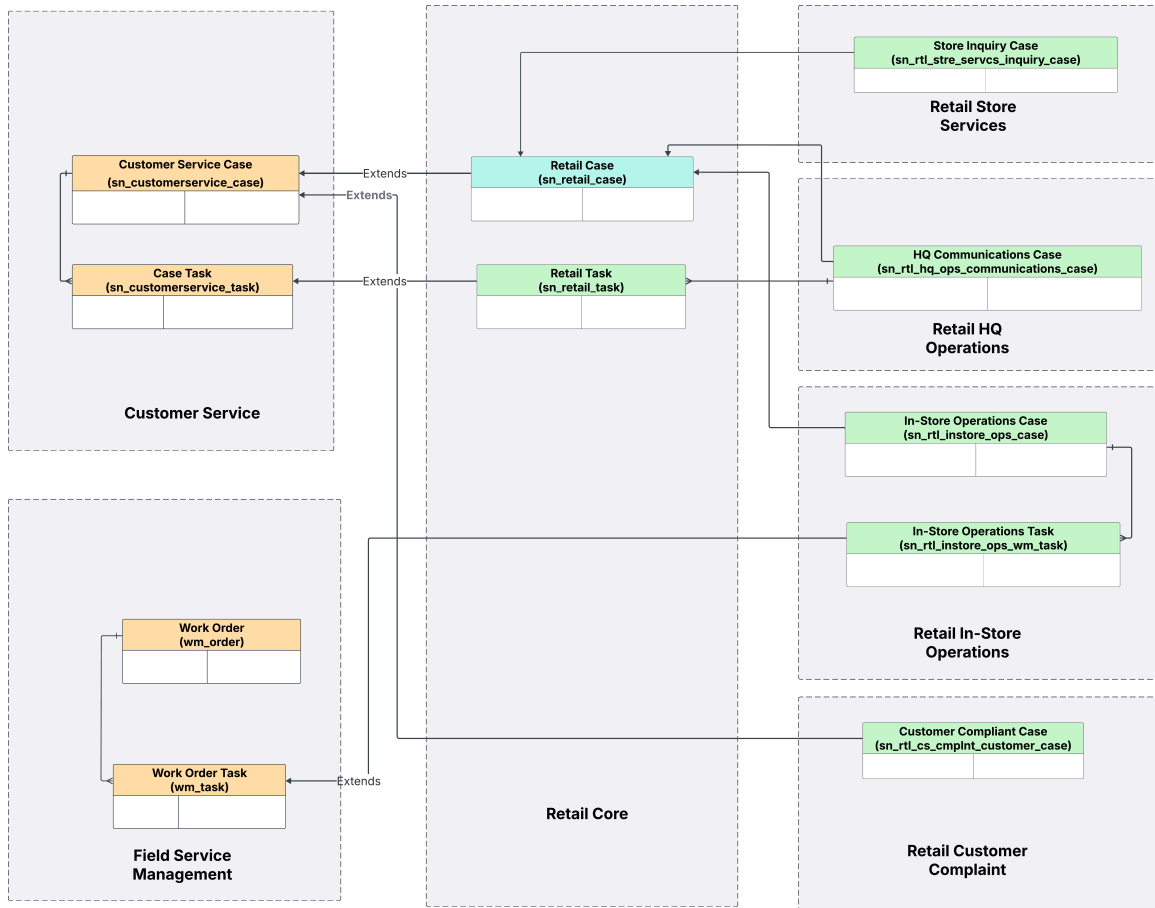
La table Ticket de vente au détail [sn_retail_case] peut être étendue pour développer le flux et la logique pour les cas d'utilisation de vente au détail.

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

Modèle de données unifié de ticket et de tâche de vente au détail

Découvrez le modèle de données unifié de ticket et de tâche de vente au détail, qui aide à comprendre les relations entre les différentes tables de tickets et de tâches au sein de la vente au détail. Ces extensions sont conçues pour répondre à des besoins opérationnels distincts tels que la gestion des réclamations des clients, des demandes de renseignements en magasin, des opérations en magasin et des communications au siège social.

Modèle de données



Traduction automatique

Séparation en domaines dans Base pour Opérations de vente au détail

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

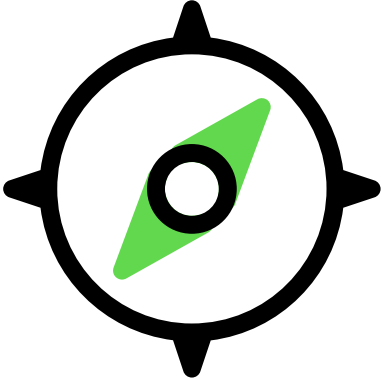

Cas d'utilisation de vente au détail

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

Gestion des tâches de vente au détail

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

Premiers pas

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

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer la gestion des tâches de vente au détail

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l'application Gestion des tâches de vente au détail, apprenez-en plus sur les fonctionnalités disponibles pour optimiser vos tâches de vente au détail.

