



Fabricação de Xanadu

Última atualização: 18/11/2024

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração.

Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

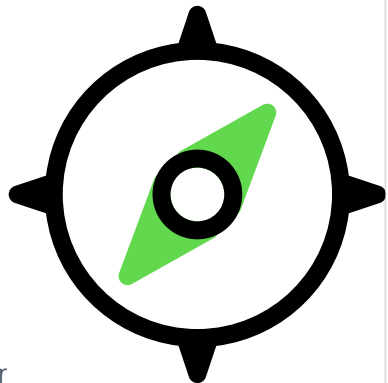
Índice

| | |
|---|----|
| Produção..... | 4 |
| Configuração da Operações comerciais de manufatura..... | 5 |
| Instalar Central de controle de serviços para provedores..... | 6 |
| Instalar Central de controle de serviços para consumidores..... | 8 |
| Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços | 10 |
| Integrar Operações comerciais de manufatura..... | 14 |
| Como usar o Operações comerciais de manufatura..... | 15 |
| Usando Central de controle de serviços para provedores..... | 15 |
| Usando Central de controle de serviços para consumidores..... | 15 |
| Exemplos de Operações comerciais de manufatura..... | 15 |

Produção

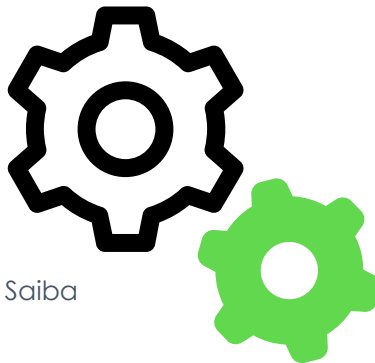
O produto Operações comerciais de manufatura (MCO) fornece uma plataforma para otimizar suas vendas, suporte e operações de serviço para aprimorar a eficiência operacional, reduzir custos e melhorar a produtividade.

Iniciar



Explorar como Operações comerciais de manufatura pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.

Configurar



Saiba

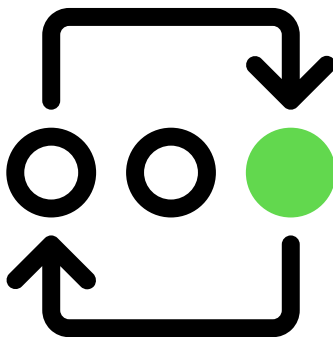
Planeje e personalize Operações comerciais de manufatura para atender às suas necessidades específicas.

Uso



Saiba como fabricantes, canais e consumidores podem usar Operações comerciais de manufatura para gerenciar ecossistemas de fabricação.

Integrar



Estenda Operações comerciais de manufatura capacidades integrando com outras aplicações.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no ServiceNow Community [↗](#)
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos [↗](#)
- Contato Suporte e atendimento ao cliente [↗](#)

Configuração da Operações comerciais de manufatura

Configure Operações comerciais de manufatura para permitir que agentes de governança e gerentes de serviço forneçam serviços de governança a constituintes, empresas e outras agências.

Configurar Operações comerciais de manufatura envolve várias tarefas principais:

- Instalando e configurando a aplicação Operações comerciais de manufatura.
- Instalando e configurando as aplicações Tecnologia operacional Manager, Vulnerability Response, Gestão de incidentes e Gestão de mudanças.
- Configuração do Gerenciador de processos industriais.

Instalação e configuração de Operações comerciais de manufatura aplicações

Como um usuário com a função de administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração principais para configurar suas aplicações Operações comerciais de manufatura.

