



Xanadu Gestão de pedidos

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

Gestão de vendas e pedidos.....	4
Explorando Gestão de vendas e pedidos.....	4
Gestão de catálogo de produtos.....	7
Pricing Management.....	9
Configurador de produtos.....	13
Gestão de leads.....	14
Gestão de oportunidades.....	15
Gestão de acordos de vendas.....	17
Gestão de pedidos.....	18
Configuração de Gestão de vendas e pedidos aplicações.....	45
Instalar e configurar Gestão de leads.....	46
Instalar e configurar Gestão de oportunidades.....	49
Instalar e configurar Gestão de orçamentos.....	53
Como configurar o Gestão de acordos de vendas.....	57
Configuração de catálogos e ofertas de produtos.....	60
Como configurar o preço do produto.....	94
Configurar o configurador de produtos.....	120
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações.....	124
Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações.....	130
Como usar o Gestão de leads.....	131
Como usar o Gestão de oportunidades.....	142
Como usar o Gestão de orçamentos.....	153
Usando a Gestão de pedidos.....	167
Estendendo Gestão de pedidos com aplicações [] da ServiceNow e integrações.....	205
Gestão de pedidos para provedores com a Central de controle de serviços.....	206
Gestão de pedidos integração com Gestão de serviços de campo.....	222
Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios.....	225

Gestão de vendas e pedidos

Saiba como você pode usar a aplicação ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos (SOM) para gerenciar o ciclo de vida de vendas de produtos em sua organização. Seus agentes podem usar essas aplicações para gerar oportunidades de pré-vendas, fornecer cotações de vendas, capturar e atender pedidos, trabalhar com contratos e direitos e gerenciar o fluxo de trabalho de pedido do cliente para mudanças.

<p>Explorar</p>  <p>Saiba como você pode usar as aplicações Gestão de vendas e pedidos.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Planeje e configure sua implementação da Gestão de vendas e pedidos.</p>	<p>Integrar</p>  <p>Amplie os recursos do Gestão de vendas e pedidos integrando a outros aplicativos.</p>
<p>Uso</p>  <p>Use as aplicações Gestão de vendas e pedidos como um agente.</p>		

Tradução automática

Explorando Gestão de vendas e pedidos

Esteja você iniciando ou expandindo uma implementação de Gestão de vendas e pedidos (SOM), saiba mais sobre as aplicações e fluxos de trabalho disponíveis para envolvimento

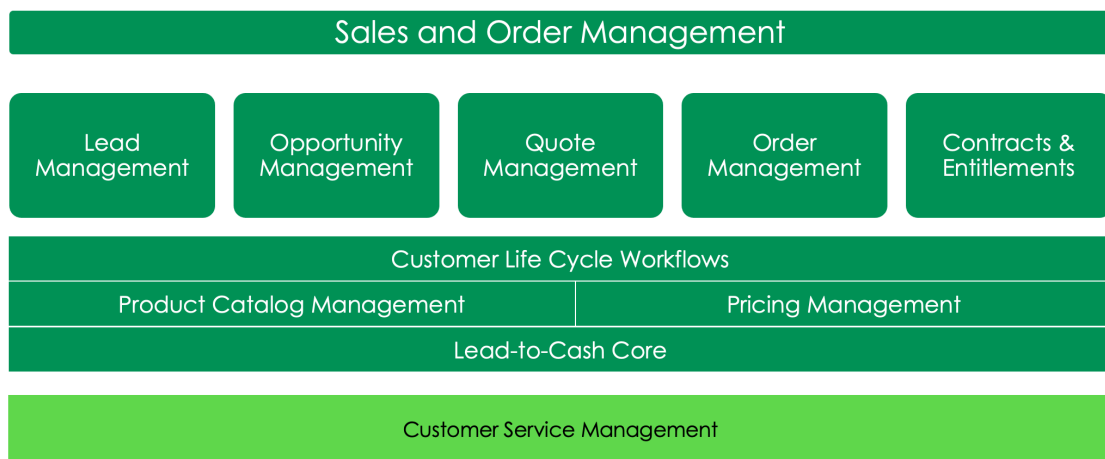
de pré-vendas, captura e execução de pedidos e atividades de pós-vendas em sua organização.

Visão geral

As aplicações Gestão de vendas e pedidos permitem que você gerencie o ciclo de vida de vendas de produtos em sua organização, incluindo leads e oportunidades de pré-vendas, geração de cotação de vendas, captura de pedido, execução de pedido e mudanças de pedido pós-venda e renovações de contrato.

Para oferecer suporte ao ciclo de vida de vendas do produto, Gestão de vendas e pedidos fornece os seguintes recursos e aplicações.

Gestão de vendas e pedidos aplicações e recursos principais



Tradução automática




Benefícios

Com as aplicações Gestão de vendas e pedidos, sua organização pode melhorar os processos de vendas e pedidos, bem como a produtividade do agente, gerenciando o ciclo de vida do lead até a renovação em uma plataforma e combinando equipes de front, middle e back-office com um sistema de compromisso e ação. Ao conectar aplicações existentes e adicionar ServiceNow fluxos de trabalho, Gestão de vendas e pedidos ajuda a aumentar a eficiência organizacional, acelerar o cumprimento de pedidos e acelerar e aumentar a receita.

Benefícios de Gestão de vendas e pedidos aplicações

Benefícios	Aplicação ou recurso principal	Persona
Crie e gerencie catálogos de produtos para ofertas de produtos comerciais e técnicos. Catálogos comerciais podem ser usados por seus agentes para criar oportunidades, cotações e pedidos.	Gestão de catálogo de produtos	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos
Defina os preços dos seus produtos por meio de listas de preços, controles de preços contextuais e, se	Pricing Management	Administrador de preços

Benefícios de Gestão de vendas e pedidos aplicações

Benefícios	Aplicação ou recurso principal	Persona
necessário, preços de sistemas externos.		
Crie e gerencie leads para clientes em potencial e vendas de produtos.	Gestão de leads	Agente de vendas e executivo de contas
Crie oportunidades de pré-vendas que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades do cliente.	Gestão de oportunidades	Agente de vendas e executivo de contas
Crie e gerencie cotações de vendas, que são ofertas formais de produtos ou serviços que os agentes propõem aos clientes.	Gestão de orçamentos	Agente de vendas
Configure e precifique rapidamente oportunidades, cotações e ofertas de produtos complexos.	Interface do usuário do configurador de produtos	Agente de vendas e pedidos, administrador para configurar
Crie e gerencie acordos vinculativos entre sua organização de vendas e compradores, com itens, quantidades, preços, termos e períodos efetivos especificados.	Gestão de acordos de vendas	Agente de vendas e pedidos
Capture e atenda a pedidos de produtos e serviços para criar uma experiência de pedido perfeita para seus clientes.	Gestão de pedidos	Agente de pedidos, agente de execução, gerente de agentes e gerente de execução
Crie e gerencie contratos e direitos como parte do suporte pós-venda.	Suporte pós-vendas 	Agente
Crie os fluxos de trabalho para sua organização e configure os metadados para suas várias entidades Gestão de vendas e pedidos.	Fluxos de trabalho do Gestão de vendas e pedidos (núcleo lead-to-cash) 	Agente, administrador para configurar
Ofereça suporte à gestão de mudanças e fluxos de trabalho comerciais (mover, adicionar, mudar e desconectar) para produtos vendidos.	Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente 	Agente

Solicitar aplicativos na 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](#).

Gestão de catálogo de produtos

Gestão de catálogo de produtos permite que sua organização gerencie suas ofertas de produtos, agrupando-as em catálogos e categorias, o que simplifica o processo de pedido e ajuda a gerenciar leads, oportunidades, cotações e pedidos em Gestão de vendas e pedidos.

Gestão de catálogo de produtos fornece vários recursos para implementar catálogos e categorias de produtos em sua organização.

- Interface do usuário do catálogo de produtos: inicie de qualquer lugar nos fluxos de trabalho de oportunidade, cotação e captura de pedidos, permitindo que os agentes naveguem e encontrem produtos rapidamente com uma função de pesquisa de catálogo completa.
- Hierarquia de categoria de catálogo: use estruturas hierárquicas de catálogos e categorias para organizar produtos e serviços de forma lógica.
- Controle de versão: rastreie as mudanças feitas nas informações do produto ao longo do tempo, ajudando na transparência e na auditabilidade.
- Qualificação de oferta de produto: filtre seus catálogos de produtos, categorias de oferta de produto e ofertas de produto para que os agentes vendam aos clientes somente os produtos para os quais estão qualificados.

i Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

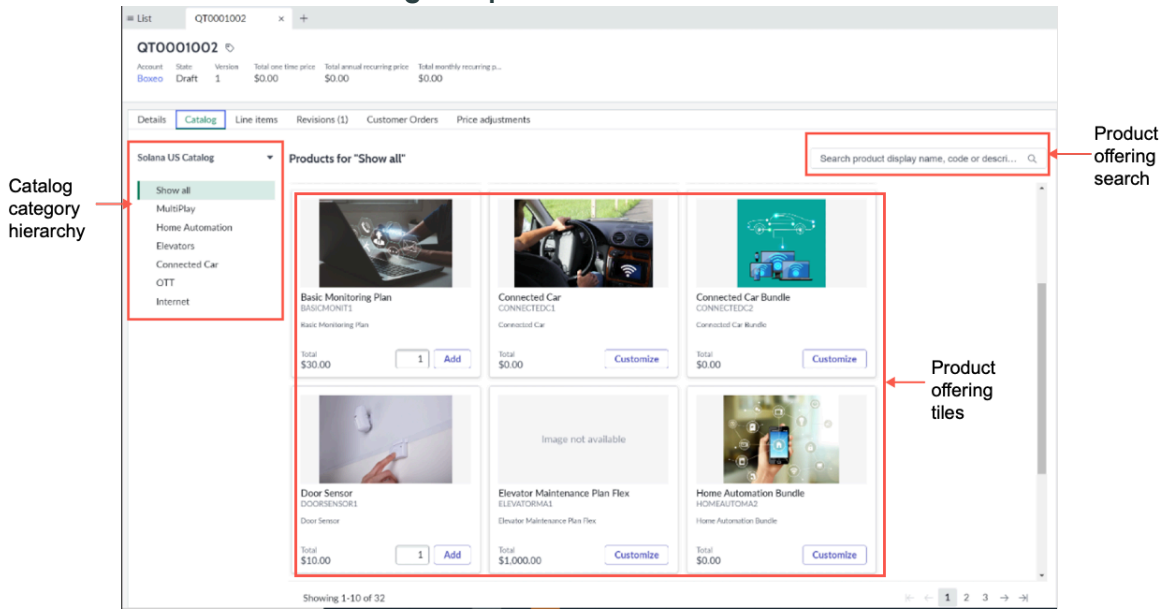
Para saber mais sobre como configurar catálogos de ofertas de produtos, consulte [Configuração de catálogos e ofertas de produtos](#).

IU do Catálogo de produtos

O catálogo de ofertas de produtos permite que os agentes façam o seguinte:

- Navegue e pesquise ofertas de produtos usando palavras-chave, descrições e códigos do setor.
- Analise as ofertas de produtos organizadas por hierarquia de categoria do catálogo, o que simplifica a navegação no catálogo.

Interface do usuário do Catálogo de produtos

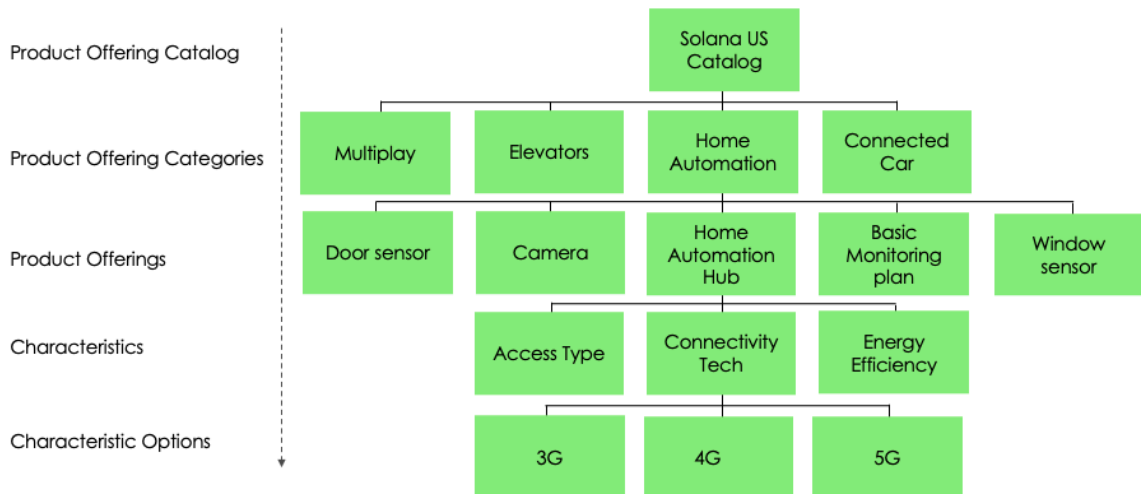


Catálogos e categorias de ofertas de produtos

Catálogos e categorias de ofertas de produtos oferecem uma maneira de organizar as ofertas de produtos para que os agentes possam encontrar facilmente produtos para criar pedidos.

- Catálogo de ofertas de produtos: estruturas hierárquicas de categorias e ofertas de produtos.
- Categorias de oferta de produto: as categorias são um agrupamento lógico de ofertas de produto.
- Ofertas de produtos: bens físicos ou serviços não tangíveis que são configuráveis.
- Opções características e características: opções de produto que são criadas com base nas preferências do cliente.

Exemplo de hierarquia de catálogo com categorias e ofertas de produtos



Agrupamento de oferta de produto

Você pode criar pacotes de oferta de produto com uma hierarquia de oferta usando relacionamentos de oferta de produto e grupos de relacionamento. Essas ofertas de pacote

podem ter referências a uma especificação de produto ou hierarquia de especificação em qualquer nível do pacote. Para obter mais informações, consulte [Agrupamento de oferta de produto com especificações de produto](#).

Qualificação da oferta de produto

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode usar regras de negócio para filtrar o catálogo de produtos, as categorias de oferta de produto e as ofertas de produto dinamicamente, exibindo somente o catálogo, as categorias e as ofertas apropriadas para as quais um cliente está qualificado. Essas regras permitem que seus agentes de vendas vendam os produtos corretos aos clientes com base no contexto, como contas de clientes específicas, localização do cliente, contratos de vendas e muito mais. Você define essas regras usando matrizes de qualificação de produto. Para saber mais sobre como usar as matrizes de qualificação de produto, consulte [Como configurar a qualificação da oferta de produto](#).

Pricing Management

A aplicação Pricing Management permite que sua organização defina, gerencie e otimize estratégias de preços para qualquer solução Gestão de vendas e pedidos. Essas estratégias de preços permitem que sua equipe de vendas gere rapidamente oportunidades, cotações e pedidos com preços precisos e competitivos.

A aplicação Pricing Management é a base de qualquer solução Gestão de vendas e pedidos, permitindo que sua organização defina, gerencie e otimize estratégias de preços que maximizam a lucratividade e atendem às expectativas do cliente. Essas estratégias de preço capacitam sua equipe de vendas, dando a ela a flexibilidade de gerar oportunidades, cotações e pedidos com preços precisos e competitivos rapidamente. Pricing Management fornece vários recursos para implementar preços em sua organização.

i Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

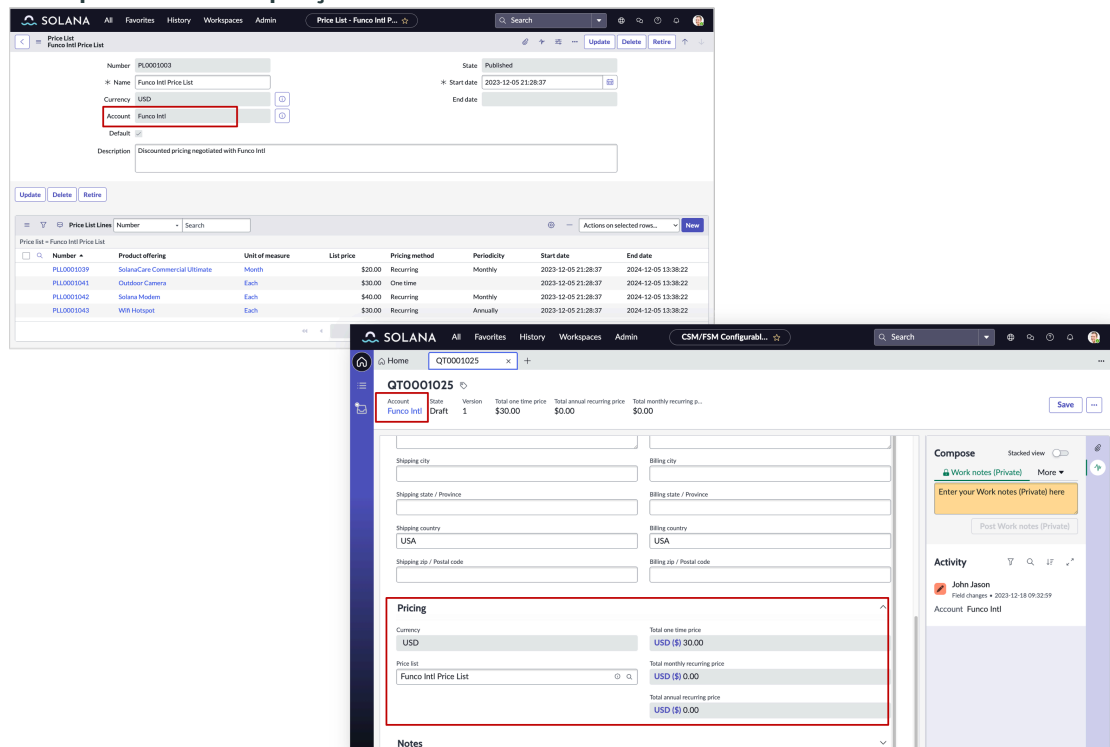
Listas de preços

As listas de preços definem os preços dos produtos e serviços oferecidos pela sua organização. Seus agentes usam listas de preços para encontrar preços de produtos rapidamente ao criar cotações e capturar pedidos. Seus administradores ou gerentes de preços criam listas de preços e adicionam linhas de lista de preços que definem o preço de lista para cada uma de suas ofertas de produto. Eles também podem copiar uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços e usar a cópia para atualizar o preço ou reutilizar a lista de preços sem precisar criar uma nova lista de preços.

Suporte para várias listas de preços

Pricing Management O oferece suporte a várias listas de preços, como listas de preços baseadas na moeda ou na conta do cliente. A lista de preços padrão inicial que você cria é baseada na moeda usada, mas você pode mudar a lista de preços padrão usada por seus agentes. Por exemplo, você pode criar listas de preços baseadas em conta que são personalizadas de acordo com as necessidades e preferências de um cliente específico ou fornecer preços pré-negociados para eles. Você pode definir uma lista de preços baseada em conta como padrão, que é usada por seus agentes ao criar cotações ou pedidos para esse cliente específico.

Exemplo de lista de preços baseada em conta



Métodos de preço

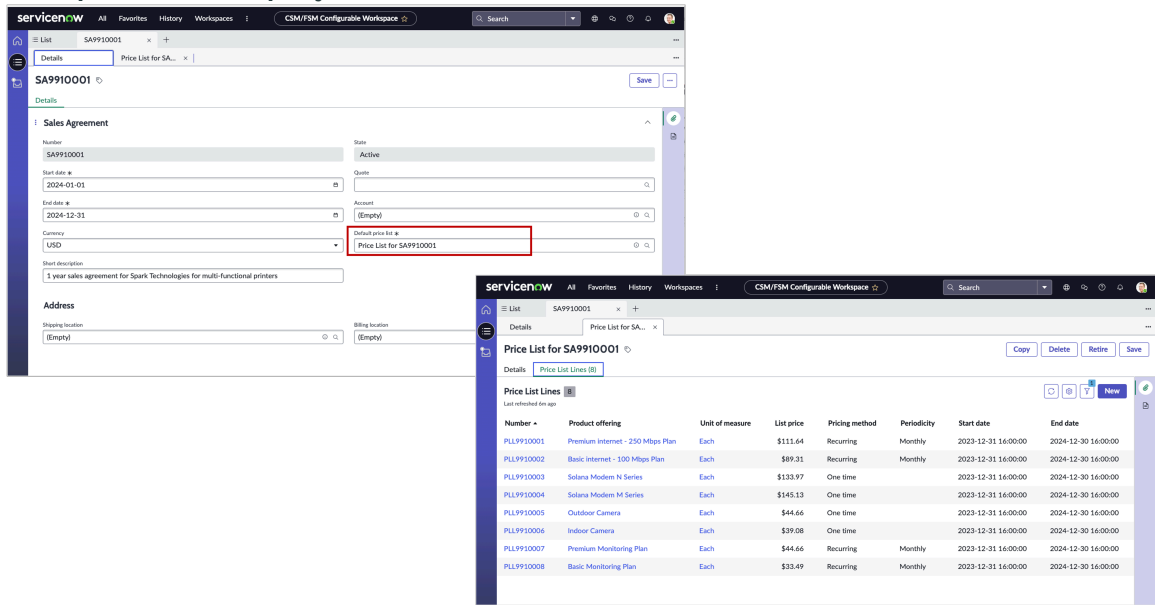
O método de preço é uma taxa única ou uma taxa de preço recorrente com frequências mensais e anuais. O método de preço é definido em ofertas de produtos e é exibido nas linhas da lista de preços.

Para obter detalhes sobre como configurar e gerenciar recursos da lista de preços, consulte [Como configurar o preço do produto](#).