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

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

À l'aide de l'application Gestion des tâches de vente au détail, les organisations de vente au détail peuvent :

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

Utilisateurs de la gestion des tâches de vente au détail

Utilisateurs

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

Workflow de gestion des tâches de vente au détail



HQ Manager



Store Manager



Store Associate



HQ Manager

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

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

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

Traduction automatique

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

4. Un associé du magasin complète le ticket et le marque comme terminé.
5. Le gestionnaire du siège a une visibilité sur l'état d'achèvement des tickets dans tous les magasins.

Avantages de la gestion des tâches de vente au détail

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

Ce qu'il faut explorer ensuite

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

- [Explorer la gestion des tâches de vente au détail](#)
- [Configuration de la gestion des tâches de vente au détail](#)
- [Créer des tickets multi-magasins dans Base de Gestion des tâches dans la vente au détail](#)
- [Référence de gestion des tâches de vente au détail](#)

Ticket de vente au détail en multi-magasins

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

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

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

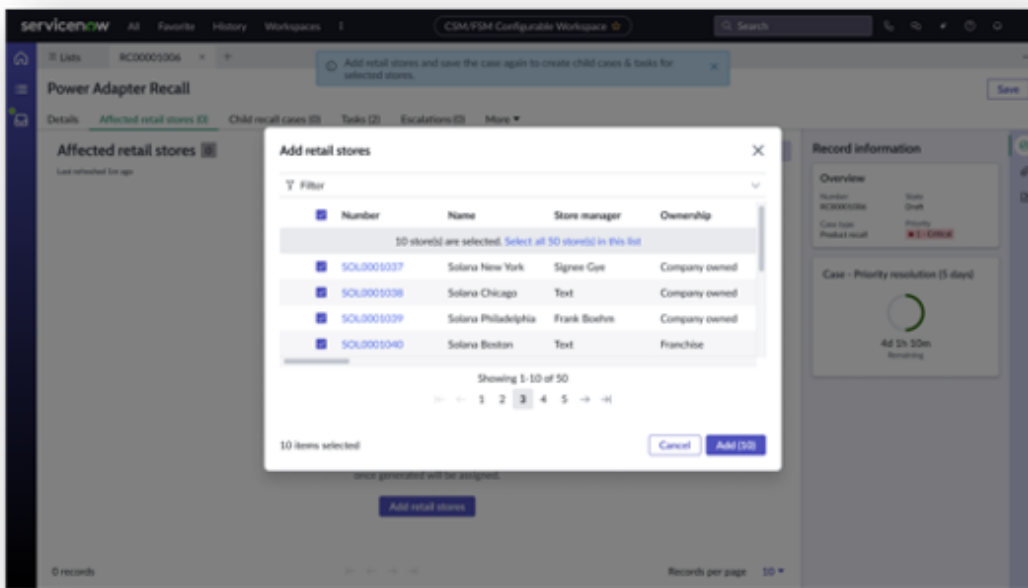
Le ticket de vente au détail en plusieurs magasins s'appuie sur les entrées de carte de la table CSM créées dans le cadre de la configuration multi-tickets dans la nouvelle définition de service que vous créez pour créer des tickets multi-magasins.

Pour plus d'informations sur le processus de configuration, reportez-vous à la section [Configuration de la gestion des tâches de vente au détail](#).

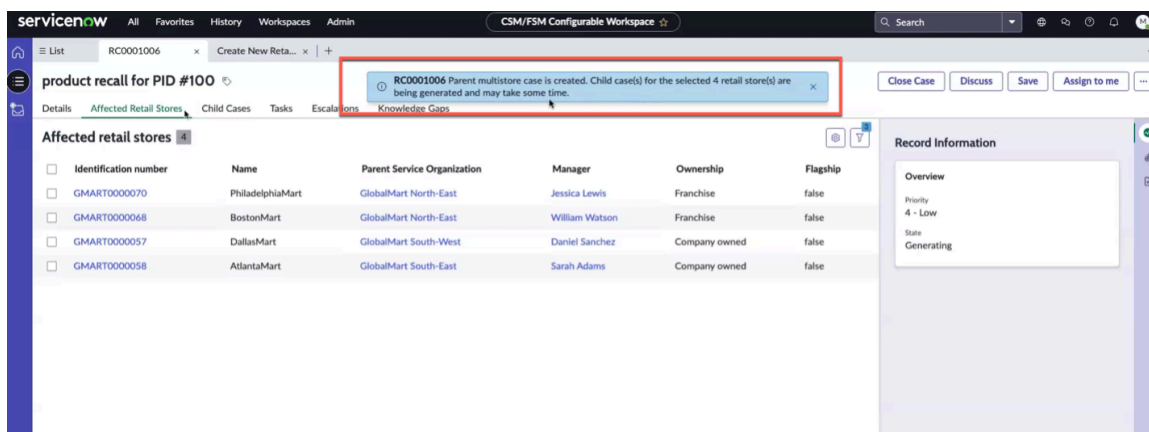
Processus de ticket de vente au détail multi-magasins