Tarefas de configuração do MCO

| Tarefa de configuração | Descrição |
|---|--|
| Instalar e configurar a aplicação Customer Service Management ↗ | Instale a aplicação Customer Service ManagementServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite que seus agentes e executivos de contas obtenham visibilidade sobre os sistemas e ferramentas do cliente de que precisam para oferecer serviços proativos aos clientes. |
| Instalar e configurar a aplicação Fundação do Modelo de Serviço ↗ | Instale a aplicação Base do modelo de serviçosServiceNow Store da loja []. Essa estrutura permite criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio. |
| Instalar e configurar a aplicação Gestão de oportunidades ↗ | Instale a aplicação Gestão de oportunidadesServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente. |
| Instalar e configurar a aplicação Gestão de ↗ cotações | Instale a aplicação Gestão de orçamentosServiceNow Store da loja []. Ele permite que seus agentes de vendas |

Tarefas de configuração do MCO

| Tarefa de configuração | Descrição |
|--|--|
| | gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar. |
| Instalar e configurar a aplicação Gestão de base de instalação | Instale a aplicação Gestão de base de instalaçãoServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite capturar o uso ou a compra de um produto por parte de um cliente com a aplicação Operações comerciais de manufatura. |
| Instalar e configurar a aplicação Gestão de pedidos | <p>Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais.</p> <p>Nota: Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, instale a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia da loja. Esta aplicação inclui a aplicação Gestão de pedidos e também as ServiceNow implementações das APIs do TMF para produtos de telecomunicações.</p> |

- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar seu processo de configuração de fabricação. Para saber mais, consulte a [Central de sucesso do cliente](#).
- Participe da [comunidade de fabricação](#) da ServiceNow para compartilhar conhecimento, colaborar e interagir com colegas de todo o mundo que estão enfrentando os mesmos desafios e oportunidades do setor.

Instalar a Central de controle de serviços para provedores no Operações comerciais de manufatura

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_sb_pro) para uso com Operações comerciais de manufatura. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

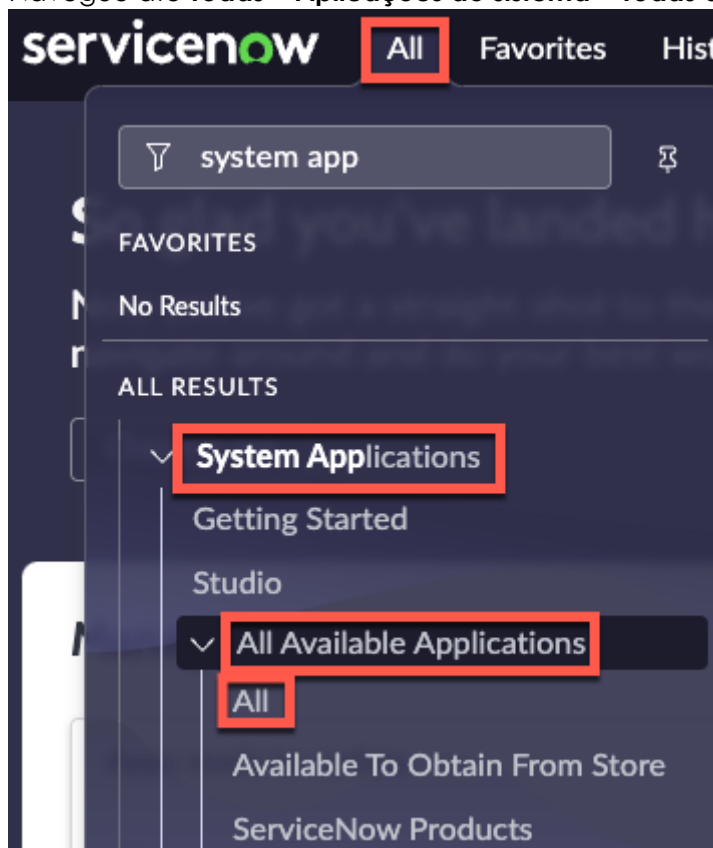
Os plug-ins a seguir são instalados automaticamente com a aplicação Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura:

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

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores](#) .

Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas.**



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços para Provedores (sn_sb_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se eles estão sendo instalados, já estão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar Central de controle de serviços para provedores.

4. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Instalar Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para consumidores para uso com Operações comerciais de manufatura. A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

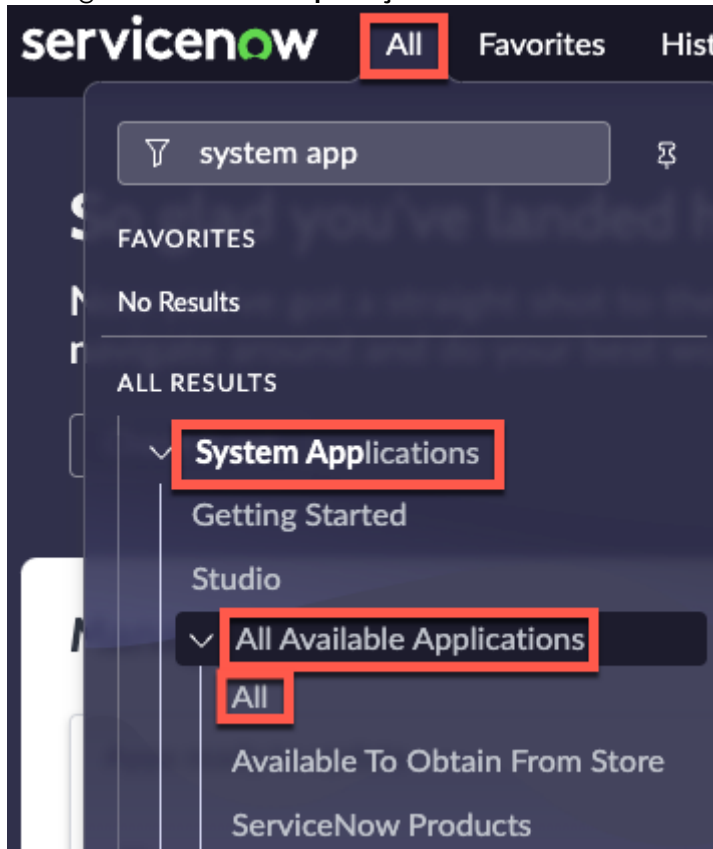
Os plug-ins a seguir são instalados em com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura:

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

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Instalar Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura](#).

Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas.**



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços para consumidores usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

4. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação [Central de controle de serviços em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas e funções de usuário.

Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|--|---|-------------------|
| Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor] | <ul style="list-style-type: none"> Permite que membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços. <p>i Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor precisa desta função.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fornece acesso aos produtores de registros remotos e às tarefas do provedor. | N/D |
| Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read] | <ul style="list-style-type: none"> Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de tarefa do provedor. Fornece acesso somente leitura à aplicação Central de controle de serviços. | N/D |

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|--|---|--|
| Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin] | <ul style="list-style-type: none"> • Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor. • Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços | <ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.solicitante • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catálogo |

Tabelas instaladas

As tabelas a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

| Tabela | Descrição |
|--|---|
| Usuários autorizados [sn_sb_pro_authorized_user] | Contém os registros de usuários autorizados. |
| Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_connection] | Registro de conexão do consumidor para o provedor, estende a tabela de conexão de base. |
| Direito [sn_sb_pro_entitlement] | Direitos do provedor que associam registros a consumidores qualificados, estendem a tabela de direitos de base. |
| Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field] | Gerencia mapeamentos de campo de entrada do lado do provedor para definições de tarefa remota. |
| Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field] | Gerencia mapeamentos de campo de saída do lado do provedor para definições de tarefa remota. |
| Personas [sn_sb_pro_persona] | Gerencia personas para Central de controle de serviços. |
| Provedor [sn_sb_pro_provider] | Registro de associação do provedor para vincular registros do lado do provedor. |
| Tarefa do provedor [sn_sb_pro_provider_task] | Tarefas do provedor no lado do provedor, criadas por consumidores por meio de produtores de registros remotos. |
| Registro [sn_sb_pro_registration] | Central de controle de serviços registros de registro. |
| Definição de escolha remota [sn_sb_pro_remote_choice_definition] | Definições de escolha remota para produtor de registro remoto. |