Acordos de vendas listas de preços

Se você estiver usando o recurso Acordos de vendas, uma lista de preços de contrato de vendas publicada será gerada automaticamente quando um agente de vendas criar um acordo de vendas a partir de uma cotação concluída. A lista de preços do contrato de vendas reflete o preço unitário final de cada produto capturado como parte do contrato de vendas. A lista de preços do contrato de vendas é válida para as datas de início e término especificadas para o contrato. Para saber mais sobre acordos de vendas, consulte [Gestão de acordos de vendas](#).

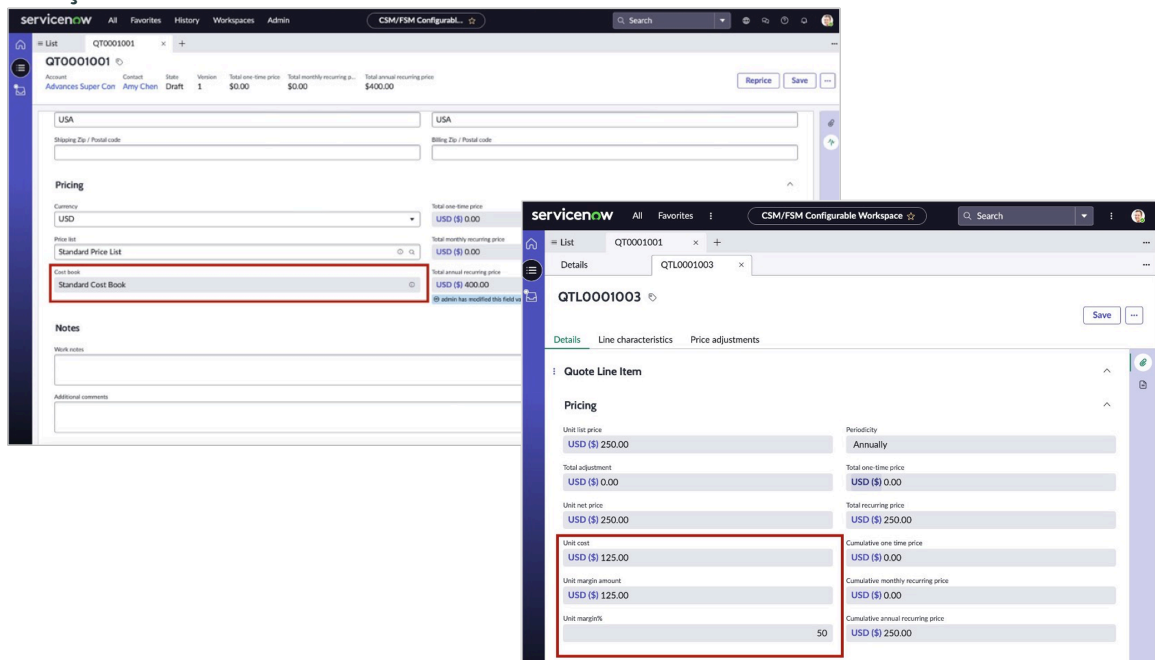
Exemplo de lista de preços de contrato de vendas



Livros de custos

Os livros de custos definem o custo unitário das ofertas de produtos. Essas informações são usadas na aplicação Gestão de orçamentos para fornecer aos agentes de vendas o custo unitário, o valor da margem unitária e o percentual da margem unitária para produtos em cotações. Com essas informações, seus agentes de vendas podem realizar uma análise simples de lucratividade subtraindo o custo da oferta de produto do preço de venda cotado.

Exemplo de livro de custos nos detalhes da cotação e margens na linha da cotação



Seus administradores ou gerentes de preços criam um livro de custos e adicionam uma linha de livro de custos para definir o custo unitário de cada oferta de produto. Eles também podem copiar um livro de custos publicado e suas linhas de livro de custos para revisar custos no livro de custos (atualizar a cópia) ou reutilizar um livro de custos sem precisar criar um novo. Para obter detalhes sobre como configurar livros de custos e linhas do livro de

custos, consulte [Criar e publicar um livro de custos](#) e [Criar uma linha de livro de custos](#). Para obter informações sobre como ativar o livro de custos e os recursos de margem de custo em Gestão de orçamentos, consulte [Instalar e configurar Gestão de orçamentos](#).

Ajustes de preço

Em Pricing Management, você pode ajustar o preço de lista de seus produtos especificando um valor fixo ou percentual de remarcação ou remarcação, ou uma substituição de preço, com base nos seguintes recursos:

- **Atributos do produto:** defina um ajuste de preço com base nas características do produto, como modelo ou cor. Para obter mais informações, consulte [Criar e publicar um ajuste de preço baseado em atributo do produto](#).
- **Atributos não relacionados ao produto:** crie um ajuste de preço com base em características que não estão relacionadas a um produto, como informações de envio ou canal de vendas. Por exemplo, você pode criar um ajuste de preços para clientes em uma região específica. Para obter detalhes, consulte [Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto](#).
- **Produtos combinados:** crie ajustes de preço para ofertas de produtos em um produto combinado. Por exemplo, você pode especificar um valor de remarcação para determinadas ofertas de produtos no pacote, porque o pacote oferece preços com desconto. Para obter mais informações, consulte [Criar ajustes de preço para produtos combinados](#).

Matrizes de preços

Matrizes de preços são estruturas para definir condições em regras de decisão, que permitem implementar ajustes de preços complexos e gerenciar a lista de preços padrão ou a seleção do livro de custos. Por exemplo, se você tiver várias listas de preços, poderá usar uma matriz de preços para especificar as condições que determinam a lista de preços padrão a ser aplicada quando os agentes criarem uma cotação ou pedido. Pricing Management oferece as seguintes matrizes:

- **Padrão da lista de preços:** selecione a lista de preços padrão a ser usada, como a lista de preços padrão ou uma lista de preços específica da conta. Para obter mais informações sobre como configurar esta matriz de lista de preços, consulte [Controle da lista de preços padrão no cabeçalho de transação ou na linha de cabeçalho](#).
- **Padrão do livro de custos:** selecione o livro de custos padrão a ser usado, por exemplo, o livro de custos padrão ou um livro de custos específico de conta. Para saber mais sobre como configurar esta matriz, consulte [Controle do livro de custos padrão no cabeçalho de transação ou na linha de cabeçalho](#).
- **Ajuste de preço padrão:** aplique um ajuste com base em variáveis de contexto que representam atributos que não são de produto, como local de envio ou conta. Pricing Management fornece determinadas variáveis de contexto não relacionadas ao produto definidas pelo sistema que você pode usar nesta matriz, mas também pode criar suas próprias variáveis personalizadas, por exemplo, segmento de mercado. Seu administrador de preços pode trabalhar com seu administrador para desenvolver variáveis de contexto personalizadas que podem ser usadas em matrizes de preços. Para obter detalhes sobre como configurar esses ajustes, consulte [Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto](#). Para obter mais informações sobre como configurar variáveis de contexto personalizadas, consulte [Criar uma variável de contexto personalizada e Mapear uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação](#).
- **Ajuste de preço do componente de configuração:** ajuste o preço de um produto quando ele for vendido como parte de um pacote de produtos. Para obter detalhes, consulte [Criar ajustes de preço para produtos combinados](#).

Validações de matriz

Como administrador, você pode usar validações definidas pelo sistema ou definir suas próprias validações para validar linhas inseridas nas tabelas de decisão para matrizes de regra de qualificação de preço e produto. Para obter mais informações sobre essas validações, consulte [Configuração de regras de validação de matriz](#).

Extensões de preço

Extensões de preços são pontos de integração que o administrador pode usar para personalizar o mecanismo de preços, dando a você a flexibilidade de usar informações de preços de fontes externas ou controlar a lógica de processamento do mecanismo de preços. Pricing Management fornece estas extensões:

- **Selecionar lista de preços (DefaultPriceListExtensionPoint):** altere a lógica de seleção para usar a lista de preços padrão em uma cotação ou cabeçalho de pedido.
- **Selecionar livro de custos (DefaultCostBookExtensionPoint):** altere a lógica de seleção para usar o livro de custos padrão em um cabeçalho de cotação.
- **Obter preço de lista de produtos (ListPriceExtensionPoint):** obtenha preços diretamente de outra fonte de dados ou estenda a derivação da lista de preços atual.
- **Aplicar ajustes de atributo (AttributeAdjustmentExtensionPoint):** obtenha ajustes de atributo de outra fonte de dados, como fabricantes de produtos, ou estenda a lógica de derivação de ajuste atual.
- **Obter custo (CostExtensionPoint):** obtenha o custo unitário de uma oferta de produto diretamente de outra fonte de dados ou estenda a lógica de derivação do livro de custos atual.
- **Aplicar ajustes de preços (PricingAdjustmentsExtensionPoint):** obtenha ajustes de preços para uma oferta de produto de outra fonte de dados ou estenda a lógica do mecanismo de preços não dependendo do ajuste padrão e das matrizes de regra de configuração de componente para obter os valores de ajuste.

Para saber mais, consulte [Usar pontos de extensão no Pricing Management](#).

Configurador de produtos

O configurador de produtos é uma interface do usuário incorporada a várias aplicações Gestão de vendas e pedidos, como as aplicações Cotação e Gestão de pedidos, permitindo que os agentes configurem produtos ou serviços complexos dinamicamente de acordo com os requisitos do cliente.

i Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a este recurso.

A interface consiste em três seções principais:

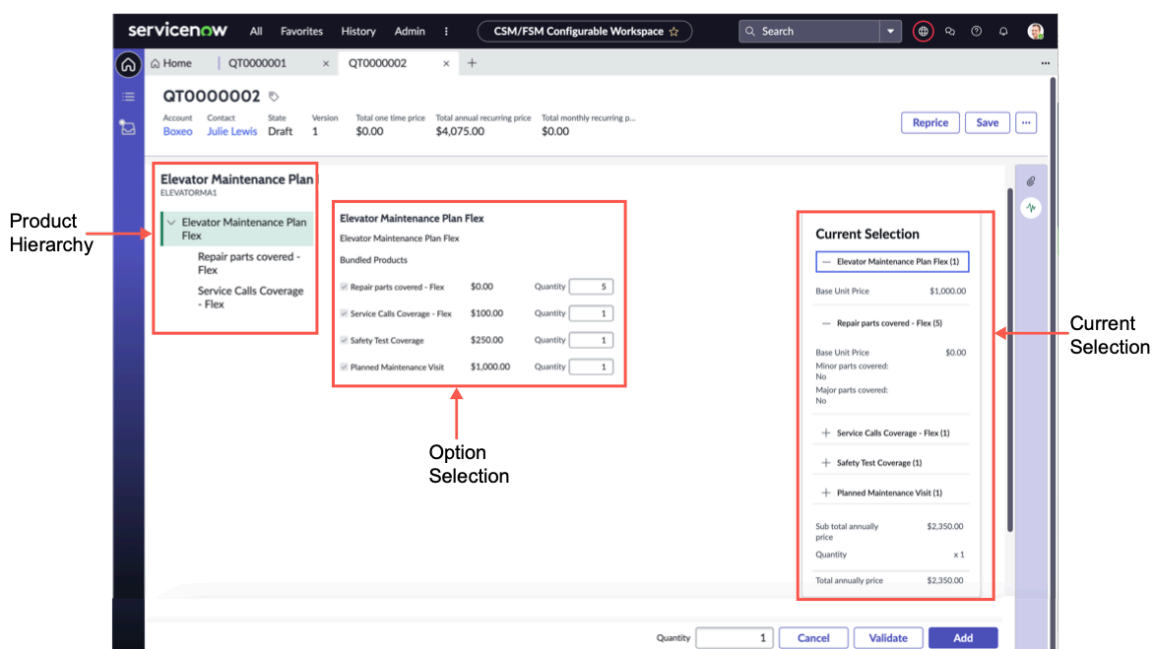
- **Hierarquia de produtos:** lista os relacionamentos de produtos primários e secundários para produtos configuráveis. As hierarquias de produto são configuradas usando relacionamentos e grupos de relacionamentos. Essas hierarquias ajudam os agentes a navegar pelo produto em diferentes nós ou níveis em um pacote aninhado. Para saber mais sobre como configurar esta seção do configurador de produtos, consulte [Criar relacionamentos de oferta de produto](#).
- **Seleção de opção:** exibe as opções de produto ou as opções de característica do produto que podem ser selecionadas. As características e opções de característica são configuradas conforme você cria suas ofertas de produto e aparecem no configurador de produtos. Conforme seus agentes usam a interface, indicadores visuais, mensagens de alerta e informações contextuais sobre suas entradas também são exibidos para ajudar

os agentes a concluir o pedido. Para obter mais informações sobre como configurar essas opções, consulte [Criar características do produto e opções de característica](#).

- **Seleção atual:** mostra os preços das opções selecionadas, que são calculadas automaticamente e exibidas. Os preços das opções selecionadas são mostrados e agrupados como pacotes, conforme aplicável. Também são mostrados os subtotais e o total com base nos métodos de preço recorrente e único. Para obter mais informações, consulte [Como configurar o preço do produto](#).

Como administrador, você pode usar configurador de produtos pontos de extensão e métodos fornecidos com a estrutura Abrir gestão de estados para personalizar a interface configurador de produtos. Para saber mais sobre a estrutura de, consulte [Gestão de estados abertos](#).

Interface do configurador de produtos



Gestão de leads

A aplicação Gestão de leads permite que seus agentes de vendas e representantes de desenvolvimento de vendas criem leads e os alimentem em oportunidades.

Em um ciclo de vendas, os clientes em potencial expressam seu interesse por meio de vários canais, como formulários de site, mídias sociais ou eventos. Com as informações capturadas por meio desses canais, o agente de vendas cria um lead. Depois que um lead é criado, ele passa por vários processos para ser convertido em uma oportunidade.

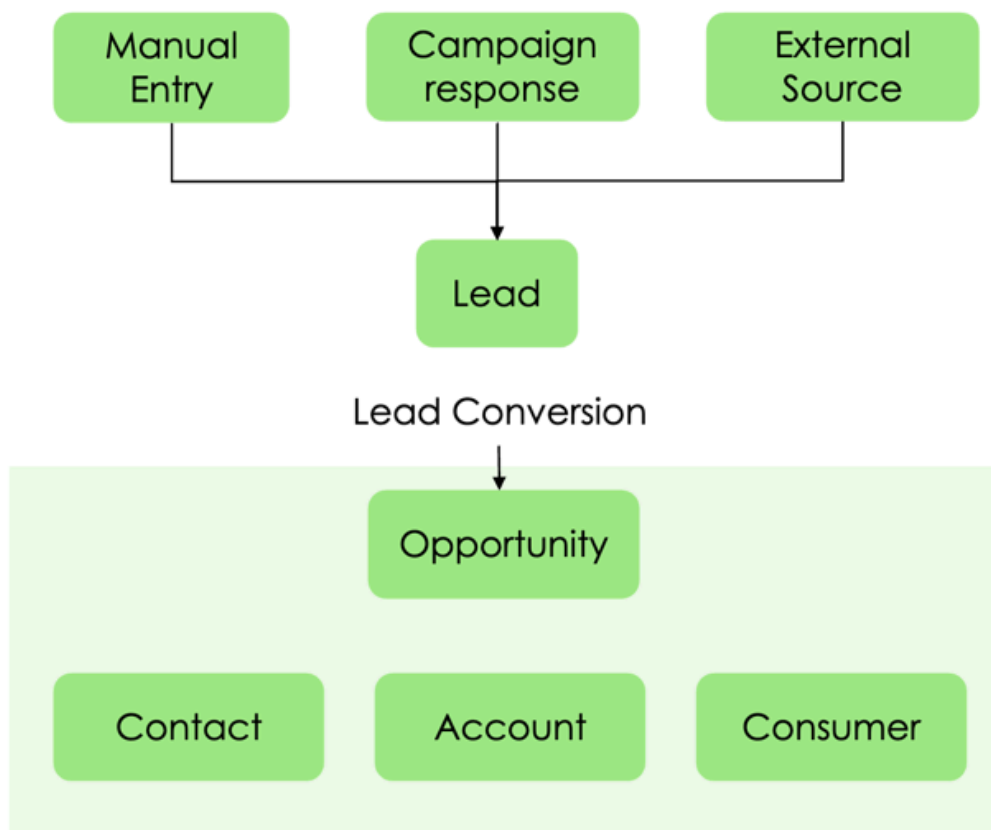
Os processos incluem:

- Pontuação de lead: priorizando leads com base em critérios predefinidos para uma atenção mais focada.
- Qualificação de lead: determinar se um lead atende a determinados critérios para ser considerado um lead qualificado para vendas.
- Atribuição de lead: atribuir leads ao representante de desenvolvimento de vendas correto para acompanhamento.

- Criação de leads: interagir com os leads até que eles estejam prontos para as vendas.
- Segmentação de leads: categorizar leads com base no setor, comportamento ou outros parâmetros para marketing direcionado.

Conforme os agentes de vendas percorrem o fluxo de trabalho do lead e reconhecem o interesse dos clientes na compra de produtos, torna-se essencial qualificar ou converter o lead. Esse processo inclui vincular o lead a contas específicas e estabelecer a qualificação do lead, o que gera pedidos de produtos.

Fluxo de trabalho de lead em Gestão de vendas e pedidos



O que fazer a seguir

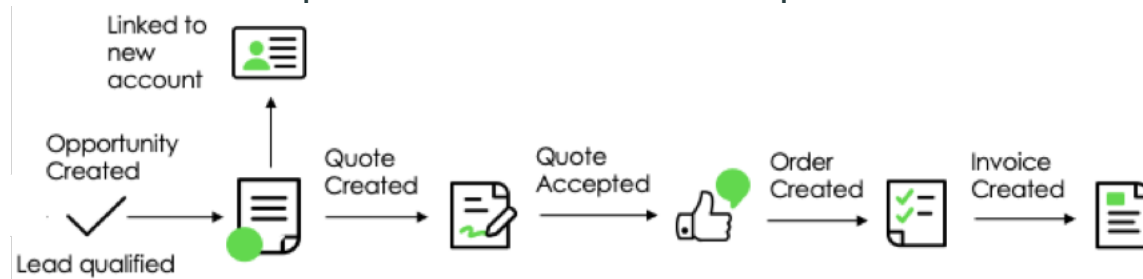
Para saber mais sobre como configurar Gestão de leads, consulte [Instalar e configurar Gestão de leads](#).

Gestão de oportunidades

A aplicação ServiceNow® Gestão de oportunidades permite que seus agentes de vendas e executivos de contas analisem as necessidades do cliente e gerem recomendações de produtos para clientes em potencial.

Uma oportunidade em Gestão de vendas e pedidos fornece o máximo de informações sobre um produto ou serviço com base nas necessidades de um cliente (chamado de lead qualificado). Um lead de um produto são as informações mínimas que um agente de vendas usa para avançar a conversa com um cliente em potencial e criar uma oportunidade.

Fluxo de trabalho da oportunidade no Gestão de vendas e pedidos



Interface do Gestão de oportunidades

A aplicação Gestão de oportunidades está integrada com Catálogo de produtos e configurador de produtos para ajudar os agentes de vendas a acessar ofertas de produtos para criar oportunidades de forma fácil e conveniente. A interface Gestão de oportunidades contém as seguintes guias:

Gestão de oportunidades guias

Guia	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas para a oportunidade.
Guia Catálogo	Pesquise e adicione ofertas de produtos à sua oportunidade.
Guia Precisa	Lista os modelos necessários que fornecem recomendações de produtos para a oportunidade.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a uma oportunidade.
Guia Concorrentes	Registrar informações dos concorrentes.
Guia Tarefas	Criar tarefas de oportunidade.
Guia E-mails	Crie e-mails para enviar às partes interessadas necessárias.
Guia Cotações	Crie cotações diretamente a partir das oportunidades.

Tradução automática

Integração de preços no Gestão de oportunidades

Gestão de oportunidades O integra-se ao mecanismo de preços para consumir a lista de preços padrão e exibe o preço total e o preço unitário das ofertas de produtos em sua oportunidade.

Com base nos preços de product ofertas (POs) que são adicionados à oportunidade, os valores de preço total são calculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte [Exibição dos detalhes de uma oportunidade](#) e [Adicionar itens de linha a uma oportunidade](#).

O preço em Gestão de oportunidades oferece os seguintes benefícios:

- **Previsão de receita:** o mecanismo de preços ajuda os agentes a avaliar o valor total de uma oportunidade calculando os preços combinados de cada oferta incluída, o que, por sua vez, ajuda as equipes a alocar recursos ou orçamento para negócios.
- **Priorização de negócios:** ao analisar a receita potencial de cada oportunidade, sua equipe de vendas pode se concentrar nos negócios com base em seu impacto financeiro. Por exemplo, as equipes podem se concentrar em negócios com maior receita potencial e margens mais altas.
- **Aprimoramento de negociação:** o mecanismo de preços fornece à sua equipe de vendas informações de preços em tempo real, o que aprimora o processo de negociação, permitindo que sua equipe de vendas personalize ofertas que atendam às necessidades do cliente e mantenham a lucratividade.

Para saber mais sobre preços, consulte [Pricing Management](#).

O que fazer a seguir

Para saber mais sobre como configurar Gestão de oportunidades, consulte [Instalar e configurar Gestão de oportunidades](#).

Gestão de acordos de vendas

Gestão de acordos de vendas é uma aplicação que captura o escopo e as condições de uma cotação para transações de vendas futuras, durante um período especificado entre um comprador e um vendedor.

Gestão de acordos de vendas pode ser uma aplicação separada ou parte da aplicação Gestão de vendas e pedidos.