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

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



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



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

Configuration de la gestion des tâches de vente au détail

Configurez Gestion des tâches de vente au détail Core.

Vue d'ensemble de la configuration

1. [Installer Base de Gestion des tâches dans la vente au détail](#)
2. [Activer le sélecteur de service pour Base de Gestion des tâches dans la vente au détail](#)
3. [Configurer les définitions de service pour la création de tickets multi-magasins pour Base de Gestion des tâches dans la vente au détail](#)
4. [Créer une carte de la table CSM pour la gestion des tâches de vente au détail Core](#)

5. Créer une entité dans la table Configuration de tickets multiples pour la création de plusieurs magasins dans Base de Gestion des tâches dans la vente au détail
6. Créer une définition de service pour les tickets multi-magasins dans Base de Gestion des tâches dans la vente au détail

Installer Base de Gestion des tâches dans la vente au détail

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tous**.
2. Recherchez l'application Core de Gestion des tâches de vente au détail à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.
Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande à partir de la ServiceNow® boutique. Visitez le [Site Web ServiceNow Store](#) pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique.
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow® magasin pour obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Cadre de travail Now Experience > Actions déclaratives > Actions des listes**.
2. Recherchez le **sélecteur de type de ticket** sous l'attribut **Spécifier l'action du client**.
3. Définir **Actif** sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. **Remarque** : Pour les utilisateurs des versions antérieures à Utah uniquement, les étapes supplémentaires suivantes doivent être effectuées :

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

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

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

The screenshot shows the 'Configuring Service Definition form' interface. At the top, there are 'Cancel' and 'Save' buttons. Below the title bar, a message states: 'You are editing a record in the CSM Case Types application (cancel)'. The main area is divided into two columns: 'Available' and 'Selected'. The 'Available' column lists various fields like 'Application', 'Case type', 'Class', 'Created', etc. The 'Selected' column lists fields like 'Name', 'ID', 'Table', 'Customer service type', etc. The 'Multiple case creation config' field is highlighted in the 'Selected' column. Below these columns are 'Cancel' and 'Save' buttons. At the bottom, there are sections for 'Form view and section' and 'Create new field'.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définitions de services**.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer > Mise en page**.

3. Déplacez le champ de configuration Création de **tickets multiples** de **Disponible** à **Sélectionné**.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

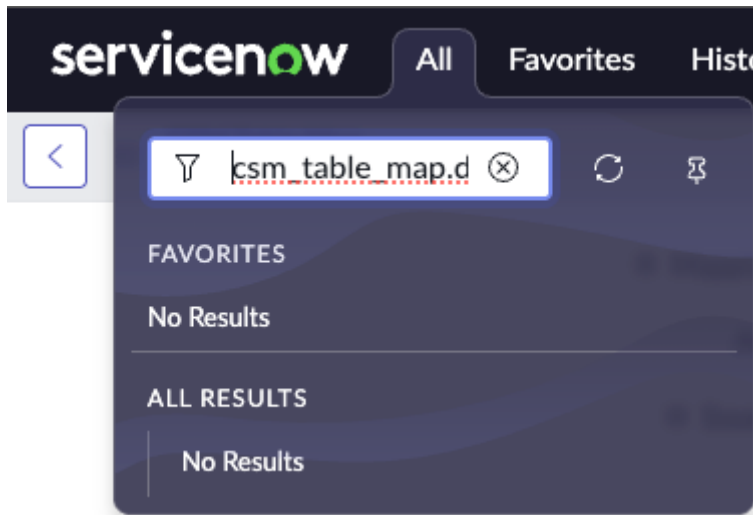
Périmètre requis : Core de la gestion des tâches de vente au détail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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