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

| Tabela | Descrição |
|---|--|
| Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumidor_criteria] | Registros de critérios do consumidor atribuídos a produtores de registros remotos, controla quais consumidores têm direito a um determinado produtor de registro remoto. |
| Serviço remoto [sn_sb_pro_remote_service] | Registro de serviço remoto. |
| Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task] | Tarefas remotas para gerenciar a transferência de dados entre tarefas primárias em instâncias sincronizadas. |
| Definição de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_def] | Definição de tarefa remota, controla a criação e o processamento de tarefas remotas. |
| Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_task_def_consumidor_criteria] | Registros de critérios do consumidor atribuídos a definições de tarefa remota, controla quais consumidores têm direito a uma determinada definição de tarefa remota. |
| Variável de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_variable] | Variáveis do Glide associadas a uma tarefa remota permitem exibir dados sincronizados de entrada |
| Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_pro_service_bridge_settings] | Registro de configurações do provedor, gerencia vários Central de controle de serviços alinhamentos de configurações entre o provedor e o consumidor. |
| Transformação [sn_sb_pro_transform] | Registros de transformação do lado do provedor. |

Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços Consumers

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|--|---|---|
| Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin] | <ul style="list-style-type: none"> • Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor. • Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços | <ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.read • sn_sb.solicitante • sn_sb.remote_task_creator • flow_designer • catálogo |
| Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read] | Fornece acesso somente leitura às tarefas do provedor | N/D |
| Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor] | Fornece acesso a produtores de registros remotos e tarefas do provedor | N/D |

Tabelas instaladas

As tabelas a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user] | Usuários autorizados. |
| Conexão [sn_sb_con_consumer] | Registro de conexão do lado do consumidor. |
| Direito [sn_sb_con_entitlement] | Tabela do lado do consumidor que estende direitos. |
| Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field] | Campos de entrada do lado do consumidor para definições de tarefa remota. |
| Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field] | Campos de saída do lado do consumidor para definições de tarefa remota. |

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Personas [sn_sb_con_persona] | Registros de persona do lado do consumidor. |
| Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_connection] | Registro de conexão do provedor que vincula o consumidor à instância do provedor, estendendo a tabela de conexão de base. |
| Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task] | Registros de tarefa do provedor do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa do provedor. |
| Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache] | Cache do lado do consumidor para consultas de escolha remota. |
| Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer] | Registros do Produtor de registro remoto do lado do consumidor. |
| Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task] | Registros de tarefa remota do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa remota. |
| Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def] | Registros de definição de tarefa remota do lado do consumidor. |
| Variável de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_variable] | Tabela de variáveis associada à tarefa remota que estende variáveis de glide. |
| Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_con_service_bridge_settings] | Registros de configuração do lado do consumidor Central de controle de serviços, estendem a tabela base de configurações. |
| Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice] | Registros de escolha remota do lado do consumidor. |
| Transformação [sn_sb_con_transform] | Registros de transformação do lado do consumidor, estende a tabela base de transformação. |

Integrar Operações comerciais de manufatura

Amplie os recursos de Operações comerciais de manufatura e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Operações comerciais de manufatura fornece integrações com as seguintes aplicações:

[Gestão de serviços de campo](#) 

A integração da aplicação Operações comerciais de manufatura com a aplicação Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos de serviço de campo relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócio.

Gestão estratégica de portfólios [↗](#)

Forneça a supervisão do projeto de pedidos e tarefas de pedido complexos e de longa execução na Gestão de pedidos e gerencie-os na Gestão estratégica de portfólios.

Como usar o Operações comerciais de manufatura

Saiba como Operações comerciais de manufatura permite que você gerencie o ciclo de vida de ponta a ponta de seus produtos, assinaturas e serviços.

Usando Central de controle de serviços com Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem se conectar dentro da empresa em várias divisões, com clientes B2B, com fornecedores, com parceiros de canal ou com parceiros de logística de terceiros (3PLs).

Usando Central de controle de serviços para provedores

Como um fabricante que usa Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura, saiba como usar a Central de controle de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear o cumprimento de pedidos de suas ServiceNow[®] instâncias.

Usando Central de controle de serviços para consumidores

Como um fabricante que usa Central de controle de serviços para Consumidores em Operações comerciais de manufatura, saiba como seus consumidores podem usar Operações comerciais de manufatura com a Central de controle de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços, tudo a partir da sua instância ServiceNow[®].