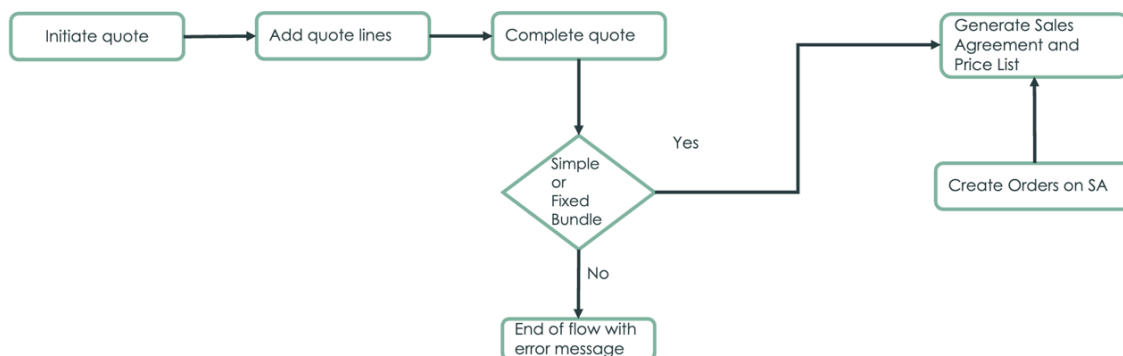
Uma cotação é uma oferta formal de produtos e serviços, proposta a preços específicos e termos de pagamento relacionados, que é enviada a um cliente em potencial. Somente depois que uma cotação é concluída ou fechada, um acordo de vendas pode ser gerado.

- Detalhes sobre o comprador e o vendedor envolvidos na transação
- Período de validade do acordo
- Detalhes dos produtos e serviços a serem fornecidos
- Produtos e serviços específicos: quantidades e preços

Fluxo de trabalho do contrato de vendas: contrato de cotação para vendas

As linhas do contrato de vendas e do contrato de vendas são baseadas em cotações e linhas de cotação que usam as mesmas ofertas de produtos.

Fluxo de trabalho do contrato de vendas



Itens de linha do contrato de vendas

Em um contrato de vendas, um item de linha se refere a qualquer produto ou serviço vendido pelo vendedor. Essas ofertas podem variar de itens simples a itens mais complexos que são configuráveis ou agrupados. Cada oferta também pode ter recursos ou características específicas. Um item de linha pode ser uma versão específica de um produto, uma combinação de diferentes configurações de produto ou uma categoria de produtos. Um único acordo pode incluir vários itens de linha.

Lista de preços do contrato de vendas

Em um acordo de vendas, os preços dos produtos e serviços negociados e finalizados são chamados de listas de preços. Essas listas especificam os preços acordados para vários itens incluídos no acordo. Quando uma ordem de vendas é feita com base em um contrato de vendas, essas listas de preços são usadas para determinar o preço da ordem. Isso garante que os termos negociados no acordo de vendas sejam aplicados de forma consistente a todas as transações de vendas sob esse acordo.

Gestão de pedidos

Saiba mais sobre os recursos disponíveis na aplicação Gestão de pedidos para que você possa criar uma experiência de pedido perfeita para seus clientes empresariais.

Solicitar aplicativos na 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](#).

Visão geral

Com a aplicação Gestão de pedidos, você obtém um sistema de gestão de pedidos que é configurável, extensível e orientado por dados. A aplicação Gestão de pedidos fornece fluxos de trabalho que permitem que seus agentes capturem e atendam aos pedidos dos clientes. Se você tiver uma assinatura de Gestão de serviços de telecomunicação (TSM), poderá usar fluxos de trabalho que ajudam a gerenciar produtos e serviços de comunicação.

Benefícios

- Execução de pedidos baseada em nuvem e orientada por catálogo com um catálogo de produtos técnico e de base unificado.
- Fluxos de trabalho de decomposição e orquestração fáceis de configurar e modificar de acordo com as necessidades de negócio.
- Processo integrado de execução de pedidos e garantia de serviço em uma única plataforma nativa da nuvem.
- Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia, o modelo de dados baseado em TM Fórum fornecerá interoperabilidade com qualquer aplicação externa Configuração, preço e cotação (CPQ) e outros sistemas.

Recursos

Captura e enriquecimento de pedidos

Gestão de pedidos O fornece maneiras diferentes de capturar pedidos de produtos e serviços.

- Captura de pedido direto - Seus agentes e gerentes de pedido podem inserir pedidos de produto ou serviço usando o Espaço configurável do CSM.
- Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia e tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, poderá usar os seguintes recursos:
 - APIs abertas de pedidos de produto e serviço - Use a implementação ServiceNow das APIs abertas do TMF para capturar pedidos de produtos e serviços de sistemas de terceiros.
 - Central de controle de serviços Now integrações - Use as aplicações Central de controle de serviços para receber e atender a solicitações de produto ou serviço diretamente entre sua instância e as instâncias de seus clientes, sem configurar e manter integrações personalizadas. Central de controle de serviços oferece suporte à verificação, enriquecimento, decomposição e execução desses pedidos de clientes. Embora a aplicação legada Central de controle de serviços ainda seja compatível, consulte [Saiba mais sobre Central de controle de serviços](#) para obter benefícios detalhados da aplicação Central de controle de serviços atual.

Depois que um pedido é capturado, seus agentes de pedido podem adicionar outros detalhes do pedido necessários, como local de entrega ou preço, como parte do aprimoramento do pedido.

Decomposição de pedido

Depois que um gerente de execução revisa e aprova um pedido de produto ou serviço, a Gestão de pedidos divide o pedido nos pedidos de produto, serviço e recurso necessários para cada item de linha do pedido. Esse detalhamento se baseia nos relacionamentos de especificação definidos no catálogo de produtos e em todas as regras de decomposição que você criou. Se algumas das informações não estiverem disponíveis quando a decomposição de pedido começar, Gestão de pedidos poderá escalonar a decomposição para criar determinados pedidos usando as informações atuais.

Execução de pedido

Seus agentes e gerentes de execução concluem a série de tarefas necessárias para atender a um pedido, com base em um plano de orquestração que define as tarefas de pedido para execução. Você pode usar ferramentas diferentes para lidar com problemas durante a execução:

- Gestão de pedidos de mudança em curso - Lide com mudanças de pedido do cliente.
- Gestão de falhas - Identifique e resolva erros de processamento de pedidos.
- Gestão de risco - Alerta os gerentes de execução quando o tempo atribuído a uma tarefa de pedido estiver em risco.

Modelo de dados da Gestão de pedidos

O modelo de dados Gestão de pedidos fornece uma estrutura que permite que você capture, gereencie, orquestre e atenda a pedidos de clientes e pedidos de serviço externo para produtos e serviços.

Ciclo de vida do pedido

Em Gestão de pedidos, um pedido de cliente moves pelas várias fases do ciclo de vida de um pedido.

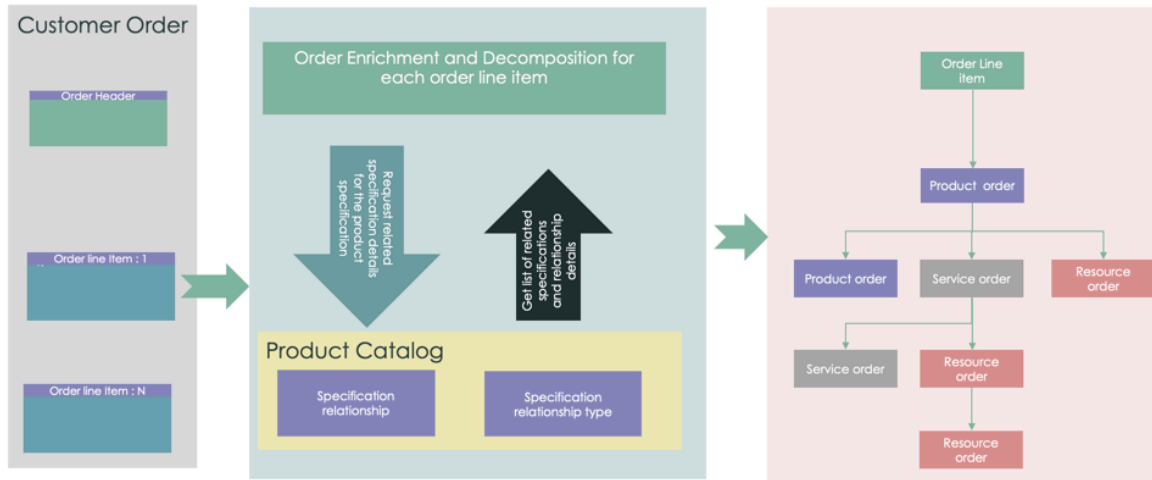
Ordem I ciclo de ife

Fase	Descrição
Pedido do cliente	Entidade de pedido principal que é capturada e criada para gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta de uma solicitação de produto ou serviço do cliente.
Enriquecimento	Informações adicionais necessárias para a decomposição do pedido e para o processo de execução. Atributos e elementos podem ser adicionados a pedidos necessários para aplicações descendentes, como cobrança ou ativação.
Decomposição	Pedido dividido em vários subpedidos para execução.
Orquestração	A coordenação de execução de pedidos que usa um fluxo de execução.

Processo de enriquecimento e decomposição de pedidos

Um pedido do cliente pode ter um ou mais itens de linha do pedido. O processo de enriquecimento e decomposição cria o pedido de produto, serviço e recurso necessário para cada item de linha do pedido, usando as informações de relacionamento de especificação no Catálogo de produtos. O diagrama a seguir é um exemplo de como um pedido do cliente pode ser enriquecido e decomposto.

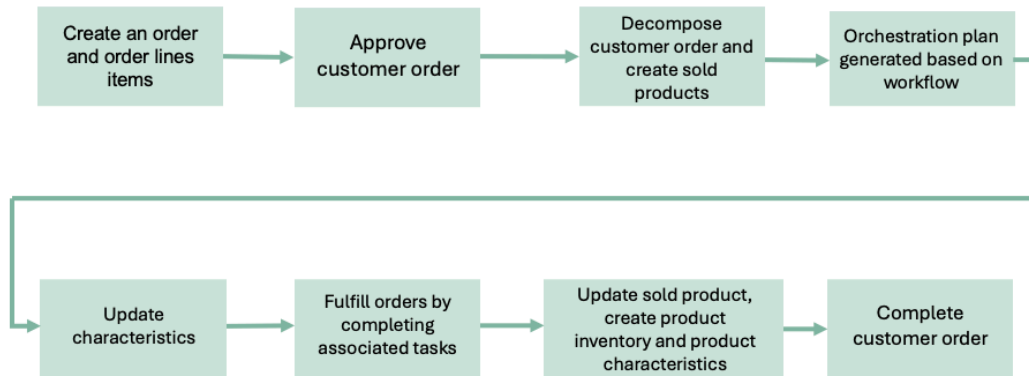
Processo de enriquecimento e decomposição de pedidos



O plano de execução usa tabelas de decisão para corresponder ao fluxo de um pedido de produto. O fluxo atribuído aciona as tarefas de execução de pedido necessárias.

O diagrama a seguir mostra como o processo de execução funciona para um pedido de produto de telecomunicações.

Fluxo de trabalho de execução de pedido exemplo



Tradução automática

Tipos de ação para gestão de pedidos de cliente e serviço

Saiba como você pode realizar vários tipos de ações para os pedidos dos clientes. Essas ações são para uma movimentação, adição, mudança, desconexão, suspensão, retomada ou não mudança de serviços.

Ao usar um tipo de ação de pedido, você pode definir o tipo de ação que deseja fazer com um pedido. A tabela a seguir lista os tipos de ação de pedido.

Tipos de ação do pedido

Tipo de ação do pedido	Descrição
Adicionar	<p>Adicione um pedido de cliente que não esteja associado a um pedido existente do mesmo cliente. Este pedido do cliente resulta em novas atividades de gestão e execução de pedidos.</p> <p>Por exemplo, você faz um novo pedido de um serviço de internet residencial.</p>
Mudança	<p>Mude um pedido existente, que muda um produto ou serviço solicitado ou atendido anteriormente. Este tipo de ação de pedido inclui os seguintes cenários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adição de uma especificação de produto secundária que o cliente não solicitou anteriormente. • Exclusão de uma especificação de produto secundária opcional que o cliente já tem. <p>Por exemplo, você faz o upgrade da velocidade de download da internet doméstica de 100 Mbps para 1000 Mbps.</p>
Excluir	<p>Excluir um item de linha de pedido do cliente ou pedido de produto existente. Por exemplo, você cancela seu serviço de internet residencial.</p>
Suspender	<p>Pedido de produto ou serviço para desativar temporariamente o inventário de produtos dos itens de linha do pedido.</p> <p>i Nota: Para saber mais, consulte Como usar ações de suspensão e retomada.</p>
Retomar	<p>Pedido de produto ou serviço para ativar o inventário de produtos dos itens de linha do pedido que estavam suspensos anteriormente.</p> <p>i Nota: Para saber mais, consulte Como usar ações de suspensão e retomada.</p>
Nenhuma mudança	<p>Os itens de linha do pedido sem ação de mudança são incluídos no pedido somente para fins informativos. Por exemplo, um item de linha de pedido primário com ação Sem mudança pode ter um item de linha de pedido secundário com ação Mudar ou Suspender.</p>

Como usar ações de suspensão e retomada

Você pode usar ações de suspensão e retomada para suspender ou desativar temporariamente seus inventários de produtos e serviços. Dessa forma, você pode capturar a solicitação de suspensão de um cliente e retomar os produtos e serviços posteriormente.

Visão geral

Como um provedor de serviços de comunicação (CSP), você pode suspender ou desativar temporariamente seus inventários de produtos e serviços. As solicitações de suspensão e retomada são gerenciadas como pedidos com as mudanças no inventário dos pedidos de produto e serviço durante o processo de decomposição e execução de pedidos. Uma ação de suspensão e retomada de pedido pode ocorrer imediatamente ou em uma data futura.

Com as ações de suspensão e retomada, um CSP pode realizar as seguintes tarefas:

- Ingerir e atender aos pedidos de suspensão de produtos e serviços.
- Ingerir e atender aos pedidos de retomada de produto e serviço para inventários suspensos.
- Ofereça suporte a pedidos de suspensão e retomada com data futura usando um programador.
- Gerencie o estado do inventário de produtos para cenários de suspensão e retomada.

Como as ações Suspende e Retomar funcionam

O processo para as ações de suspensão e retomada é o seguinte:

1. Um pedido de cliente do tipo Suspende ou Retomar é recebido no sistema de gestão de pedidos. Depois de revisar os detalhes do pedido, um gerente de execução aprova o pedido do cliente.
2. Quando um pedido do cliente é aprovado, uma nova tabela Operações de inventário de produtos [sn_prd_invt_product_inventory_operations] é criada como uma lista relacionada no formulário de itens de linha do pedido. No caso do cenário programado, como parte do processo de execução, o estado do registro de operações de inventário de produtos é marcado para o estado Programado para itens de linha do pedido.
3. Um programador pré-configurado rastreia a tabela Operações de inventário de produtos para verificar qualquer data futura programada do pedido do cliente:
 - Se o pedido do cliente contiver itens de linha de pedido com uma data futura (um valor de data para o `committedDueDate` no formulário de itens de linha do pedido), a ação de suspensão ou retomada começará na data programada.
 - Se o pedido do cliente não incluir nenhuma data para a ação de suspensão ou retomada, ela será iniciada imediatamente no momento do fechamento dos pedidos.
4. No momento do fechamento do pedido, ocorrem as seguintes mudanças:
 - Para um cenário programado, o programador seleciona o registro com um estado Programado na tabela Operações de inventário de produtos na data programada e marca o estado do registro como Concluído. E o estado do inventário do item de linha do pedido é atualizado para Suspenso para a ação de suspensão e para Ativo para a ação de reinício na tabela de inventário de produtos.
 - Para um cenário imediato, o estado do registro na tabela Operações de inventário de produtos é atualizado para Concluído. E o estado do inventário do item de linha do pedido é atualizado para Suspenso para a ação de suspensão e para Ativo para a ação de reinício na tabela de inventário de produtos.
5. O estado do inventário na tabela Operações de inventário de produtos é atualizado para Cancelado nos dois cenários a seguir:
 - Durante as mudanças em curso ou devido ao cancelamento de quaisquer itens de linha do pedido.
 - As datas das operações de suspensão e retomada são programadas, mas a data da operação de retomada é anterior à data da operação de suspensão.

Para obter mais informações sobre como revisar os detalhes da tabela de operações de inventário de produtos, consulte .

Validações e cenários adicionais

Quando os itens de linha do pedido para as ações de suspensão ou retomada são combinados com as ações de mudança ou desconexão em um único pedido e o estado do inventário de qualquer item de linha do pedido está em um estado pendente, a aprovação do pedido falha. O motivo se deve à validação de aprovação do pedido de mudança ou desconexão.

i Nota: Durante a aprovação do pedido para ações de suspensão, retomada ou nenhuma mudança, o inventário do produto não deve estar no estado Instalação pendente.

No processo de criação de pedidos para as ações de suspensão ou retomada, o valor do `campomittedDueDate` no formulário de item de linha do pedido pode ser uma data passada, uma data atual ou uma data futura. Se for uma data passada ou atual, o estado do inventário deverá ser definido como Ativo para a ação de suspensão e definido como Suspenso para a ação de reinício.

Se o valor do `campomittedDueDate` dos itens de linha do pedido do cliente for inválido (o valor do campo de data excede a data do calendário) para a ação de suspensão ou retomada, ele será considerado como uma ação imediata.

No tipo de suspensão ou retomada de pedidos do cliente, o pedido primário tem precedência sobre um pedido secundário. Se o pedido primário estiver programado para uma ação de suspensão ou retomada imediata, mas o pedido secundário estiver programado para qualquer data futura, toda a hierarquia de inventário será considerada para a ação imediata.

Se o item de linha do pedido principal para a ação de suspensão ou retomada estiver programado para uma data futura, toda a hierarquia de inventário será considerada para a ação de suspensão ou retomada. Os itens de linha de pedido secundários são considerados para a ação de suspensão ou retomada quando são combinados com uma ação de mudança ou sem mudança.

Para uma mudança em curso da ordem do tipo suspender ou retomar, somente o cancelamento é compatível. Se um item de linha do pedido ou o pedido inteiro for cancelado, o registro de Operações de inventário de produtos será marcado como Cancelado durante o processo de execução do pedido. A mudança de estado não ocorre para o registro de inventário de produtos.

No processo de criação de pedido para a ação suspender ou retomar, você pode usar o ID de inventário externo na carga útil em vez do ID gerado pelo sistema para o inventário.

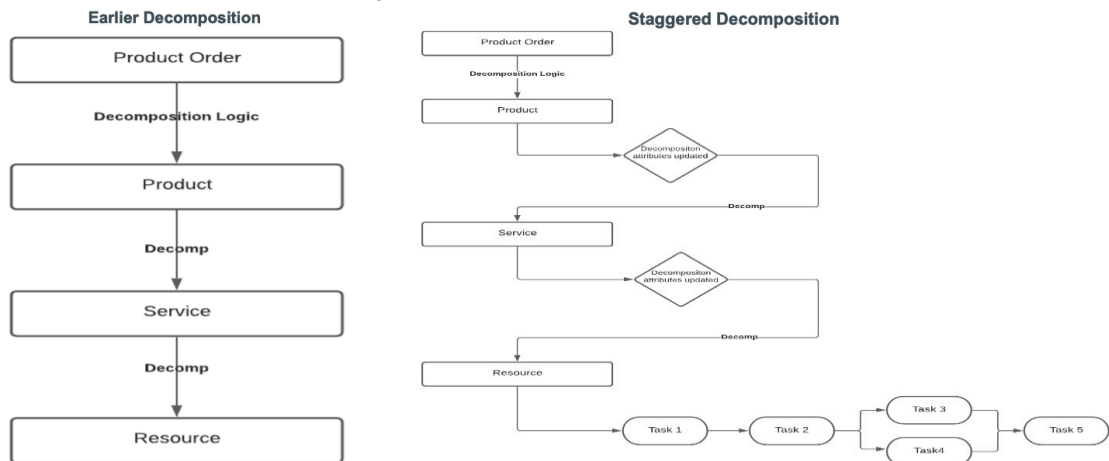
Decomposição escalonada

Saiba como você pode escalonar a decomposição dos pedidos do cliente. Você pode decompor os pedidos do cliente em várias iterações usando as informações disponíveis no nível do domínio, em vez de decompor um pedido do cliente inteiro de uma só vez depois que ele é aprovado para execução.

O diagrama a seguir mostra como o processo de decomposição escalonada funciona. Você pode iniciar o processo de decomposição com as informações que já possui para o pedido e os itens de linha do pedido. O processo de decomposição ignora os pedidos de domínio (pedidos de produto, serviço ou recursos) para os quais você não tem as informações necessárias no momento. Quando você adiciona essas informações

posteriormente, o processo de decomposição é acionado e conclui o processamento dos pedidos de domínio restantes.

Processamento de decomposição escalonado



Contraste com o processamento de decomposição anterior

Antes que a decomposição escalonada estivesse disponível, o processamento de decomposição de pedidos começava imediatamente depois que um pedido do cliente era aprovado para execução. A decomposição de pedidos foi baseada nos relacionamentos de especificação e nas regras de decomposição que foram definidas no catálogo de produtos.

Se a regra de decomposição dependesse de qualquer valor de característica que não estivesse disponível no momento da decomposição do pedido, o processamento de pedidos ignoraria a decomposição de pedidos. No entanto, na decomposição escalonada, com a decomposição inicial, a decomposição é acionada automaticamente novamente para os pedidos ignorados quando o valor da característica dependente está disponível. O valor da característica pode ser definido pelos usuários de execução de pedidos ou pelas regras de propagação de atributo.

Como funciona a decomposição escalonada

Para oferecer suporte à decomposição de pedidos de maneira escalonada, você pode usar este método para acionar novamente o processo de decomposição dos pedidos de domínio ignorados quando os valores de característica forem atribuídos nas regras de decomposição correspondentes.