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

Résultats

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

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

- Description
- Description brève
- Priorité
- Affecté à

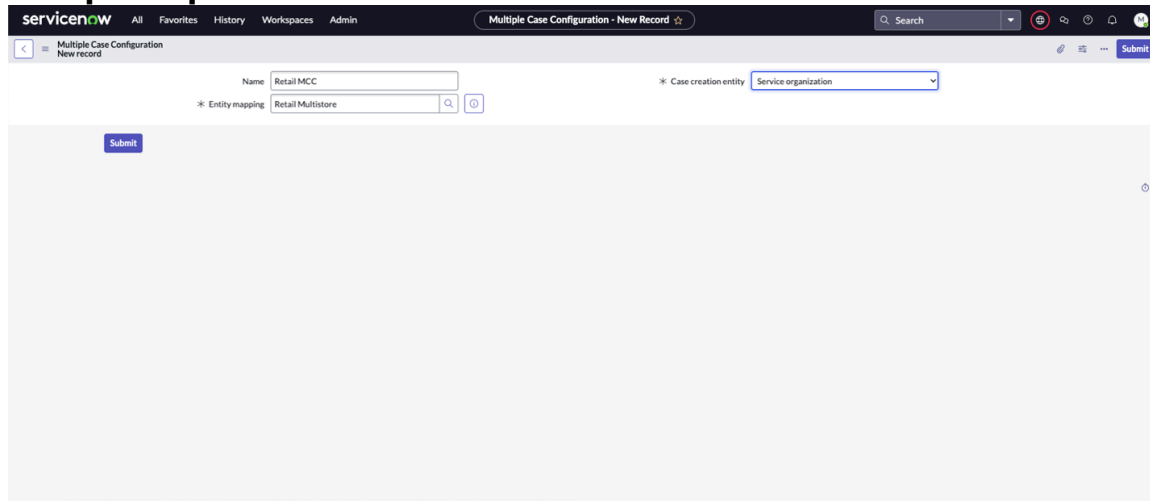
Créer une entité dans la table Configuration de tickets multiples pour la création de plusieurs magasins dans Base de Gestion des tâches dans la vente au détail

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

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

Champ	Nom
Nom	Nom pour cette configuration à tickets multiples.
Mappage d'entités	Sélectionnez le mappage d'entité pour cette configuration à tickets multiples. Cette valeur détermine la table source et les tables cible pour cette configuration.
Entité de création de tickets	Spécifie le champ qui doit créer plusieurs tickets. Sélectionnez une organisation de services .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

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

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

5. Remplissez d'autres champs selon vos besoins.

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

Résultats

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

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

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

1. [Créer un ticket parent multi-magasins dans Base de Gestion des tâches dans la vente au détail](#)
2. [Gérer les tickets enfants dans Retail Task Management Core](#)
3. [États des tickets de vente au détail en multi-magasins](#)

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.support_agent

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

Procédure

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

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

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

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

Vous pouvez également choisir de tout sélectionner.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

i Remarque :

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

10. Une fois que tous les tickets enfants sont ajoutés et examinés, sélectionnez **Soumettre le ticket** pour soumettre le ticket parent.
Les tickets enfants commencent alors à être générés.
11. Une fois le ticket soumis, une nouvelle liste connexe appelée **Tickets enfants** s'affiche. Elle affiche tous les tickets enfants créés pour ce ticket parent une fois le processus de génération terminé.
12. **Facultatif :** Utilisez les listes connexes Tâches pour ajouter des tâches à ce ticket parent.

- 13. Facultatif :** Utilisez le ticket Escalader ou Signaler un écart de connaissances dans le menu Autres selon vos besoins.
- 14.** Une fois que tous les tickets enfants ont été suffisamment fermés, utilisez **Fermer le ticket** pour fermer le ticket parent.

Gérer les tickets enfants dans Retail Task Management Core

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_retail.manager_fulfiller

Responsabilité requise : Directeur du magasin – Prestataire.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez aux **tickets de vente au détail**.
2. Sélectionnez le ticket de vente au détail que vous souhaitez gérer.
3. Utilisez le champ **Affecté à** pour affecter le ticket selon vos besoins.
4. Notez que le numéro de ticket parent est répertorié dans le panneau **Activité**.
5. Remplissez le ticket et gérez-le selon vos besoins.