Exemplos de Operações comerciais de manufatura

Neste exemplo, a aplicação Operações comerciais de manufatura ajuda a empresa fictícia de fabricação Zenod (o OEM) a usar Central de controle de serviços para gerenciar suas associações com a Boxeo, uma empresa de transporte que usa suas impressoras e serviços para enviar mercadorias globalmente, e a Office Mart, um canal de varejo que vende muitas marcas de escritório e suprimentos de tecnologia comercial para varejos e consumidores (por exemplo, computadores, monitores, impressoras, suprimentos de remessa etc.).

Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

A Zenod, uma empresa de fabricação que produz e vende scanners, impressoras e outros sistemas multifuncionais de escritório, oferece um pacote de serviços de remessa para seus clientes corporativos. Um cliente, Boxeo, fez parceria com eles para usar impressoras Zenod, suprimentos de remessa e serviços para enviar mercadorias globalmente.

As principais personas (criador e cliente) podem concluir as seguintes tarefas em suas respectivas Central de controle de serviços instâncias:

O fabricante (Zenod) pode:

- Publicar um catálogo de produtos ou serviços usando o item do catálogo remoto e a definição de tarefa remota
- Receber solicitações no Espaço do agente em tempo real
- Retransmitir resoluções para clientes e parceiros de canal na lista de observação

O cliente (Boxeo) pode:

- Solicitar reparos e suporte técnico diretamente com a Zenod usando o catálogo remoto
- Sincronizar usando tarefa remota
- Exibir indisponibilidades e problemas de serviço
- Exibir produtos que compraram
- Solicitar serviços relacionados aos produtos comprados

O cenário se reproduz da seguinte maneira:

1. A Zenod publica seu catálogo de produtos ou serviços usando o item do catálogo remoto e a definição de tarefa remota.
2. A impressora de produção da Boxeo fica inativa e eles fazem uma solicitação de reparo e suporte técnico diretamente ao Zenod usando o catálogo remoto.
3. Enquanto a impressora de produção da Boxeo está inativa, o L1 da Boxeo está trabalhando no incidente e precisa ser capaz de retransmitir essas informações e o que foi feito até o momento para a Zenod. O L1 e o Zenod do Boxeo podem sincronizar fluxos de trabalho usando tarefas remotas.
4. O suporte técnico da Zenod recebe a solicitação no espaço do agente em tempo real, encontrando a Boxeo onde eles estão e prossegue com a resolução.

Exemplo de casos de uso Operações comerciais de manufatura e Central de controle de serviços

A Zenod produz scanners, impressoras e outros sistemas de escritório multifuncionais e os vende para B2B e para consumidores finais por meio de canais de atacado, pequenas e médias empresas e varejo. A OfficeMart é um canal de varejo que vende muitas marcas de escritório e suprimentos de tecnologia comercial para consumidores finais (por exemplo, móveis de escritório, computadores, monitores, impressoras, suprimentos de remessa etc.). Aqui está um exemplo de como o Zenod pode usar Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços para se comunicar com o retalhista do canal, OfficeMart, e vice-versa.

Fabricante (OEM) para canal

1. A Zenod cria um caso que informa o retalhista do canal sobre um recall de um produto e define o canal e as contas como "Alerta".
2. O Office Mart recebe uma tarefa do provedor em sua instância, que aparece no portal como uma tarefa a ser concluída.
3. O Office Mart segue os fluxos de trabalho predefinidos para tarefas relacionadas ao recall, por exemplo, como notificar os clientes que compraram ou licenciaram o produto sobre o recall.

Canal para Fabricante (OEM)

1. A OfficeMart publica um catálogo de produtos ou serviços.
2. Um comprador da OfficeMart faz uma solicitação de mudança para o pedido atual usando o catálogo de serviços (um catálogo remoto publicado pela Zenod) no portal do funcionário. Eles descrevem o que desejam mudar e o enviam para a OfficeMart por meio do catálogo de serviços, em que o sistema cria automaticamente uma tarefa de caso na instância do consumidor que é sincronizada com a instância do Zenod Central de controle de serviços para provedores.
3. A tarefa é convertida em um caso. O agente de gestão de pedidos da Zenod recebe o caso diretamente no espaço do agente e trabalha para resolvê-lo.