Quando você aprova um pedido, o processo de decomposição do pedido é iniciado. O processo de decomposição cria pedidos de domínio usando as informações disponíveis no pedido, nos itens de linha do pedido e na definição do catálogo. Ele também avalia as regras de decomposição para criar os pedidos de domínio de destino. Se o recurso de decomposição não avaliar as regras de decomposição devido à indisponibilidade de valores de característica, a decomposição será interrompida para esses pedidos de domínio.

Quando os valores de característica estão disponíveis a partir de uma ação do usuário ou de uma regra de propagação de atributo, o processo de decomposição é acionado novamente. O processo cria os pedidos de domínio necessários e conclui a decomposição do pedido. Se você atualizar novamente o valor da característica após a conclusão da decomposição do pedido, isso não acionará a decomposição do pedido de domínio.

i Nota: Para saber mais sobre decomposição escalonada, consulte .

Suporte à quantidade de pedidos

Saiba como você pode oferecer suporte e atender aos pedidos dos clientes para várias instâncias de um produto ou serviço.. Você pode criar vários pedidos de domínio que igualam a quantidade do pedido para cada instância do produto ou serviço. Dessa forma, você pode decompor e gerenciar com eficiência a execução dos pedidos dos clientes.

Visão geral

Uma instância de um produto ou serviço se refere a um item solicitado com um conjunto exclusivo de valores de característica de pedido, como velocidade e tamanho da memória. Um cliente pode solicitar o mesmo produto ou serviço de nível superior para locais diferentes, mas cada um pode diferir nas características do pedido. Por exemplo, se um cliente solicitar um roteador para um de seus locais, ele poderá ter uma seleção de tamanho de memória que varia do mesmo modelo de roteador que foi solicitado para outro local. Gestão de pedidos oferece suporte a este processamento de quantidade de pedido para os seguintes cenários:

Suporte para a quantidade de itens de linha do pedido que é fornecido pelo cliente quando ele solicita um item

Se o seu cliente fizer um pedido com mais de uma instância, o campo Quantidade no item de linha do pedido capturará o número de instâncias dos itens de linha do pedido do cliente. O processo de decomposição de pedidos cria o mesmo número de pedidos de produto ou serviço e gerencia o processo de execução de cada pedido de forma independente.

Suporte para a quantidade de característica orientada por catálogo

Neste cenário, o processo de decomposição decompõe uma ordem de produto ou serviço no número necessário de ordens de domínio. Esses pedidos de domínio são baseados no mapeamento de quantidade que você define no catálogo de produtos entre as especificações de origem e de destino que são usadas em uma oferta de produto. O mapeamento de quantidade no relacionamento de especificação aciona o processo de decomposição para criar o número necessário de pedidos de domínio para o processo de execução.

Suporte para a quantidade baseada em característica

Neste cenário, você aceita e oferece suporte ao pedido do cliente que tem as informações para o valor das características do pedido que afeta a quantidade de pedidos de domínio. Portanto, o processo de decomposição de pedidos se refere às informações a seguir para criar o número necessário de pedidos de domínio.

- Relacionamento de especificação com característica de quantidade
- Mapeamento de característica

Processo de captura de pedidos no Gestão de pedidos

Você pode capturar, gerenciar e atender aos pedidos de seus clientes usando APIs, Central de controle de serviços ou captura de pedido direta com a aplicação Gestão de pedidos.

Os cenários a seguir representam situações típicas nas quais você captura pedidos para processamento no Now Platform.

Cenário 1: usando APIs para captura e upload de pedidos

Seus sistemas de captura de pedidos atuais podem ser integrados a instâncias ServiceNow usando APIs baseadas em TMF622. Com essa integração, seu sistema de captura de pedidos pode enviar solicitações de produtos ou serviços, que podem ser atendidas em sua instância ServiceNow.

i Nota: Para saber mais sobre a API fornecida por ServiceNow, que se baseia na especificação REST da API de pedidos de produto TMF622, consulte [OpenAPI de pedido de produto padronizado](#) .

Este diagrama mostra como a API baseada em TMF622 opera no processo de captura e carregamento de pedidos de telecomunicações.

Cenário de fluxo de trabalho baseado em API para Gestão de pedidos



Cenário de fluxo de trabalho de captura de pedido da API TMF622

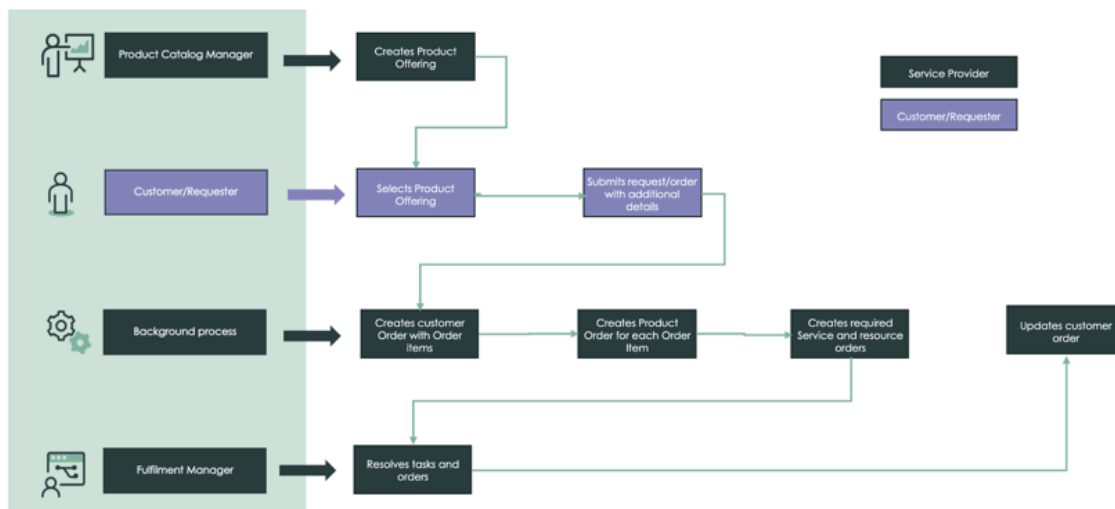
Cenário 2: usando Central de controle de serviços para captura e carregamento de pedidos

Suas instâncias ServiceNow podem ser integradas às instâncias de seus clientes usando Central de controle de serviços. Com esta integração, você pode criar e publicar ofertas de produtos nas instâncias do seu cliente. Os clientes empresariais podem enviar solicitações de produtos ou serviços, que você pode atender.

i Nota: Embora a aplicação legada Central de controle de serviços ainda seja compatível, consulte [Saiba mais sobre Central de controle de serviços](#) para obter benefícios detalhados sobre o uso da aplicação Central de controle de serviços atual.

Este diagrama mostra como Central de controle de serviços opera no processo de carregamento e captura de pedidos de telecomunicações.

Cenário de fluxo de trabalho da Central de controle de serviços para Gestão de pedidos



Aprimoramento de um pedido no Gestão de pedidos

Como um agente de pedidos, capture todas as informações necessárias para um pedido antes da fase de aprovação do pedido para que não haja atrasos ou falhas no atendimento do pedido devido a informações ausentes ou incorretas.

Visão geral

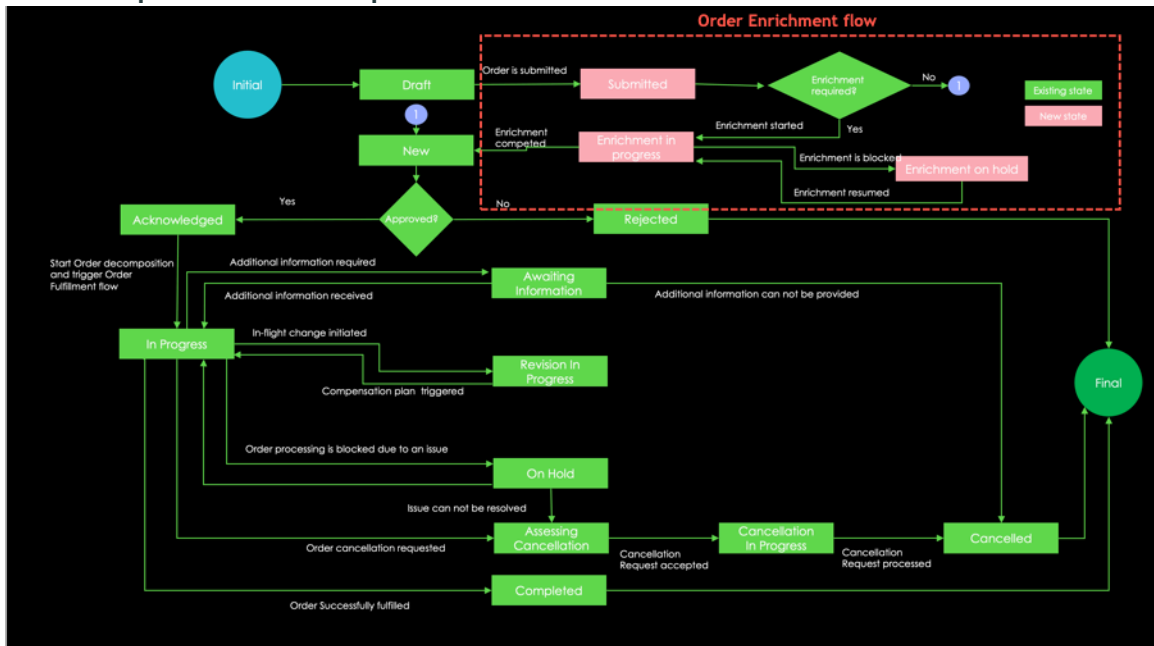
Um processo de aprimoramento de pedido é um conjunto de tarefas para capturar detalhes adicionais do pedido pelo agente de pedido do seu cliente.

No processo atual de captura de pedido aprimorada, o agente primeiro captura os detalhes básicos do pedido para fazer a entrada do pedido no sistema Gestão de pedidos. Antes de aprovar o pedido, o agente de pedidos se conecta com o cliente para obter todos os detalhes do pedido necessários de acordo com as necessidades de negócio do cliente.

Como funciona o processo de enriquecimento de pedidos

Não é necessário aprimorar todos os pedidos. Se for um pedido complexo de produto ou serviço, o agente decidirá aprimorar o pedido.

Fluxo de aprimoramento de pedido



Um agente de pedido cria um pedido em Gestão de pedidos capturando os detalhes básicos do pedido e o campo **Estado** do pedido é definido como Rascunho. Quando o agente de pedido envia o pedido, o sistema verifica para cada item de linha do pedido se ele requer aprimoramento ou não de acordo com a Política de fluxo de aprimoramento de pedido definida na tabela de decisão.

Tabela de decisão para processo de enriquecimento de pedido

Order Enrichment Flow Policy

Inputs

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

Decision table

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

Se algum item de linha do pedido for aplicável ao processo de aprimoramento, o estado do pedido, incluindo seus itens de linha, será alterado para Aprimoramento em andamento e a Política de fluxo de aprimoramento de pedido será acionada. O fluxo cria tarefas de aprimoramento de pedido para esses itens de linha do pedido. Se o item de linha não estiver qualificado para enriquecimento, o estado do item de linha será alterado para Novo. Para saber mais, consulte .

O agente de pedidos revisa e fecha cada tarefa após fornecer os detalhes adicionais necessários para a decomposição de pedidos. Quando o aprimoramento do pedido é concluído, o estado dos itens de linha do pedido muda para Novo de Aprimoramento em andamento e o estado do pedido também muda para Novo.

O agente de pedido agora pode aprovar ou rejeitar o pedido.

Gerenciando ordens de serviço

Use as ordens de serviço para a ativação de novos serviços ou para as solicitações pós-venda dos serviços que foram ativados e entregues aos clientes em datas anteriores.

As ordens de serviço contêm os detalhes de uma operação Adicionar, Alterar ou Desconectar que sua empresa executa para um serviço que você renderiza para um cliente. Os provedores de serviço os capturam de um sistema externo de gestão de pedidos de clientes de terceiros por meio da API aberta da ordem de serviço ou você os insere diretamente no Now Platform[®].

Modelo de dados da Gestão de falhas

Gerencie e corrija os problemas de processamento que ocorrem durante a execução de uma ordem de serviço ou cliente. Com a Gestão de falhas, você pode identificar as exceções de processamento de pedidos e criar um registro de falha para investigar e resolver o problema de processamento subjacente. A Gestão de falhas permite que uma ordem de cliente ou de serviço continue até que seja concluída.

O modelo de dados Gestão de falhas estende a tabela de tarefas. A tabela a seguir lista os atributos que se aplicam ao processamento de falha de pedido.


Atributos da tabela de falha de pedido

Campo	Descrição
Número	Número de falha exclusivo atribuído pelo sistema, começando com um prefixo de FO, com até sete dígitos de comprimento.
Atribuído a	Identificador da pessoa atribuída responsável por agir no registro de falha.
Criado(a) por	Identificador do administrador de falha que criou o registro de falha.
Criado em	Carimbo de data/hora que inclui a data e a hora em que o registro de falha foi criado.
Estado	<p>Indicador do estado de processamento atual do registro de falha. A menos que seja indicado de outra forma, o gerente de falha ou o agente atribui manualmente o estado apropriado ao registro de falha, dependendo de onde ele reside atualmente no ciclo de processamento.</p> <p>Aberto</p> <p>Registro de falha que é novo e não está atribuído a uma pessoa para trabalhar.</p> <p>Em andamento</p> <p>Registro de falha atribuído e em andamento.</p> <p>Em Espera</p> <p>Registro de falha que está em espera. Nenhum</p>

Atributos da tabela de falha de pedido

Campo	Descrição
	<p>processamento de falha adicional pode ocorrer até que você libere a espera.</p> <p>Aguardando informações</p> <p>Registro de falha que está em espera e aguardando mais informações antes que o processamento possa prosseguir.</p> <p>Resolvido</p> <p>Problema de falha que tem uma resolução, mas você não a fechou formalmente.</p> <p>Encerrado concluído</p> <p>Registro de falha que está concluído e encerrado.</p> <p>Cancelada</p> <p>Registro de falha que o gerente de execução cancelou. Nenhum processamento de execução adicional pode ocorrer.</p>
Originado de	Identificador do registro de tarefa de pedido de origem ao qual o registro de falha está associado.
Atividade	Lista das atividades de processamento e mudanças nos valores de campos que ocorreram no registro de falhas. Para expandir, recolher ou filtrar por fluxo de atividades:

Atributos da tabela de falha de pedido

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Clique no ícone de filtro de fluxo de  para filtrar por comentários, anexos ou estado adicionais. • Clique no ícone de mais opções (ícone de ) e selecione o apropriado: <div data-bbox="833 571 1391 886" style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Expand all posts</p> <p>Collapse all posts</p> <p>Filter by conversation</p> </div>
Anexos	Anexos de arquivo para o registro de falhas. Clique em Procurar para adicionar o arquivo como um anexo.

Informações relacionadas

- [Gerenciando falha de pedido](#)
- [Criar registros de falha automatizados e manuais](#)
- [Flow Designer](#)
- [Fluxos](#)
- [Criar um fluxo](#)

Gestão de pedidos de mudança em curso no Gestão de pedidos

Ao usar a gestão de pedidos de mudança em curso, você pode determinar como gerenciar mudanças para pedidos de clientes que ainda estão sendo atendidos. Ao gerenciar mudanças em curso, sua organização pode reduzir custos operacionais e oferecer uma experiência melhor ao cliente.

Você pode usar uma mudança em curso para modificar um pedido de cliente que ainda está em execução. Você define um ponto sem retorno (PONR) após o qual o pedido não pode aceitar nenhuma mudança. Depois que uma mudança em curso é recebida e aprovada, a gestão de pedidos avalia dinamicamente o impacto da mudança solicitada e gera automaticamente um plano para orquestrar o pedido corretamente. Com Gestão de pedidos, sua organização pode gerenciar as mudanças em andamento com mais facilidade, reduzir custos operacionais e oferecer uma experiência melhor ao cliente.

Para saber mais sobre como alterar ou cancelar uma solicitação de pedido em curso, consulte [Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento](#).

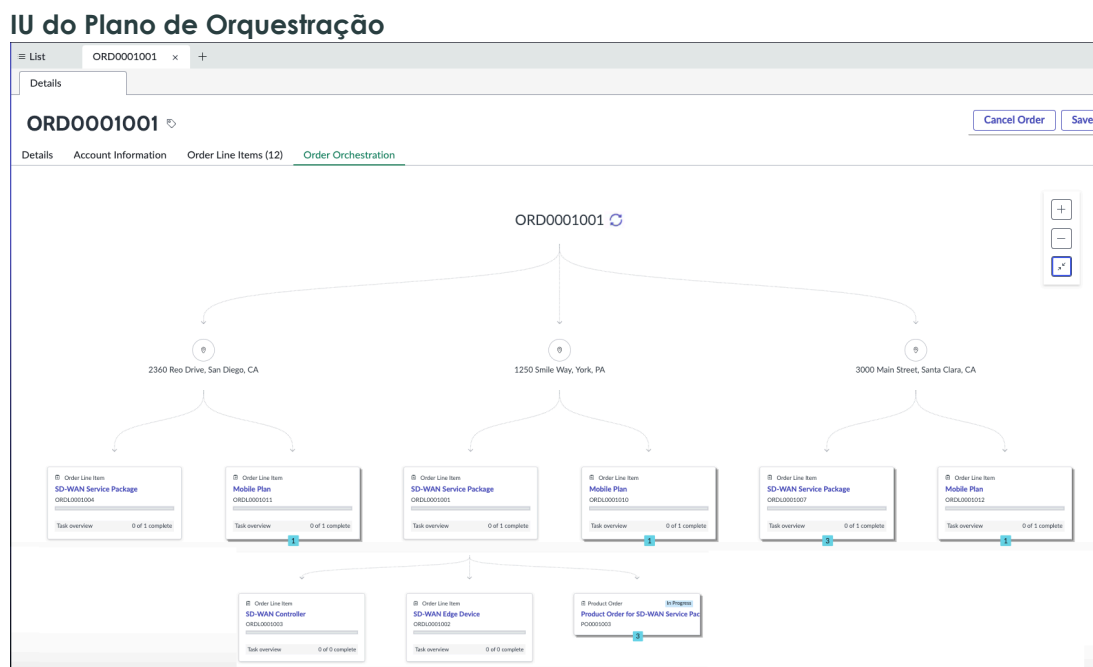
Planos de orquestração para execução de pedidos

Ao usar a interface do usuário (IU) do Plano de Orquestração, você pode garantir que todas as tarefas necessárias sejam executadas para atender aos pedidos do cliente (produto). Você também pode exibir a ordem hierárquica completa, o status das ordens decompostas associadas, os itens de linha da ordem e as tarefas da ordem.

Usando a IU do Plano de Orquestração

Como um gerente ou agente de execução de pedidos, você usa a IU do Plano de Orquestração para rastrear todos os pedidos de domínio relacionados e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou pedido de domínio. Você também pode usar a IU para revisar e resolver quaisquer problemas para tarefa de pedido relacionadas e pedido de domínios.

O exemplo a seguir mostra a IU do plano de Orquestração:



Use a IU do Plano de Orquestração para ver:

- Uma representação gráfica que mostra a hierarquia de todos os itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido para um pedido, item de linha de pedido ou pedido de domínio.
- As dependências entre os pedidos de domínio e as tarefas de pedido.
- O estado atual dos itens de linha de pedido associados, pedidos de domínio e tarefas de pedido na hierarquia.

Usando a IU do Plano de Orquestração, você pode executar as seguintes ações:

1. Exiba uma representação visual hierárquica de todos os itens de linha do pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido para o pedido selecionado.
2. Abra um nó na hierarquia e exiba os detalhes adicionais.
3. Determine o estado atual dos itens de linha de pedido associados, pedidos de domínio e tarefas de pedido.
4. Identifique quaisquer atrasos ou falhas de pedidos no processo de execução de pedidos e resolva-os a tempo.

Executando pedido de vários locais

A IU do Plano de Orquestração é especialmente útil quando você atende a pedidos de clientes que envolvem vários produtos que são atendidos em vários locais. Por exemplo, um cliente solicita o pacote de serviços de SD-WAN para seus locais de San Jose, San Diego, Denver e Dallas. Isso significa que há um mínimo de três itens de linha do pedido para cada um dos quatro locais:

- Um item de linha para o pacote de serviços de SD-WAN
- Um item de linha para o produto do controlador de SD-WAN
- Um item de linha para o produto SD-WAN Edge

Se o mesmo cliente também solicitar um produto de segurança SD-WAN opcional para cada local, haverá quatro itens de linha de pedido extras. Ou seja, há um item de linha de pedido para cada um dos quatro locais (San Jose, San Diego, Denver e Dallas).