États des tickets de vente au détail en multi-magasins

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

États des tickets parents de vente au détail multi-magasins

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

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

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

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

Référence de gestion des tâches de vente au détail

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

Composants installés avec Gestion des tâches de vente au détail

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

Modules d'extension installés avec Retail Task Management Core

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

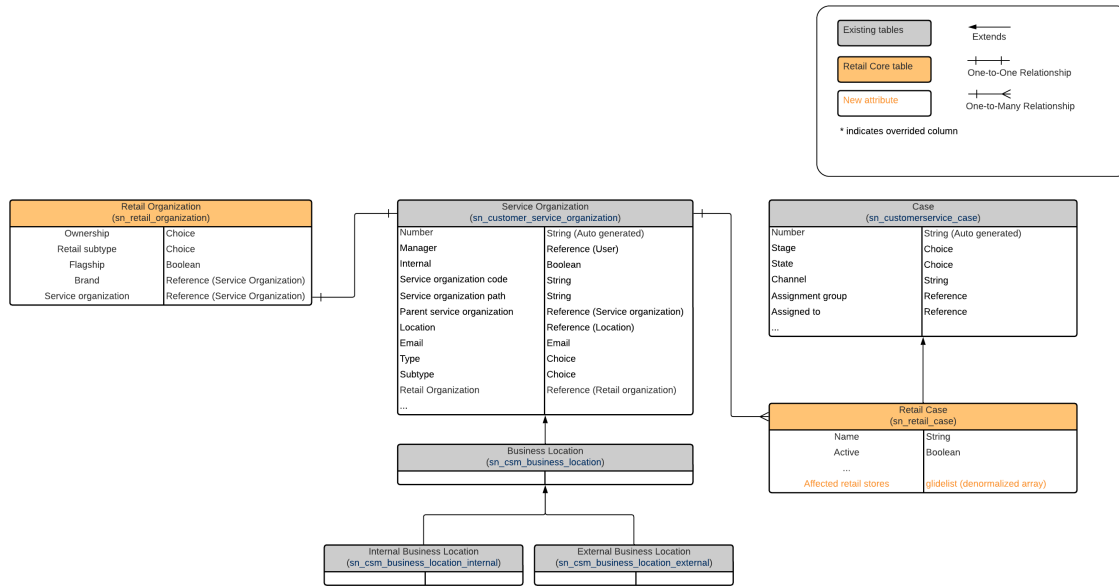
Remarque :

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

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

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

Modèle de données de gestion des tâches de vente au détail



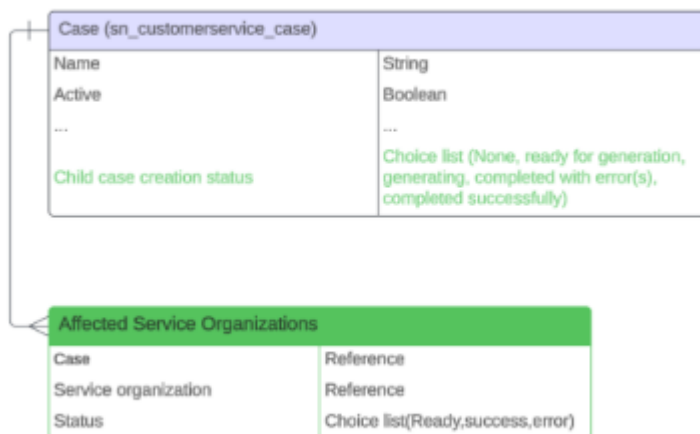
L'installation de Retail Task Management Core introduit le champ **Magasins de vente au détail affectés** dans la table Ticket de vente au détail [sn_retail_case].

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

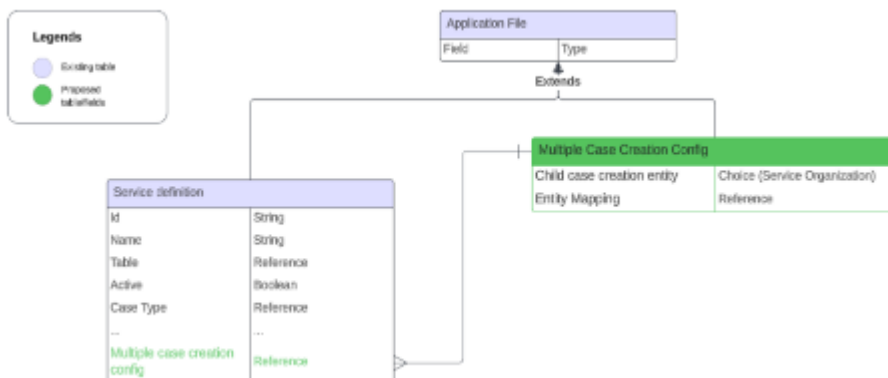
Changements introduits par le module d'extension de cadre de travail de création multi-tickets

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

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



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



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

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

Pour plus d'informations sur la façon dont ces champs sont impliqués dans le processus de création de plusieurs boutiques, reportez-vous à la section [Configuration de la gestion des tâches de vente au détail](#).