Para iniciar o processo de execução de um pedido de vários locais, a aplicação Gestão de pedidos decompõe o pedido em vários pedidos de domínio para execução. Os pedidos de domínio são os pedidos de produto, serviço e recursos que são gerados durante a decomposição. Cada pedido decomposto tem um fluxo de execução correspondente com várias tarefas de pedido. Para atender a um pedido nas datas de entrega prometidas ao cliente, você deve concluir todos os pedidos de domínio relacionados e resolver todas as tarefas de pedido relacionadas a tempo.

i Nota: Para saber mais sobre o modelo de dados Gestão de pedidos e a decomposição de pedido, consulte:

- [Modelo de dados da Gestão de pedidos](#)
-

Informações relacionadas

[Gerenciando falha de pedido](#)

Gestão de ameaças

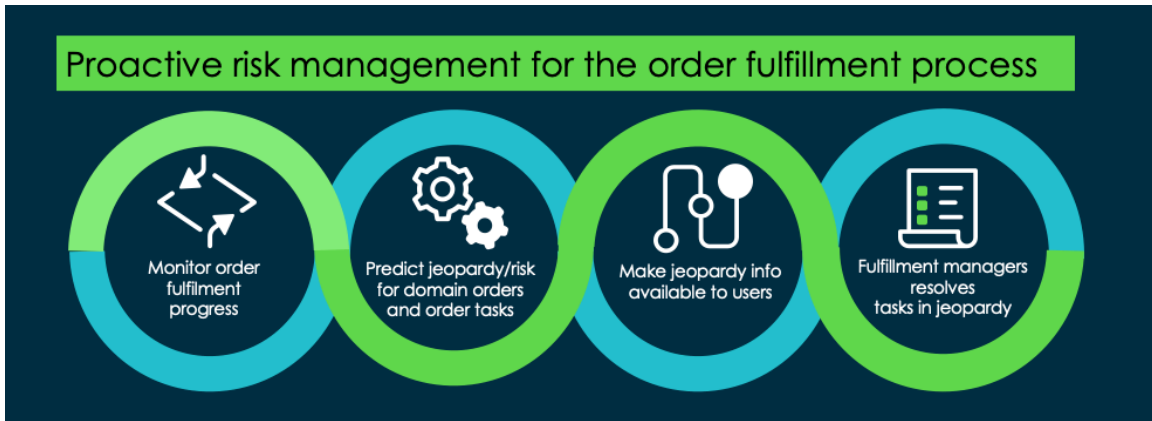
Gestão de ameaças é uma ferramenta de avaliação de risco que monitora tarefas de execução, avalia o nível de risco e alerta os gerentes de execução quando o tempo da tarefa atribuída está em risco.

Gestão de ameaças consiste em vários componentes na aplicação Gestão de pedidos que funcionam juntos para monitorar e relatar o tempo de conclusão da tarefa em um plano de execução.

Se uma tarefa estiver demorando mais do que o esperado, o sistema avaliará o percentual de atraso e atribuirá um nível de risco.

Em Gestão de pedidos, espera-se que alguns pedidos de clientes sejam atendidos dentro de um intervalo de tempo confirmado. O compromisso de tempo pode fazer parte de um contrato que o cliente e o provedor de serviços ao cliente (CSP) assinaram para garantir a entrega e a garantia de produtos e serviços. Para atender a um pedido dentro da data e hora de destino, um CSP depende dos sistemas de gestão de pedidos para monitorar o andamento do cumprimento. Gestão de ameaças identifica proativamente quaisquer atrasos e compartilha alertas, que podem ser resolvidos por gerentes de execução.

Visão geral do Gestão de ameaças



Como o Gestão de ameaças funciona

Gestão de ameaças O funciona rastreando tarefas em um processo de execução de pedidos. As tarefas de pedido são criadas antecipadamente, em um estado de rascunho quando uma aprovação de pedido é uma tarefa planejada. Relacionamentos de tarefa de pedido são criados e durações de tarefa são definidas. As tarefas planejadas são definidas no estado Rascunho e têm uma hora de início e uma hora de término. Conforme uma tarefa de pedido está sendo executada, qualquer atraso dentro da quantidade de tempo atribuída à tarefa aciona um alerta de risco.

Tradução automática

Componentes do Gestão de ameaças

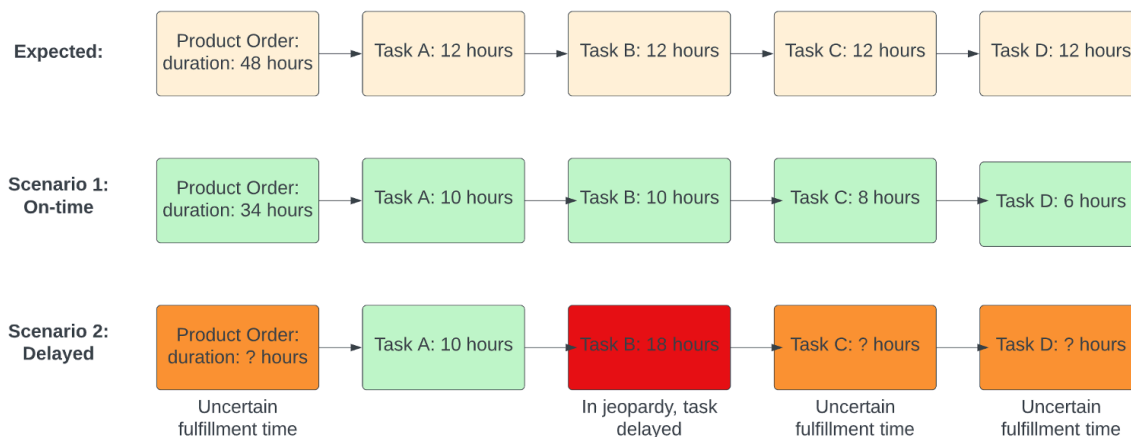
Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
<ul style="list-style-type: none"> Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships Configure jeopardy policy decision tables 	<ul style="list-style-type: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

Gestão de ameaças níveis de alerta

Em Gestão de ameaças, o gerente de execução pode definir diferentes níveis de alertas para cada tarefa. Como o sistema monitora a duração da tarefa, qualquer atraso aciona ajustes no nível de risco das tarefas predecessoras e sucessoras no plano de execução.

A imagem a seguir mostra vários Gestão de ameaças exemplos de configuração.

Gestão de ameaças cenários



A imagem de cenários Gestão de ameaças compara alguns cenários para tarefas em determinados níveis de risco: esperado, dentro do prazo e atrasado. Gestão de ameaças avalia todas as tarefas em um fluxo de trabalho e ajusta o nível de risco das tarefas que ocorrem posteriormente no fluxo de trabalho.

O que fazer a seguir

Use os links a seguir para saber mais sobre como configurar e usar Gestão de ameaças.

-
- [Monitoramento Gestão de ameaças](#)

Visão geral da configuração da Gestão de riscos

Saiba mais sobre como definir e configurar Gestão de ameaças para Order Management for Telecommunications.

Durante o tempo de design, os gerentes de execução devem concluir as seguintes Gestão de ameaças etapas de configuração e configuração:

- Definir subfluxos de execução: cria um plano de Orquestração para cada especificação. Os gerentes de execução podem usar ações de fluxo de dados de demonstração para garantir que os relacionamentos entre tarefas de pedido sejam criados.
- Definir Acordos de nível de serviço (ANS): as definições do ANS rastreiam quanto tempo cada tarefa de pedido leva para ser concluída.
- Criar tabelas de decisão: crie tabelas de decisão que contenham informações, incluindo duração da tarefa de pedido, atribuição de nível de risco e ativação de risco.

Definir subfluxos de execução

Para usar Gestão de ameaças, os gerentes de execução devem reconfigurar os subfluxos de execução existentes ou criar subfluxos para cada especificação. Para obter mais informações, consulte .

- Tarefas de pedido são criadas com antecedência: os subfluxos configurados para gestão de riscos criam tarefas de pedido com antecedência e em um estado de Rascunho.
- Use a ação de fluxo de tarefa planejada Criar pedido: em Construtor de decisões, use as tarefas Criar novo pedido.

- Criar relacionamentos de tarefa: depois que todas as tarefas de pedido são criadas, os gerentes de execução criam relacionamentos de tarefa de pedido.
- Definir o andamento da execução: depois que todas as tarefas de pedido e relacionamentos de tarefa forem criadas, defina o andamento da execução.

Criar Definições do ANS

As definições do ANS e os fluxos de processamento do ANS estão vinculados a tarefas em um plano de execução e rastreiam e relatam o tempo que as tarefas habilitadas para risco levam para ser concluídas. Para obter mais informações, consulte .

- Definições do ANS: defina a condição de início, a condição de pausa, a condição de cancelamento e a condição de redefinição de acordo com o caso de uso.
- Durações do ANS: as durações são especificadas para que o acompanhamento possa ser obtido quando o ANS da tarefa for criado.
- O fluxo de processamento de ANS deve ser definido: o cliente pode usar fluxos de dados de demonstração, que acionam o cálculo do nível de risco para tarefas de pedido em progressão de ANS de tarefa de 50%, 75%, 100%.

Vincule Gestão de ameaças a especificações de produto e serviço usando Construtor de decisões

As tabelas de decisão são usadas para vincular e configurar Gestão de ameaças a especificações de produto e serviço em Order Management for Telecommunications. Para obter mais informações, consulte .

- Cálculo do nível de risco do item de linha do pedido: retorna o nível de risco do item de linha do pedido com base na porcentagem atrasada de tarefas.
- Cálculo do nível de risco da tarefa de pedido: define o nível de risco de uma tarefa com base na porcentagem de conclusão da tarefa.
- Política de atribuição de duração da tarefa do pedido: define a duração do pedido e a definição do ANS da tarefa.
- Política de habilitação de risco de pedido: define se uma especificação tem o risco habilitado.

Casos de uso de Gestão de riscos

Gestão de ameaças casos de uso ajudam a explorar e entender como a Gestão de riscos funciona em diferentes cenários em Order Management for Telecommunications.

Casos de uso em tempo de design

Os casos de uso de tempo de design explicam alguns dos cenários relacionados à configuração e configuração de Gestão de ameaças para Order Management for Telecommunications.

Caso de uso: configurar lógica de negócios e fluxos de trabalho

Os administradores do sistema desejam configurar e definir subfluxos de execução com Gestão de ameaças ações e lógica.

Defina a lógica de risco usando Flow Designer para vincular especificações de produto e um fluxo de trabalho de execução.

- Crie tarefas de pedido planejadas no estado Rascunho.
- Definir relacionamentos de tarefa.
- Crie espaço reservado para pedidos de domínio.
- Crie relacionamentos para tarefas de pedido em um pedido de domínio.
- Defina o estado da tarefa de pedido.
- Configure tabelas de decisão de risco.

Casos de uso em tempo de execução

Os casos de uso de tempo de execução explicam alguns dos cenários relacionados à execução e ao monitoramento de Gestão de ameaças para Order Management for Telecommunications.

Caso de uso: risco preditivo de suporte que monitora pedidos de clientes

Os agentes e gerentes de execução usam fluxos de trabalho de gestão de riscos para monitorar o risco potencial de um pedido sem uma data de vencimento do cliente.

- Calcule as datas de conclusão da tarefa planejada e as datas estimadas.
- Monitore as tarefas de pedido em relação aos acordos de nível de serviço (ANS).
- Acionar limites de ANS para tarefa de pedido e itens de linha de pedido.
- Atualize os níveis de risco conforme necessário nos formulários de entrada de pedido.
- Acumular datas planejadas para tarefas de pedido que são concluídas.

Caso de uso: suporte à decomposição de pedido escalonada e *Gestão de ameaças*

Os gerentes e agentes de execução esperam que, quando ocorrer uma decomposição de pedido escalonado, cada ocorrência de um item de linha de pedido escalonado faça com que a lógica de fluxo de trabalho Gestão de ameaças seja reiniciada.

- Itens de linha de pedido decompostos concluídos, o fluxo de trabalho Gestão de ameaças é reiniciado quando tarefas planejadas adicionais são adicionadas.
- Novas tarefas planejadas obtêm um ANS de tarefa atribuído, que é comparado a todas as tarefas repetidas e inclui os acúmulos de data.

Caso de uso: suporte a pedidos em curso e *Gestão de ameaças*

Os gerentes de execução e o agente desejam Gestão de ameaças para pausar os pedidos. Quando a revisão do pedido é aprovada, o monitoramento de risco é reiniciado.

- Revisão em andamento e todas as tarefas estão em espera: o monitoramento de riscos é interrompido.
- Revisões de pedido aprovadas: os estados da tarefa vão de em espera para o estado anterior e as tarefas futuras são movidas para um estado programado.
- A lógica de risco recalcula as datas: datas planejadas e datas estimadas ou esperadas.
- As datas são comparadas.
- A lógica de acúmulo de datas é executada e reflete as novas datas de início e término para datas planejadas e estimadas.

Gestão de ameaças funções e personas

Saiba mais sobre como as funções e personas em Gestão de pedidos podem mudar com a adoção de Gestão de ameaças.

Funções no Gestão de ameaças

A tabela a seguir lista as funções e personas em Gestão de pedidos quando Gestão de ameaças está habilitado.

Personas e funções em Gestão de ameaças

Persona	Responsabilidades	Função
Administrador do sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Configura fluxos de execução para Gestão de ameaças. • Configura todos os conjuntos de regras de tabela de decisão relacionados a riscos que definem políticas de cumprimento de riscos. • Configura definições de acordos de nível de serviço (ANS) para tarefas. • Revisa e atualiza os fluxos de trabalho existentes e adiciona ações de risco quando as atualizações são necessárias. • Revisa e atualiza tabelas de decisão de risco. 	administrador
Gerente de execução de pedidos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa os dados de risco do pedido quanto a impactos do pedido. • Atribui prioridades de risco de tarefa ao agente qualificado apropriado para resolução. • Rastreia e monitora o cumprimento oportuno do pedido do cliente usando informações de risco. • Atenua proativamente os riscos de risco. • Escala problemas relacionados a pedidos em risco, conforme necessário. 	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
Agente de execução de pedidos	<ul style="list-style-type: none"> • Rastreia, monitora e revisa as progressões de tarefas de pedido em busca de dados de risco e atua proativamente em possíveis problemas relacionados a riscos. • Escala problemas de risco conforme apropriado para gerentes de execução. 	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

Tradução automática

Personas e funções em Gestão de ameaças

Persona	Responsabilidades	Função
Gerente de ordem de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa os dados de risco da ordem de serviço quanto a possíveis impactos da ordem de serviço. • Atribui prioridades de risco de tarefa ao agente qualificado apropriado para resolução. • Rastreia e monitora o cumprimento oportuno dos pedidos do cliente, aproveitando as informações de risco. • Atenua proativamente os riscos de risco. • Escala problemas relacionados a riscos conforme necessário. 	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Agente de ordem de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Rastreia, monitora e revisa as progressões de tarefas de pedido para dados de risco. • Escala os impactos de risco do pedido para o gerente de execução. 	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Tradução automática

Definição de um relacionamento horizontal

Usando uma regra de compatibilidade, você pode definir os relacionamentos horizontais entre suas especificações de produto, serviço e recurso.

Visão geral

Ao criar um catálogo de produtos, você pode criar um relacionamento vertical, que é o relacionamento entre suas entidades primárias e secundárias. Ynosso gerente do catálogo de produtos pode também habilitar um relacionamento horizontal,, que é um relacionamento entre produto para produto, produto para serviço ou produto para recurso,, definindo regras de compatibilidade no catálogo de produtos.

Como usar um relacionamento horizontal

As regras de compatibilidade incluem os relacionamentos horizontais entre suas especificações de produto, serviço e recurso. Seus clientes agora podem fazer pedidos de produtos empresariais em que um produto pode depender de outro produto na mesma oferta de produto ou diferente, como um irmão ou um colega.

Vejamos um exemplo de um relacionamento horizontal. O relacionamento entre o Voice over Internet Protocol (VoIP) e um serviço de internet é um bom exemplo. O VoIP requer uma conexão ativa com a internet, mas o VoIP e um serviço de internet são definidos em uma hierarquia de produto diferente. Com um relacionamento horizontal, você pode definir um relacionamento entre o VoIP e um serviço de internet no catálogo de produtos para oferecer suporte ao processo de criação de pedido para VoIP e para atender ao pedido.

Nota: Para saber mais sobre como criar uma regra de compatibilidade no catálogo de produtos, consulte .

Processamento de pedidos assíncronos para pedidos grandes de clientes e consumidores

Se você for um administrador de um provedor de serviços de comunicação (CSP), poderá oferecer suporte a um alto volume de pedidos de clientes empresariais e de vários locais e pedidos de consumidor usando o processamento de pedidos assíncrono na aplicação ServiceNow® Gestão de pedidos.

Visão geral

Os CSPs oferecem suporte a clientes corporativos e consumidores. Normalmente, os pedidos de clientes corporativos são grandes pedidos de vários sites e os pedidos de consumidores são de alto volume.

Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, poderá usar a Product Order Open API para receber um pedido na aplicação [ServiceNow® Gestão de pedidos. O processamento de pedidos passa por três fases:

- Validação de pedido
- Ingestão de pedido
- Criação de pedido

Como funciona o processamento síncrono de pedidos

Com o processamento de pedidos síncrono, um pedido é recebido na aplicação Gestão de pedidos por meio da API. Em seguida, os registros de pedido são criados simultaneamente em uma tabela de pedidos do cliente após a validação do pedido.

Como administrador, você pode ativar ou desativar a validação de pedido para o processamento de pedidos síncrono definindo as propriedades do sistema `create_product_order_validation_sync` e `create_service_order_validation_sync` como Verdadeiro (padrão) ou Falso no Now Platform. O processamento de pedidos síncronos leva mais tempo do que o processamento de pedidos assíncronos quando se trata de criar um grande número de registros de pedidos do cliente.

Como funciona o processamento de pedidos assíncronos

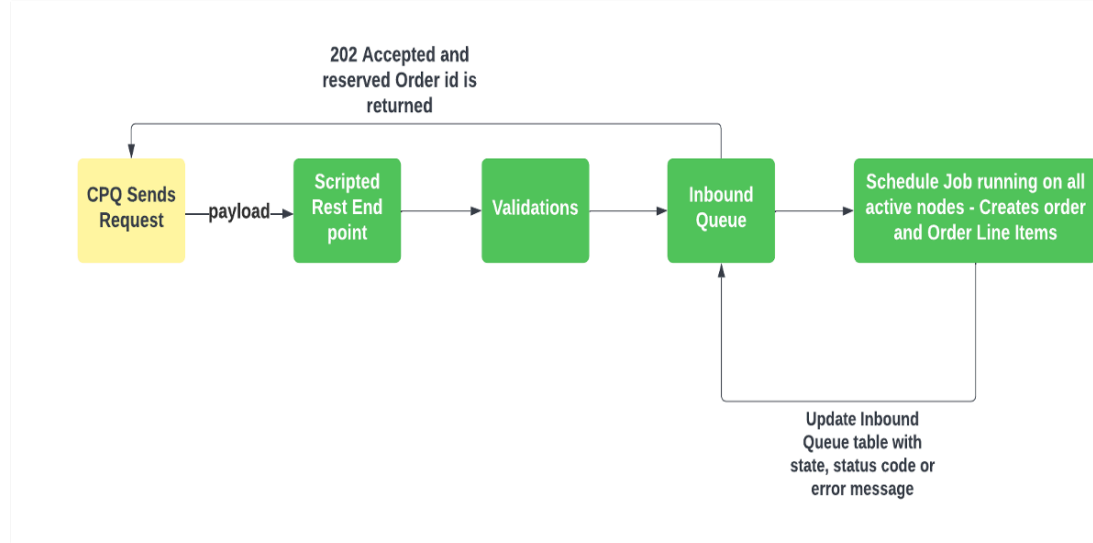
No processamento de pedidos assíncronos, um alto volume de pedidos ou um grande número de cargas de pedidos são recebidos por meio da API Product Order Open (endpoint de scripted Rest) no Gestão de pedidos aplicação dos sistemas externos Configurar, Preço e Cotação (CPQ). Os detalhes do pedido são validados primeiro e, em seguida, inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. Se houver erros de validação, uma mensagem de erro será retornada na resposta.

Essa validação é gerenciada pela propriedade do sistema `create_product_order_validation_async` para pedidos de produtos e pela propriedade do sistema `create_service_order_validation_async` para pedidos de serviço. Essas propriedades controlam a validação no processamento assíncrono de pedidos antes que os pedidos sejam inseridos na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. O valor padrão é definido como Verdadeiro.

Quando os detalhes do pedido são validados com sucesso, um trabalho agendado é executado para selecionar os registros da tabela Fila de entrada

[sn_tmt_core_inbound_queue] e cria entradas na tabela de pedidos do cliente, conforme mostrado no diagrama a seguir.

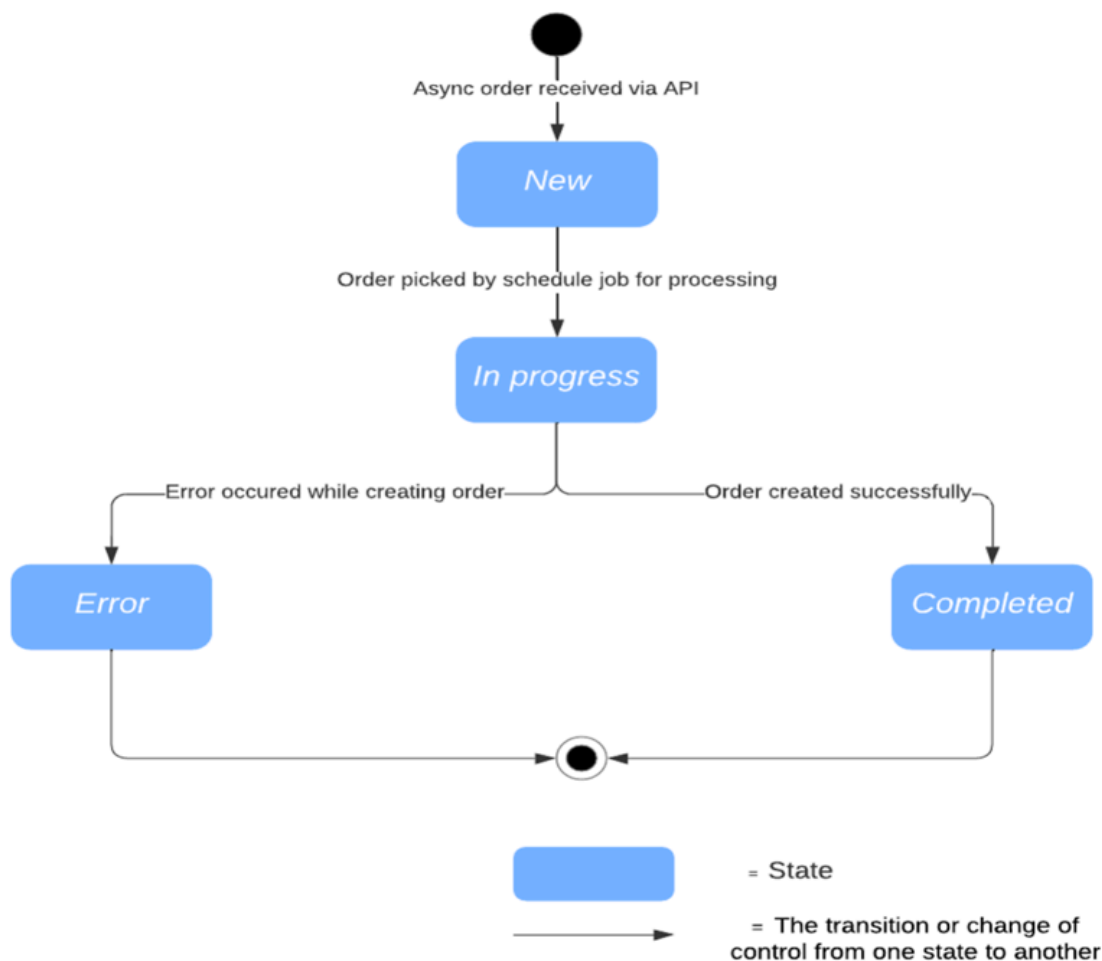
Fluxo de trabalho assíncrono de processamento de pedidos



O processamento de pedidos assíncronos segue estas etapas:

1. Você deve ativar a Product Order Open API. O novo modo de parâmetro permite que a API processe os pedidos de forma síncrona ou assíncrona. Para obter mais informações sobre a API, consulte [Product Order Open API](#) .
2. Depois de receber um alto volume de pedidos ou um grande número de cargas de pedido por meio da API Product Order Open no modo assíncrono, os detalhes do pedido são validados primeiro. Os detalhes do pedido incluem a oferta do produto, itens de linha do pedido, especificações do pedido, características dos itens de linha do pedido e o relacionamento de especificação dos itens de linha do pedido. Para obter mais informações sobre como a validação funciona, consulte .
3. Depois que a validação dos detalhes do pedido for concluída, uma entrada para cada pedido com um ID de registro exclusivo será criada na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue]. O diagrama a seguir mostra como o modelo de estado da fila de entrada funciona. Para saber mais sobre como as entradas de pedido são criadas, consulte .

Inbound Queue State Model



Tradução automática

- Quando todos os pedidos são capturados na tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue], um trabalho agendado é executado para criar os pedidos do cliente para os registros no estado Novo. Para saber como um trabalho agendado cria pedidos, consulte .

Gerenciando os pedidos de uma rede 5G em fatias

Usando a aplicação Gestão de pedidos, um provedor de serviços de comunicação (CSP) pode definir os serviços 5G no catálogo e gerenciar a criação e o atendimento desses pedidos para uma rede dividida.

Visão geral

O fatiamento de rede se refere a um método de particionamento de uma rede física em várias redes separadas. Essas redes separadas são chamadas de fatias.

Ao dividir uma rede 5G, um CSP pode realizar as seguintes tarefas:

- Crie e gerencie os modelos de fatia com os atributos de fatia necessários em seu catálogo de produtos.
- Ofereça suporte às especificações de fatia usando os modelos de fatia para definir os serviços de fatia.
- Ofereça suporte à ingestão de pedidos de fatia de sistemas externos por meio da API de pedido de produto existente.
- Decomponha os pedidos de divisão e acione os fluxos de trabalho de execução para os pedidos decompostos.
- Acione as ordens de divisão de direção sul com atributos de direção sul para sistemas orientados para sul, como NSMF (Network Slice Management Function, Função de gestão de fatias de rede), usando a API aberta da ordem de serviço.

Como uma ordem de divisão é gerenciada

Um administrador do catálogo de produtos cria modelos no catálogo de produtos definindo as características do modelo e as opções de característica do modelo. Quando o administrador do catálogo de produtos termina de criar os modelos, ele os publica no catálogo de produtos. Com este processo, o administrador do catálogo de produtos pode criar modelos para os vários tipos de fatias com os atributos de fatia e valores de atributo para os serviços de rede 5G. Para saber mais, consulte .

Em seguida, o administrador do catálogo de produtos mapeia os modelos de fatia com as várias categorias de especificação. O administrador do catálogo de produtos faz o mapeamento usando a tabela de decisão Política de seleção de modelo no Construtor de decisões. Os modelos mapeados são preenchidos automaticamente no formulário de especificação de serviço quando um usuário seleciona uma categoria de especificação. Para obter uma descrição dos campos de formulário de especificações de serviço, consulte [Formulários de catálogo de produtos no Order Management for Telecommunications and Media](#).

Nota:

- Se uma categoria de especificação for mapeada com vários modelos, o modelo publicado mais recentemente será considerado na especificação de serviço.
- Se uma categoria de especificação não estiver mapeada com nenhum modelo, o mapeamento de categoria-modelo padrão será considerado na especificação de serviço.

O gerente do catálogo de produtos usa os modelos para definir as novas especificações para os serviços 5G. Para saber mais, consulte .

Depois que as especificações de serviço 5G são criadas, elas podem ser usadas no processo de criação e execução de pedidos de fatia. O processo de pedido de fatia 5G segue o processo existente de aprovação, decomposição e execução de pedidos na aplicação Gestão de pedidos.

ID do inventário de produto externo

Você pode usar um ID de inventário de produtos de sistemas externos de configuração, preço e cotação (CPQ) na aplicação Gestão de pedidos para concluir o fluxo de execução de pedido para várias ações nas ordens de produto e serviço.

Visão geral

Se você estiver usando a aplicação [Gestão de pedidos, poderá usar as APIs abertas do Fórum de TM aprimorado para criar, mudar, desconectar, suspender e retomar pedidos de produtos e serviços. Após o processo de captura e execução de pedidos, os IDs gerados pelo sistema são criados em relação aos registros de inventário de produtos para gerenciar solicitações futuras no inventário para diferentes tipos de ação de pedido.

Como usar um ID externo

Com o suporte de um ID de inventário externo, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Capture o ID de inventário de produtos externos no sistema Gestão de pedidos por meio das APIs Product e Service Order.
- Armazene o ID de inventário externo em uma nova tabela para novos pedidos e associe-os aos registros de inventário de produtos que foram criados após a execução do pedido. Além disso, atualize o ID na tabela de inventário de produtos externos para qualquer revisão em cursos durante o processo de execução do pedido.
- Permita que sistemas CPQ externos ou de direção ao sul usem o ID de inventário externo para enviar, mudar, desconectar, suspender e retomar pedidos no inventário de produtos no sistema de gestão de pedidos.

Para saber mais, consulte .

- **Nota:** Você também pode mapear o ID de inventário de produto externo com o registro de inventário de produto usando a API Aberta de inventário de produto. Para obter mais informações, consulte [API aberta do inventário de produtos](#) .

Configuração de Gestão de vendas e pedidos aplicações

Configure as aplicações Gestão de vendas e pedidos (SOM) para que seus agentes possam trabalhar em várias fases do ciclo de vida de vendas de produtos, como oportunidades de vendas, cotações, captura e execução de pedidos, contratos e direitos e também o catálogo básico de produtos e preços recursos usados por cada aplicação.

A configuração das aplicações Gestão de vendas e pedidos inclui várias tarefas básicas:

- Instalando as SOM aplicações que você deseja usar do ServiceNow® Store.
- Atribuir funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalação e configuração de SOM aplicações

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

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
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

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
	e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Instalar e configurar a Gestão de cotações	Instale a aplicação Gestão de orçamentos ServiceNow Store da loja []. Ele permite que seus agentes de vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Instalar e configurar a aplicação Gestão de pedidos	Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais. 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.
Atribuir funções de usuário na Gestão de vendas e pedidos	Revise e atribua funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalar e configurar Gestão de leads

Instale a aplicação Gestão de leads, que permite que os agentes de vendas e os representantes de desenvolvimento de vendas criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-venda com base nas necessidades do cliente. Em seguida, você atribui as funções de usuário e configura recursos relacionados, como análise de necessidades e exibição kanban usada em Gestão de leads.

Administradores e usuários com várias funções, como administradores de aplicações e especialistas em operações de vendas, concluem as seguintes tarefas de configuração para configurar Gestão de leads.

Tarefas de configuração para Gestão de leads

Tarefa	Descrição	Função
Como instalar Gestão de leads	Instale Gestão de leads da ServiceNow® Store Store.	Administrador
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para Gestão de leads, Gestão de catálogo de produtos e Gestão de preços.	Administrador

Tarefas de configuração para Gestão de leads

Tarefa	Descrição	Função
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie as ofertas de produtos e os catálogos, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Configurar análise de necessidades	Crie os modelos de necessidades para questionários que os agentes de vendas preenchem para obter recomendações de produtos para leads.	Administrador do catálogo de produtos

Como instalar Gestão de leads

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Gestão de leads. 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](#) .

Dependendo dos seus direitos, talvez seja necessário instalar dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

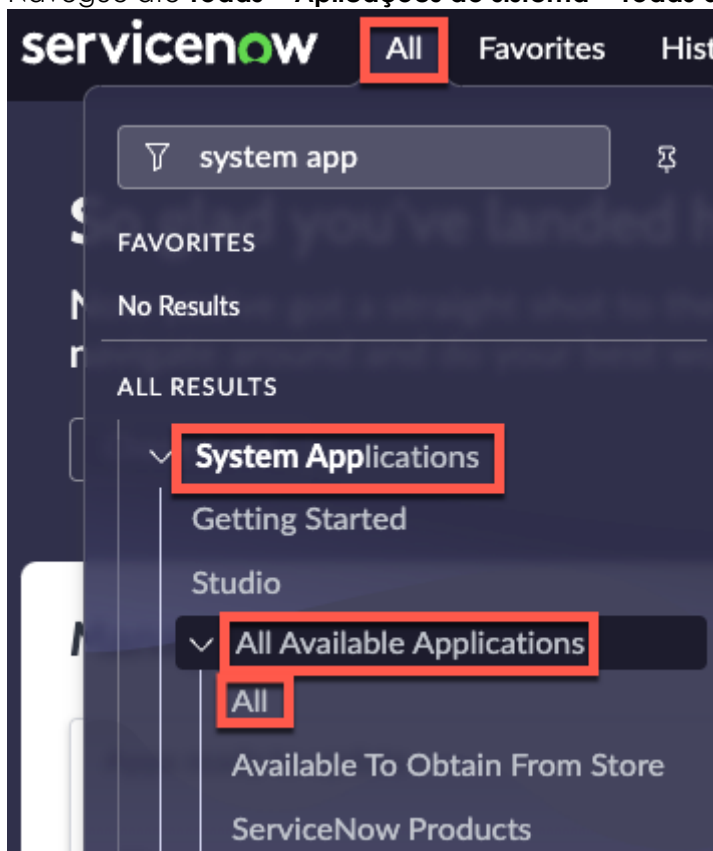
Os itens a seguir são instalados com Gestão de orçamentos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte [Localizar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação **Gestão de leads (sn_quote_mgmt)** usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a no 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.

Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se estiverem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar **Gestão de leads**.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione a opção Carregar dados de demonstração. b. Selecione Instalar.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração	<p>i Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.</p> <p>Carregue os dados de demonstração após instalar Gestão de oportunidades.</p> <ol style="list-style-type: none"> Instale Gestão de leads. Navegue até Todos e em Filtro, digite <code>v_plugin.list</code>. Na lista Plug-in do sistema, pesquise o plug-in Gestão de leads do modelo de dados (<code>sn_l2c_lead_mgmt_data_model</code>). Na janela do modelo de dados Gestão de leads do plug-in do sistema, em Links relacionados, selecione Instalar somente dados de demonstração.

Instalar e configurar Gestão de oportunidades

Instale a aplicação Gestão de oportunidades, que permite que os agentes de vendas e executivos de contas obtenham recomendações de produtos de pré-venda com base nas necessidades do cliente. Em seguida, você atribui as funções de usuário e configura os recursos relacionados, como a análise de necessidades, usada em Gestão de oportunidades.

Administradores e usuários com várias funções, como administradores de aplicações e especialistas em operações de vendas, concluem as seguintes tarefas de configuração para configurar Gestão de oportunidades.

Tarefas de configuração para Gestão de oportunidades

Tarefa	Descrição	Função
Como instalar Gestão de oportunidades	Instale Gestão de oportunidades da ServiceNow® Store Store.	Administrador
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Atribua as funções de usuário para Gestão de oportunidades, Gestão de catálogo de produtos e Gestão de preços.	Administrador
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie as ofertas de produtos e os catálogos, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Como configurar o preço do produto	Defina as listas de preços, as estratégias de preços e outros recursos de preços que você deseja usar, a	Administrador de preços

Tarefas de configuração para Gestão de oportunidades

Tarefa	Descrição	Função
	menos que tenham sido definidos anteriormente.	
Configurar análise de necessidades	Crie os modelos de necessidades para questionários que os agentes de vendas preenchem para obter recomendações de produtos para oportunidades de vendas.	Administrador do catálogo de produtos
Criar fases de oportunidade	Crie fases do ciclo de vendas para uma oportunidade.	Especialista em operações de vendas
Criar um ciclo de vendas para uma oportunidade	Crie um tipo de ciclo de vendas para uma oportunidade.	Especialista em operações de vendas
Associar um ciclo de vendas à fase de oportunidade	Vincule uma ou várias fases de oportunidade a um ciclo de vendas.	Especialista em operações de vendas

Como instalar Gestão de oportunidades

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Gestão de oportunidades. 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](#) .

Dependendo dos seus direitos, talvez seja necessário instalar dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

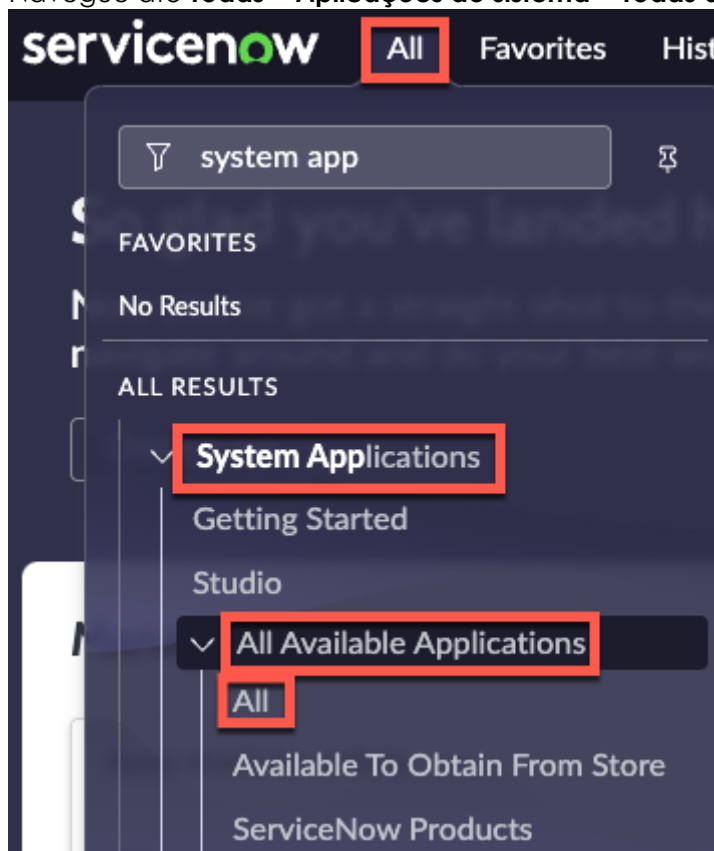
Os itens a seguir são instalados com [Gestão de oportunidades](#):

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte [Localizar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação [Gestão de oportunidades](#) (sn_quote_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a no 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.

Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se estiverem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar [Gestão de oportunidades](#).

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione a opção Carregar dados de demonstração. b. Selecione Instalar.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração	<p>i Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.</p> <p>Carregue os dados de demonstração após instalar Gestão de oportunidades.</p> <ol style="list-style-type: none"> Instale Gestão de oportunidades. Navegue até Todos e em Filtro, digite <code>v_plugin.list</code>. Na lista Plug-in do sistema, pesquise o plug-in Gestão de oportunidades do modelo de dados (sn_l2c_opportunity_mgmt_data_model). Na janela do modelo de dados da Gestão de oportunidades do plug-in do sistema, em Links relacionados, selecione Instalar somente dados de demonstração.

Criar fases de oportunidade

Crie fases do ciclo de vendas para uma oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: vendas_ops_specialist

Procedimento

- Navegar até **Todos > Gestão de oportunidades > Fases da oportunidade**.
- Selecione **Novo** para criar uma fase de oportunidade ou selecione uma fase de oportunidade existente para fazer mudanças.
- Preencha os campos no formulário Fase da oportunidade.

Formulário Fase da oportunidade

Campos	Descrições
Nome	Nome da fase da oportunidade. Por exemplo, Qualificar ou Desenvolver ou Propor ou Negociar.
Ordem	Número de pedidos que está na fase de oportunidade.
Tipo	Tipo das fases de oportunidade. Por exemplo, Aberto ou Fechado.
Ativo	Quando a opção é selecionada, a fase da oportunidade está ativa.

4. Selecione **Enviar**.

A fase do ciclo de vendas foi criada para a oportunidade.

Criar um ciclo de vendas para uma oportunidade

Crie um tipo de ciclo de vendas para uma oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: vendas_ops_specialist

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de oportunidades > Tipos de ciclo de vendas**.
2. Selecione **Novo** para iniciar um novo tipo de ciclo de vendas ou selecione um tipo de ciclo de vendas existente para fazer mudanças.
3. Preencha os campos no formulário Tipo de ciclo de vendas.

Formulário Tipo de ciclo de vendas

Campos	Descrições
Código	Tipo de ciclo de vendas. Por exemplo, NEW RONEW ou NEWCUST ou UPSSELL.
Descrição resumida	Mais informações sobre o novo ciclo de vendas de oportunidade.
Ativo	Quando a caixa de seleção está marcada, o ciclo de vendas está ativo.

4. Selecione **Enviar**.
O tipo de ciclo de vendas foi criado para a oportunidade.

O que Fazer Depois

Adicione fases do ciclo de vendas à sua oportunidade. Para saber mais, consulte [Criar fases de oportunidade](#).

Associar um ciclo de vendas à fase de oportunidade

Vincule uma ou várias fases de oportunidade a um ciclo de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: vendas_ops_specialist

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de oportunidades > Tipos de ciclo de vendas**.
2. Selecione um tipo de ciclo de vendas existente para fazer mudanças.
3. Na lista relacionada **Fases do ciclo de vendas**, selecione **Editar**.
4. Selecione e mova uma ou várias fases de oportunidade da Coleção à esquerda para a Lista de fases do ciclo de vendas à direita.
5. Selecione **Salvar**.
O ciclo de vendas e as fases de oportunidade foram associados.

Instalar e configurar Gestão de orçamentos

Saiba como configurar Gestão de orçamentos para que seus agentes de vendas possam criar e gerenciar cotações de clientes.

Administradores e Gestão de orçamentos administradores concluem as seguintes tarefas de configuração para configurar Gestão de orçamentos.

Tarefas de configuração para Gestão de orçamentos

Tarefa	Descrição	Função
Como instalar Gestão de orçamentos	<p>Instale Gestão de orçamentos da ServiceNow® Store Store. Ele fornece estes recursos principais para seus agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crie cotações com produtos e preços e apresente-as aos clientes. • Use o configurador de produtos para selecionar ofertas de produtos simples e configuráveis. • Adicione ajustes de preços aos produtos. • Converta cotações em pedidos de produtos depois que os clientes aprovarem. 	Administrador
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Defina as funções para Gestão de orçamentos usuários e seus administradores de preços e catálogo de produtos.	Administrador
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie as ofertas de produtos e os catálogos, a menos que tenham sido definidos anteriormente.	Administrador do catálogo de produtos
Como configurar o preço do produto	<p>Defina as listas de preços, as estratégias de preços e outros recursos de preços que você deseja usar, a menos que tenham sido definidos anteriormente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defina as listas de preços e as estratégias de preços que controlam como o preço é aplicado às cotações. • Se você estiver usando livros de custos, crie os livros de custos que definem os custos unitários das ofertas de produtos. 	Administrador de preços

Tarefas de configuração para Gestão de orçamentos

Tarefa	Descrição	Função
Ativar livros de custos e margens de custo	Use a propriedade do sistema <code>sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation</code> para ativar o livro de custos e os recursos de margem de custo em Gestão de orçamentos. Esses recursos permitem que os agentes de vendas exibam os custos unitários do produto e as margens de custo ao criar cotações de vendas.	Administrador da Gestão de orçamentos

Como instalar Gestão de orçamentos

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Gestão de orçamentos. 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](#) .

Dependendo dos seus direitos, talvez seja necessário instalar dados de demonstração após a instalação. Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

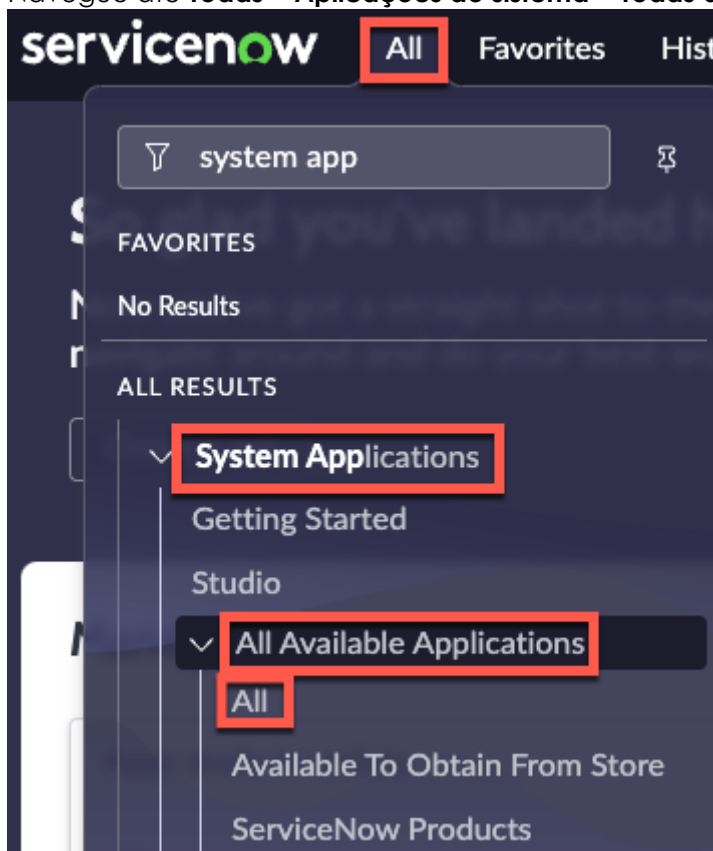
Os itens a seguir são instalados com Gestão de orçamentos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre como exibir componentes instalados com uma aplicação, consulte [Localizar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação **Gestão de orçamentos (sn_quote_mgmt)** usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, solicite-a no 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.

Os plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se estiverem instalados, se estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar de instalação, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de orçamentos.

4. Se você quiser instalar dados de demonstração, siga um destes procedimentos, dependendo dos seus direitos.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione a opção Carregar dados de demonstração. b. Selecione Instalar.

Tarefa de instalação de dados de demonstração	Descrição
	<p>i Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.</p>
<p>Se a opção Carregar dados de demonstração não estiver disponível, mas você quiser dados de demonstração</p>	<p>Carregue os dados de demonstração após instalar Gestão de orçamentos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Instale Gestão de orçamentos. Navegue até Todos e em Filtro, digite <code>v_plugin.list</code>. Na lista Plug-in do sistema, pesquise o plug-in do modelo de dados Gestão de cotações (<code>sn_l2c_quote_mgmt_data_model</code>). Na janela do modelo de dados do Gestão de cotações do plug-in do sistema, em Links relacionados, selecione Instalar somente dados de demonstração.

Integrar ao Gestão de contratos Pro

Com a integração de Gestão de orçamentos e Gestão de contratos Pro, os agentes de vendas podem iniciar solicitações de contrato enquanto finalizam um acordo e formalizam acordos entre você e seus clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

- Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Plug-ins**.
- Pesquise o plug-in Gestão de contratos para Gestão de vendas e pedidos (Gestão de orçamentos com Gestão de contratos Pro) (`com.sn_som_clm`).

i Nota: Para ativar este plug-in, há uma dependência no plug-in principal de Contratos (`com.sn_cm_core`). Verifique se ele está instalado para usar o fluxo de trabalho de criação de contratos a partir de uma cotação.

- Selecione **Ativar**.
- Conclua as etapas de configuração inicial para configurar esta integração. Para obter mais informações sobre como configurar Gestão de contratos Pro, consulte [Como configurar o Gestão de contratos Pro](#).

O que Fazer Depois

Para aprender mais, consulte [Configurar Base para contratos](#) e [Iniciar uma solicitação de contrato](#).

Como configurar o Gestão de acordos de vendas

Use a aplicação Gestão de acordos de vendas para criar acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.

Ativação do Gestão de acordos de vendas

Como administrador, você pode ativar os plug-ins a seguir para permitir que os usuários criem e gerenciem acordos de vendas. Para obter mais informações, consulte [Ativar um plug-in](#).

Plug-ins do Gestão de acordos de vendas

plug-in	Descrição	Dependência
Modelo de dados do contrato de vendas [com.sn_sales_agmt_core]	Este plug-in fornece objetos básicos para gerenciar acordos de vendas.	<ul style="list-style-type: none"> Núcleo de gestão do Catálogo de produtos [com.sn_prd_pm] Gestão de preços [com.sn_csm_pricing]
Gestão de contratos de vendas [com.sn_sales_agmt_wf]	Este plug-in fornece fluxo de trabalho para criar e gerenciar acordos de vendas.	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de dados do contrato de vendas [com.sn_sales_agmt_core] Lead para o núcleo de dinheiro [com.sn_l2c_core]

Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte [Componentes instalados com Gestão de acordos de vendas](#). Para exibir os acordos de vendas de uma conta, você deve configurar manualmente a lista relacionada ao acordo de vendas no formulário Conta.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Visite o site da [ServiceNow Store](#) para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte [ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões](#).

Componentes instalados com Gestão de acordos de vendas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação dos plug-ins Gestão de acordos de vendas, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Acordos de vendas detalhes das funções

Função	Descrição	Contém as funções
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Esta função permite que os usuários executem operações de leitura em contratos de vendas, linhas de contrato de vendas e dados relacionados, como características, listas de preços e outras tabelas.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_prd_pm.product_catalog_viewer (contém sn_prd_pm.characteristics_viewer) • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (contém sn_csm_pricing.Pricelist_viewer)
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Esta função permite que os usuários executem, criem, leiam e atualizem operações em contratos de vendas e linhas de contrato de vendas.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Gestão de acordos de vendas Tabelas

Tabela	Descrição
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	Armazena todos os acordos de vendas.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	Armazena as linhas de um acordo de vendas indicando os produtos e serviços acordados para venda.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	Armazena os atributos de produtos e serviços a serem vendidos.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	Armazena os ajustes aplicados durante a negociação.

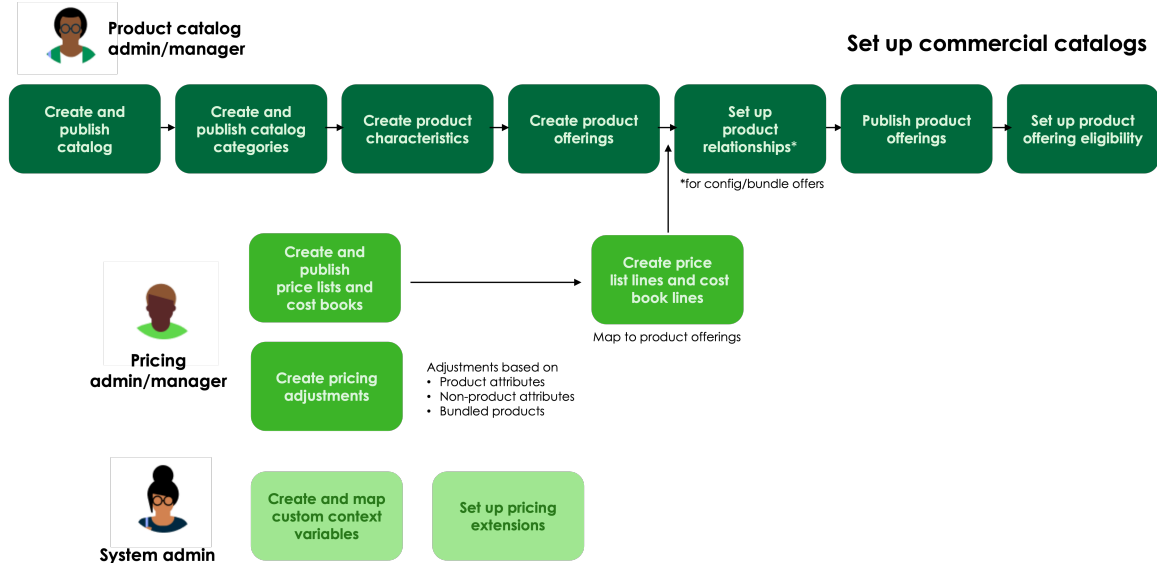
Configuração de catálogos e ofertas de produtos

Crie ofertas de produtos e os catálogos de produtos associados que podem ser usados por Gestão de vendas e pedidos agentes para atividades de pré-vendas, captura de pedidos e envolvimento pós-venda.

Como administrador ou gerente de catálogo de produtos, você conclui várias tarefas de configuração para criar os catálogos de produtos e as ofertas de produtos e serviços vendidos pela sua organização. Você também trabalha com o administrador de preços, que define os preços das suas ofertas de produtos. Para obter mais informações sobre preços, consulte [Como configurar o preço do produto](#).

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra uma série típica de etapas para configurar catálogos e ofertas de produtos, incluindo as tarefas de configuração de preços realizadas pelo administrador de preços. Algumas etapas podem ser opcionais em sua organização e outras, como configurar relacionamentos de produto entre entidades de catálogo, podem ocorrer em uma sequência um pouco diferente.

Catálogo de produtos e fluxo de trabalho de configuração de preços



Tradução automática

i Nota: Revise seus direitos para ver as opções de oferta de produto disponíveis para você.

Visão geral da oferta de produtos e configuração do catálogo

A partir da versão de maio de 2024 das aplicações Gestão de vendas e pedidos, você pode usar o Espaço configurável do CSM para configurar catálogos de ofertas de produtos, ofertas de produtos e relacionamentos de ofertas de produtos.

A tabela a seguir identifica as tarefas de configuração para configurar os vários recursos disponíveis no Gestão de catálogo de produtos.

Tarefas de configuração de gestão de catálogo e oferta de produtos

Tarefa de configuração	Descrição
Criar um catálogo de ofertas de produtos	Crie um catálogo, que é a entidade de nível superior na hierarquia do catálogo. Catálogos podem ter categorias e categorias podem ter subcategorias ou ofertas de produtos.

Tarefas de configuração de gestão de catálogo e oferta de produtos

Tarefa de configuração	Descrição
Criar uma categoria de oferta de produto	Defina uma categoria de oferta de produto usada para organizar ofertas de produtos semelhantes em um catálogo. As categorias de catálogo facilitam a navegação dos agentes nas ofertas de produtos ao criar oportunidades, cotações e pedidos.
Criar características do produto e opções de característica	Defina os atributos, propriedades e opções específicas que distinguem uma oferta de produto, influenciando sua configuração e preço.
Criar ofertas de produtos	Configure e adicione ofertas de produtos a catálogos e categorias. Depois de publicadas, as ofertas de produtos ficam disponíveis para Gestão de vendas e pedidos agentes conforme eles criam oportunidades, cotações e pedidos.
Adicionar elementos visuais do produto	Adicione imagens e miniaturas às suas ofertas de produtos para ajudar os agentes a criar oportunidades, cotações e pedidos.
Criar relacionamentos de oferta de produto	Crie relacionamentos de produto para agrupar produtos e serviços para simplificar o processo de pedido. Os relacionamentos de oferta de produto orientam a experiência de captura de pedidos, permitindo que você agrupe várias ofertas de produtos em pacotes. Os pacotes também permitem que você ofereça preços de pacote especiais.
Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos	Adicione contratos relacionados às suas ofertas de produtos na aplicação Gestão de vendas e pedidos.
Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto	Adicione uma unidade de medida (UOM) a uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.
Criar uma versão de oferta de produto	Crie uma versão do produto para adicionar atualizações a uma oferta de produto publicada.
Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto	Combine pacotes de ofertas de produtos em grupos relacionados em Gestão de vendas e pedidos.
Configurar análise de necessidades	Crie modelos de necessidades, que são questionários de guias de seleção de produtos que seus agentes usam para determinar quais ofertas de produtos podem ser adicionadas a oportunidades.
Exportar e importar entidades do catálogo de produtos	Exporte e importe entidades do catálogo de produtos entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode promover entidades de catálogo de uma instância de não produção para uma instância de produção.
Configurar qualificação de oferta de produto	Filtre o catálogo de produtos, as categorias de produtos e as ofertas de produtos dinamicamente para exibir somente ofertas de produtos qualificadas para um cliente no catálogo de produtos.


Criar um catálogo de ofertas de produtos

Catálogos são entidades de nível superior na hierarquia do catálogo. Os catálogos têm categorias e as categorias podem ter subcategorias ou ofertas de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Catálogos das ofertas dos produtos**.
3. Selecione **Novo**.
No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo de ofertas de produtos

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema que identifica o catálogo de produtos.
Nome	Nome do catálogo.
Imagem de miniatura	Imagem em miniatura do seu catálogo. Selecione Anexar imagem para carregar sua imagem.
Imagem	Imagem do seu catálogo. Selecione Anexar imagem para upload sua imagem.
Padrão	Opção que indica que este catálogo é o catálogo padrão exibido para seus agentes. Os agentes podem alternar de um catálogo padrão para outro.
Descrição	Uma breve descrição do catálogo de produtos, por exemplo.
Estado	Estado do catálogo. Os estados de ciclo de vida compatíveis são Rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado.
Data de início	Data e hora em que o catálogo está disponível para Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione OK .
Data de término	Data e hora em que o catálogo não está mais disponível para uso em Gestão de vendas e pedidos. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione OK .
Código	Código do produto do catálogo. O sistema gera automaticamente um código com base no Nome do catálogo inserido, mas você pode alterar o valor

Campo	Descrição
	para qualquer cadeia de caracteres alfanumérica desejada.

4. Selecione **Salvar** e, em seguida, **Publicar**.

O catálogo de ofertas de produtos está no estado Rascunho.

5. Selecione **Publicar**.

O estado do catálogo muda para Publicado. A guia Categorias é aberta para criar uma categoria de oferta de produto.

O que Fazer Depois

Crie categorias de oferta de produto.


Criar uma categoria de oferta de produto

Defina uma categoria de oferta de produto usada para organizar ofertas de produtos semelhantes em um catálogo. As categorias de produto facilitam a pesquisa e a navegação pelos agentes nas ofertas de produtos ao criar oportunidades, cotações e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Categorias de oferta de produtos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria de oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo definido pelo sistema que identifica a categoria do produto.
Nome	Nome da categoria.
Leaf	Opção indicando que não há subcategorias para esta categoria. Selecionar Folha significa que a categoria pode ter ofertas de produtos, mas não subcategorias. Se Folha não estiver selecionado, a categoria só poderá ter subcategorias, mas não ofertas de produtos.
Imagem de miniatura	Imagem em miniatura da categoria de oferta de produto. Selecione Anexar imagem para carregar sua imagem.
Imagem	Imagem da categoria de oferta de produto. Selecione Anexar imagem para carregar sua imagem.

Campo	Descrição
Descrição	Uma breve descrição da categoria.
Estado	<p>Estado da categoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rascunho: estado inicial da categoria, antes de ser publicado. ◦ Publicado: a categoria de produto foi publicada no catálogo. Depois que uma categoria é publicada, você pode atualizá-la. Você pode excluí-lo, descontinuí-lo ou arquivá-lo se não houver ofertas de produto associadas. ◦ Descontinuado: a categoria foi descontinuada e não está mais ativa. A categoria não pode ser atualizada. ◦ Arquivado: a categoria foi arquivada e não está mais disponível para uso. ◦ Copiado para o catálogo: a categoria do produto foi copiada.
Data de início	Data e hora em que a categoria está disponível no catálogo. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de início e selecione OK .
Data de término	Data e hora em que a categoria não é mais usada no catálogo. Selecione o ícone Calendário para escolher a data e a hora de término e selecione OK .
Código	<p>Código do produto da categoria.</p> <p>O sistema gera automaticamente um código com base no Nome da categoria inserido, mas você pode alterar o valor para qualquer cadeia de caracteres alfanumérica desejada.</p>

5. Selecione **Salvar**.
6. Associe a categoria a um catálogo.
 - a. Na guia Catálogos, selecione **Novo**.
 - b. No formulário Categoria do catálogo, selecione o Catálogo publicado ao qual esta categoria pertence e selecione **Salvar**.
7. Na guia Detalhes da categoria, selecione **Publicar**.
O estado da categoria muda para Publicado e é adicionado ao catálogo selecionado.
8. Se necessário, defina a categoria primária e as subcategorias da categoria usando as guias Categorias primárias e Categorias secundárias.

O que Fazer Depois

[Criar ofertas de produtos.](#)

Ativar a exibição de recursos visuais do catálogo de produtos

Ative a exibição de imagens de produtos mostradas nos blocos de produtos dos catálogos de produtos usando a propriedade do sistema `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui`.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade do sistema `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` controla as imagens exibidas em catálogos de produtos comerciais. Esta propriedade não se aplica a catálogos de serviço ou catálogos de inventário de produtos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** e no filtro insira `sys_properties.list`.
2. Abra a propriedade do sistema `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui`.
3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro` para ativar a exibição de imagens de ofertas de produtos no catálogo de produtos.
4. Selecione **Atualizar**.
Os visuais de oferta de produto são carregados no catálogo. Se uma oferta de produto não tiver um visual, o texto **Imagem não disponível** será apresentado no bloco da oferta de produto.

Criar ofertas de produtos

Crie e publique uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos. As ofertas de produtos representam entidades que podem ser solicitadas ao provedor do catálogo e incluem informações de preços. Depois de publicadas, as ofertas de produtos se tornam disponíveis para os agentes de pedidos ao criar leads, oportunidades, cotações e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_prd_pm_product_catalog_admin` e `sn_prd_pm_product_catalog_manager`

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione **Novo**.

i Nota: Você também pode criar uma oferta de produto a partir da especificação do produto.

3. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Formulário de oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a oferta do produto.
Nome	Nome alternativo da oferta de produto para ajudar a diferenciá-la de nomes de produtos semelhantes.
Nome para exibição	Nome da oferta de produto adicionada.

Campo	Descrição
Tipo de oferta	Tipo de oferta de produto. Selecione uma das seguintes propriedades: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Produto: uma entidade de produto que um agente pode adicionar a um pedido usando o Espaço configurável do CSM. ◦ Direito: uma entidade como uma garantia ou assinatura que pode ser adicionada a um pedido por um agente.
Subtipo de oferta	Tipo de direito: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Garantia ◦ Garantia estendida ◦ Licença ◦ Assinatura
Especificação de produto	Exibição funcional de uma oferta de produto que orienta a execução de pedidos.
Modelo de produto	Nome do modelo do produto.
Criar contrato	Opção que indica aos agentes que os contratos de direito podem ser adicionados ao pedido do produto. Se selecionado, os contratos de serviço serão criados após a execução do pedido. Usado quando os direitos são gerenciados como contratos.
Vendável	Opção que indica que a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se selecionado, a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se não for selecionado, a oferta de produto poderá ser vendida como parte do pacote, mas não como um item autônomo.
Método de preço	Método de preço para o produto: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Uma vez: uma taxa única para o produto. ◦ Recorrente: uma taxa que ocorre em intervalos programados. Você pode definir a periodicidade de uma taxa recorrente.
Periodicidade	Preços recorrentes: mensal ou anual.
Copiar características de especificação da criança	Opção que, quando selecionada, copia todas as características de especificação secundária em uma hierarquia de especificação. Por exemplo, se a oferta de produto tiver uma especificação de produto associada, a seleção desta opção indica que as características são herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária. <p>Exibido quando uma especificação de produto para um produto composto é inserida e a oferta de produto é salva.</p>
Descrição	Descrição resumida da oferta de produto. A descrição ajuda o agente de pedidos a entender o produto ao fazer um pedido.

Campo	Descrição
Catálogo de ofertas	Catálogo que contém a oferta de produto.
Data de início	Data e hora em que a oferta de produto está disponível para Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de início e selecione OK .
Data de término	Data e hora em que a oferta de produto é excluída de Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de término e selecione OK .
Estado	Estado da oferta de produto. Os estados incluem Em rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado. Você pode atualizar ofertas de produtos no estado Rascunho.
Canal de distribuição	Opção para definir e bloquear em um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar web como um canal. Você pode especificar vários canais. Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, insira Central de controle de serviços.
Responsável	Pessoa responsável pela oferta do produto.
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças que se repetem todos os meses. Cobranças recorrentes mensais são compatíveis com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Cobranças não recorrentes	Cobranças que são aplicadas uma vez. Com suporte para compatibilidade com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do produto. Embora seja gerado pelo sistema, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Versão	Número da versão atribuído a esta versão da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da versão inicial da oferta do produto.
Versão anterior	Podem existir várias versões de uma oferta de produto. Este campo permite exibir versões anteriores.
Termo de contrato	Duração do contrato: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 12 meses ◦ 24 meses ◦ 36 meses ◦ 48 meses ◦ 60 meses

4. Selecione **Salvar** e **Publicar**.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Criar características do produto e opções de característica

Adicione características do produto e opções de característica que você pode adicionar posteriormente à sua oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este procedimento para criar características de produto e opções de característica que você adiciona às ofertas de produtos. Por exemplo, se a oferta de produto for uma moto, as características poderão incluir o tamanho e a cor da moto, e as opções de característica serão as escolhas de opção, como os vários tamanhos e cores de moto disponíveis. As opções aparecem em configurador de produtos conforme os agentes criam pedidos ou cotações.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Características > Características**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar nova característica

Campo	Descrição
Nome	Nome da característica do produto.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da característica do produto. Embora seja gerado pelo sistema, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Descrição	Breve descrição da característica, por exemplo, velocidade do DSL.
Tipo de entrada	Lista de opções de entrada que identificam a funcionalidade da característica. Dependendo do tipo de entrada, opções adicionais se tornam disponíveis: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Endereço: entrada para a entrada de um endereço ◦ Anexo: entrada para o anexo de um documento externo.

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ CheckBox: opção que você marca ou desmarca. ◦ Escolha: opções que você escolhe para a característica. Se você selecionar Opção, poderá definir opções para a característica na guia Opções de característica. ◦ Data/hora: entrada para a entrada de uma data e hora do dia. ◦ Duração: entrada para a entrada de uma duração de tempo. ◦ E-mail: entrada para a entrada de um endereço de e-mail. ◦ Rótulo: entrada para a seleção que permite a produção de um rótulo. ◦ Texto de linha única: entrada para a entrada de forma livre de uma única linha de texto. ◦ Sim/Não: entrada que requer a seleção de uma resposta Sim/Não.

5. Selecione **Salvar**.

Dependendo do **tipo de entrada** selecionado, talvez seja necessário concluir etapas adicionais se a nova característica tiver mais opções.

6. Se a nova característica tiver mais opções, conclua as seguintes etapas:

a. Na guia Opções de característica, selecione **Novo**.

b. Insira a Opção para a característica e selecione **Salvar**.

A opção é adicionada à característica. Repita esta etapa para adicionar quantas opções forem necessárias. Posteriormente, ao configurar ofertas de produtos, você pode adicionar as características e opções.

O que Fazer Depois

- [Adicionar elementos visuais do produto](#)
- [Adicionar categorias do catálogo de produtos](#)
- [Criar relacionamentos de oferta de produto](#)
- [Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos](#)
- [Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto](#)
- [Criar uma versão de oferta de produto](#)
- [Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto](#)
- Se você estiver criando produtos de telecomunicações, crie as categorias de especificação de produto, serviço e recurso e associe-as às categorias de modelo.

Adicionar característica e opções de característica a uma oferta de produto

Adicione a característica e as opções de característica a uma oferta de produto existente usando a guia **Característica da oferta de produto** em Gestão de vendas e pedidos.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem várias maneiras de criar características e opções de características. O procedimento a seguir permite adicionar características a ofertas de produtos que já existem, mas não foram publicadas.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Na guia **Características da oferta de produto**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica da oferta de produto

Campo	Descrição
Característica	Característica da oferta de produto. Selecione uma característica existente. Selecione Novo para criar uma característica.
Opção da característica	Opção de característica para a oferta de produto. Selecione uma opção de característica existente ou selecione Novo para criar opções.
Tipo de característica	Opção que permite selecionar um tipo de característica.
Oferta de produto	Nome da oferta de produto.
Ordem	Ordem numérica das opções. As opções designadas com o número 1 aparecem primeiro na ordem.
Obrigatório	Opção que indica que a opção de característica é necessária para concluir o pedido.
Padrão	Opção que indica que esta opção de característica é a opção padrão.
Requer entrada do cliente	Opção que indica que a entrada do consumidor é necessária para a opção de produto.

5. Selecione **Salvar**.

A característica da oferta de produto é adicionada à oferta de produto. Selecione a característica na guia **Características da oferta de produto** para fazer mudanças adicionais.

Adicionar elementos visuais do produto

Adicione recursos visuais à sua oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos que permitam que os agentes vejam facilmente a aparência do produto.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione imagens às suas ofertas de produtos para que os agentes de pedidos vejam os produtos que estão colocando em pedidos e cotações.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Visuais do produto**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Recursos visuais do produto

Campo	Descrição
Nome	Nome para o visual.
Oferta de produto	Nome do produto.
Ativo	Opção indicando que uma imagem em miniatura é usada para representar o produto.
Imagem de miniatura	Visual em miniatura da sua oferta de produto. Selecione Anexar imagem para carregar a imagem em miniatura.
Primário	Opção que indica que o visual da miniatura é o visual primário.
Imagem	Visual da sua oferta de produto. Selecione Anexar imagem para carregar a imagem.

6. Selecione **Salvar**.

i Nota: Você deve ativar a exibição de recursos visuais de produto em catálogos de produtos. Para obter mais informações, consulte [Ativar a exibição de recursos visuais do catálogo de produtos](#).

O que Fazer Depois

- [Criar características do produto e opções de característica](#)
- [Adicionar categorias do catálogo de produtos](#)
- [Criar relacionamentos de oferta de produto](#)
- [Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos](#)
- [Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto](#)
- [Criar uma versão de oferta de produto](#)
- [Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto](#)

Adicionar categorias do catálogo de produtos

Use a guia Categorias de oferta de produto para organizar seus produtos em grupos em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As categorias do catálogo de produtos ajudam a organizar os produtos em grupos, o que torna mais fácil para os agentes de pedido encontrar produtos ao criar pedidos ou criar cotações. As categorias do catálogo estão associadas a um catálogo. Para obter mais informações sobre catálogos, consulte [Criar um catálogo de ofertas de produtos](#).

As categorias do catálogo de ofertas de produtos devem ser publicadas antes que os produtos possam ser adicionados.

Este procedimento explica a guia Categoria de oferta de produto. Para configurar categorias antes de adicionar produtos, consulte [Criar uma categoria de oferta de produto](#).

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Categorias de oferta de produto**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Categoria	Selecione uma categoria publicada existente.
Oferta de produto	Nome da oferta de produto com a qual você está trabalhando.

6. Selecione **Salvar**.
7. Revise as informações da categoria e selecione **Publicar**.
A categoria está publicada e disponível para adicionar ofertas de produtos também ou criar categorias secundárias.

O que Fazer Depois

- [Criar características do produto e opções de característica](#)
- [Adicionar elementos visuais do produto](#)
- [Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos](#)
- [Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto](#)
- [Criar uma versão de oferta de produto](#)
- [Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto](#)

Criar relacionamentos de oferta de produto

Crie relacionamentos de produto para agrupar produtos e serviços para tornar a solicitação mais conveniente. Os relacionamentos de oferta de produto orientam a experiência de captura de pedidos, permitindo que você agrupe várias ofertas de produtos em pacotes. Os pacotes também podem ser adicionados a outros pacotes em grupos de relacionamentos.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie relacionamentos de oferta de produtos que agrupem produtos. Uma oferta de produto combinado pode ser solicitada como um grupo e não pode ser alterada.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Relacionamentos de oferta de produto**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Relacionamento de oferta de produto

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do relacionamento do produto exibido na interface.
Oferta de produto de origem	Referência gerada pelo sistema para a oferta do produto de origem.
Oferta de produto de destino	A oferta que é empacotada com a oferta do produto de origem.
Tipo de relacionamento	Opção que identifica como os produtos estão relacionados: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nenhum - Indica que os produtos combinados não têm relacionamento. ◦ Implícito - Indica que os produtos agrupados em um pacote têm um relacionamento implícito.
Grupo de relacionamento de oferta de produto	Referência para oferecer grupos de relacionamentos usados para agrupar logicamente ofertas de produtos semelhantes.
Unidade de medida	Unidade de medida para os produtos combinados. Selecione uma unidade de medida, por exemplo, Caixa ou Caso.
Padrão	Opção que indica que o relacionamento de oferta de produto é o padrão.
Obrigatório	Opção indicando que o relacionamento de oferta de produto é obrigatório.
Quantidade padrão	Opção que indica a quantidade padrão de relacionamentos de produto.
Quantidade máxima	Opção que indica a quantidade máxima de produtos no pacote.
Quantidade mínima	Opção que indica a quantidade mínima de produtos no pacote. Esses sinalizadores têm significados diferentes,

Campo	Descrição
	dependendo se cada relacionamento faz ou não parte de um grupo de relacionamentos.

6. Selecione **Salvar**.

O relacionamento foi criado. Selecione o relacionamento na guia **Relacionamentos de oferta de produto** para fazer mudanças adicionais.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto


Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos

Adicione contratos relacionados às suas ofertas de produtos na aplicação Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Contratos relacionados**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Oferta de produtos do contrato

Campo	Descrição
Contratos	Contrato a ser adicionado à oferta de produto. Selecione o contrato na lista de contratos.
Oferta de produto	Entrada gerada pelo sistema que reflete a oferta de produto com a qual você está trabalhando.

6. Selecione **Salvar**.

O contrato aparece na oferta de produto na guia **Contratos relacionados**. Você pode selecionar o registro do contrato para fazer mais mudanças nos detalhes do contrato.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto


Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto

Adicione uma unidade de medida (UOM) a uma oferta de produto em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione na lista a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Unidades de medida**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de unidade de medida

Campo	Descrição
Oferta de produto	Nome da oferta de produto selecionada.
Unidade de medida	Opção para selecionar uma unidade de medida existente ou selecione Novo para adicionar uma nova unidade de medida.
Padrão	Opção indicando que o UOM selecionado é o padrão.
Ativo	A opção indica que o UOM selecionado está ativo.

6. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Criar uma versão de oferta de produto
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Criar uma versão de oferta de produto

Crie uma versão de uma oferta de produto quando forem necessárias atualizações em uma oferta publicada em Gestão de vendas e pedidos.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma oferta de produto é publicada, não é possível fazer mudanças. Para adicionar mudanças a uma oferta de produto publicada, crie uma nova versão.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione na lista a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Na guia **Versões**, selecione **Criar nova versão**.
A próxima versão da oferta do produto é exibida.
4. Na guia **Detalhes**, faça e salve as mudanças e publique a oferta.

O histórico de versões é mantido. Cada versão tem seu próprio status de ciclo de vida.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos
- Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Criar grupos de relacionamentos de oferta de produto

Use grupos de relacionamento para organizar opções de oferta secundárias ou relacionamentos em grupos lógicos e configurar regras de cardinalidade no nível do grupo em Gestão de vendas e pedidos. Grupos de ofertas de produtos aparecem no configurador de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

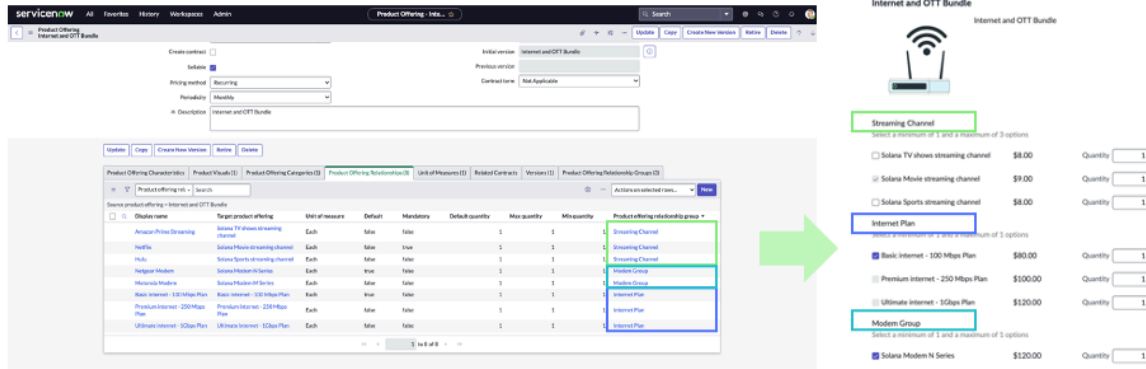
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie grupos de relacionamento de oferta de produto para organizar pacotes de produtos em grupos no configurador de produtos.

Por exemplo, uma oferta de produto de pacote de internet e OTT é configurada para ter três grupos de relacionamento de oferta de produto: grupo de modem, grupo de internet e o grupo de canais de streaming do plano.

As ofertas de produtos combinados podem ser outros pacotes ou ofertas de produtos individuais.

Atribua ofertas de produtos secundárias em um pacote ao grupo de relacionamento de oferta de produtos, que apresenta as opções em grupos lógicos no configurador de produtos para o agente. O exemplo a seguir mostra como os grupos de oferta de produto aparecem no configurador de produtos.



Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista**.
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Grupos de relacionamento de oferta de produto**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de relacionamento de oferta de produto

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de relacionamentos.
Descrição	Uma descrição do grupo de relacionamentos.
Oferta de produto	Referência à oferta de produto atual no contexto.
Ordem	Ordem na qual o grupo de relacionamentos é exibido no configurador de produtos.
Máximo de opções	Número máximo de opções que podem ser selecionadas no grupo de relacionamentos durante a configuração.
Mínimo de opções	Número mínimo de opções que devem ser selecionadas no grupo de relacionamentos.

6. Selecione **Salvar**.
O grupo de relacionamento é criado como parte da oferta de produto.

O que Fazer Depois

- Criar características do produto e opções de característica
- Adicionar elementos visuais do produto
- Adicionar categorias do catálogo de produtos
- Criar relacionamentos de oferta de produto
- Adicionar contratos relacionados a ofertas de produtos

- [Adicionar uma unidade de medida a uma oferta de produto](#)
- [Criar uma versão de oferta de produto](#)

Agrupamento de oferta de produto com especificações de produto

Gestão de catálogo de produtos O oferece suporte ao agrupamento de ofertas de produtos que têm especificações de produto ou hierarquias de especificação associadas em qualquer nível do pacote.

Pacotes de ofertas de produtos compatíveis

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode criar uma oferta de pacote para as seguintes combinações de oferta de produto:

- Uma oferta de nível superior com várias ofertas em vários níveis, mas sem referência de especificação de produto em nenhum nível.
- Uma oferta de nível superior com várias ofertas em vários níveis que pode ter uma referência de especificação de produto em qualquer nível.
- Uma oferta de nível superior com dois ou três níveis de aninhamento, em que a oferta de produto no nível da folha faz referência a uma hierarquia de especificação.

Quando pacotes de oferta que têm uma referência de especificação em diferentes níveis são adicionados a uma cotação ou pedido, as linhas de transação apropriadas são geradas com referências de especificação e referências de oferta de produto. Se a execução for feita em ServiceNow Gestão de pedidos, os pedidos de domínio aplicáveis serão gerados e os registros de produtos vendidos e inventário de produtos serão criados ou atualizados.

Características herdadas das especificações do produto

Ao [criar uma oferta de produto](#) e fazer referência a uma hierarquia de especificação de produto, você pode selecionar uma opção chamada **Copiar características de especificação secundária**. Quando você seleciona esta opção, a oferta de produto herda todas as características da especificação ou da hierarquia de especificação. Por exemplo, se uma oferta de produto tiver uma especificação de produto associada, as características serão herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária. Os atributos da especificação primária são sempre herdados pela oferta de produto.

Você também pode fazer o seguinte ao criar uma oferta de produto em pacote:

- Adicione outras características à oferta, como atributos para enriquecimento de pedidos, além das características herdadas da especificação.
- Exclua as características da oferta de produto que foram herdadas da especificação.

Para saber mais sobre as ofertas de produtos, consulte [Criar ofertas de produtos](#).

Como configurar a qualificação da oferta de produto

Você pode filtrar o catálogo de produtos, as categorias de oferta e as ofertas de produtos dinamicamente para exibir somente o catálogo, as categorias e as ofertas apropriadas para as quais um cliente está qualificado. Seus agentes veem essas informações de produto filtradas ao criar oportunidades, cotações e pedidos.

Visão geral

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você cria as regras de negócio que filtram os catálogos de produtos, as categorias de oferta e as ofertas de produtos para exibir somente os produtos qualificados para os clientes quando os agentes estão criando cotações ou pedidos. Filtrar os produtos ajuda os agentes a vender os produtos corretos aos clientes. Os filtros são baseados em regras de decisão que você define nas seguintes matrizes de qualificação de produto:

- **Qualificação do catálogo de ofertas** de produtos: defina as regras de qualificação a serem aplicadas aos catálogos de ofertas de produtos. Por exemplo, você pode usar esta matriz para filtrar catálogos de vendas com base na localização do cliente, como país, estado ou cidade.
- **Qualificação da categoria de oferta de produto:** defina as regras de qualificação a serem aplicadas às categorias de oferta de produto.
- **Qualificação da oferta de produto:** defina as regras de qualificação a serem aplicadas às ofertas de produto.

Essas matrizes são estruturas para definir as condições e as variáveis de contexto que controlam os catálogos, as categorias de produtos e as ofertas de produtos exibidas. Você pode usar variáveis de contexto definidas pelo sistema fornecidas com Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management ou pode trabalhar com seu administrador para desenvolver suas próprias variáveis de contexto personalizadas, como segmento de marketing ou canal de vendas, a serem usadas nas matrizes de qualificação.

Tarefas de configuração

Conclua as tarefas a seguir para configurar matrizes de qualificação de produto.

Tarefas de configuração de qualificação do produto

Tarefa	Descrição	Função
Criar uma variável de contexto personalizada	Revise as variáveis de contexto personalizadas definidas pelo sistema e existentes. Se necessário, adicione uma nova variável de contexto e mapeie a variável do cliente para uma entidade de transação .	Administrador
Criar um filtro de entidade de regra	Defina o filtro de qualificação para uma entidade de produto.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos
Definir regras de qualificação de produto em uma matriz de qualificação de produto	Defina as regras de qualificação na tabela de decisão de uma matriz de qualificação de produto.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos

Criar um filtro de entidade de regra


Crie um filtro de regra para a entidade de produto a ser usada em uma matriz de qualificação de produto. O filtro de regra define como a regra é aplicada, por exemplo, a um catálogo de produtos, categoria ou oferta.

Antes de Iniciar

Determine a entidade à qual o filtro se aplica, por exemplo, um catálogo de produtos, categoria ou oferta de produto específico.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Filtro de entidade de regra**.
3. Selecione **Novo**.
No formulário, preencha os campos.

Filtro de entidade de regra

Campo	Descrição
Nome do filtro	Nome do filtro, por exemplo, <code>Ofertas não qualificadas para CA</code> .
Entidade	Entidade de produto para a regra: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Catálogo de produtos ◦ Categoria de oferta de produtos ◦ Oferta de produto
Tipo de filtro	Tipo de filtro a ser aplicado: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Estático: use uma lista específica para filtrar a entidade do produto. ◦ Dinâmico: defina as condições para filtrar a entidade.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do filtro.
Produto<catalogs, categories, or offerings>	O catálogo de produtos, categoria ou oferta a ser filtrada, com base na entidade selecionada. Este campo aparece somente quando Estático é selecionado como o Tipo de filtro .
Condição	Condição a ser usada para filtrar a entidade. Use o construtor Definir condições para especificar as condições. Este campo aparece somente quando Dinâmico é selecionado como o Tipo de filtro .

4. Selecione **Salvar**.
O filtro de regra agora pode ser usado em uma matriz de qualificação de produto.

Definir regras de qualificação de produto em uma matriz de qualificação de produto

Defina regras de qualificação de produto usando a Qualificação do catálogo de ofertas de produtos, a Qualificação da categoria da oferta de produtos ou a Matriz de qualificação da oferta de produtos.

Antes de Iniciar

Crie os filtros de entidade de regra e defina novas variáveis de contexto personalizadas necessárias para definir as regras de qualificação.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir regras de qualificação, considere os dois modos para determinar a qualificação:

- Não qualificado: determine todos os catálogos, categorias e ofertas de produtos que são considerados não qualificados por padrão e defina as regras de qualificação conforme necessário.
- Qualificado: determine todos os catálogos, categorias e ofertas de produtos que são considerados qualificados por padrão e defina suas regras de inelegibilidade conforme necessário.

Use o campo **Resultado padrão** na tabela de decisão da matriz de qualificação do produto para controlar o modo padrão.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Matrizes de regra**.
3. Selecione a matriz de qualificação de produto para a regra a ser definida.
 - Para definir as regras de qualificação para um catálogo de produtos, selecione a Matriz de qualificação do Catálogo de produtos.
 - Para definir as regras de qualificação para uma categoria de produto, selecione a Matriz de qualificação da categoria de produto.
 - Para definir as regras de qualificação para uma oferta de produto, selecione a Matriz de qualificação de oferta de produto.
4. Selecione **Editar regra**.
A Tabela de decisão da matriz de qualificação selecionada é aberta em Workflow Studio e mostra as entradas e a tabela de decisão para definir as condições que controlam a qualificação.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para controlar a qualificação.
 - a. No campo **Resultado padrão** da seção **Condição**, revise o modo de qualificação que está sendo usado e atualize-o, se necessário.
 - b. Selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
 - c. Na linha, selecione a coluna para a entrada (variável de contexto) a ser aplicada, como o Estado de faturamento ou a Conta.
 - d. Na coluna **Ativo**, defina o valor como verdadeiro.
 - e. Na seção **Resultados**, na coluna **Regras de qualificação**, selecione o estado de qualificação a ser aplicado, por exemplo, Não qualificado ou Qualificado.
 - f. Na coluna **Filtro de entidade de regra**, selecione o filtro a ser aplicado.
6. Selecione **Salvar**.
Revise as colunas **Status de validação e Mensagens** de validação para ver se há entradas, saídas ou outras informações obrigatórias ausentes. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar**.
A entidade de produto filtrada (catálogo de produtos, categoria ou oferta) é exibida ou oculta para os agentes de vendas e pedidos, dependendo do filtro.

Usar pontos de extensão na qualificação do produto

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados de origens externas que controlam a lógica de qualificação do produto usada nas aplicações Gestão de vendas e pedidos (SOM).

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, navegue até **Todos > Pontos de extensão com script** e na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão desejado para exibi-lo.

Pontos de extensão de qualificação do produto

Ponto de extensão	Descrição
<code>sn_prd_pm.EligibilityRulesExtensionPoint</code>	Ponto de extensão para definir métodos de qualificação para catálogos de produtos, categorias e ofertas.

Exportando e importando entidades do catálogo de produtos

Como administrador do catálogo de produtos, você pode exportar e importar entidades do catálogo de produtos entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode promover entidades de catálogo de uma instância de não produção para uma instância de produção. Cada processo envolve um conjunto separado de etapas.

Visão geral

Você escolhe as entidades do catálogo de produtos a serem exportadas. No entanto, depois de exportar as entidades do catálogo de produtos, determinadas entidades de base devem ser importadas primeiro para a instância de destino, como características, opções de característica, modelo e Unidade de medida (UOM), já que são referenciadas por ofertas de produtos, especificações de produto e especificações de serviço. Por esse motivo, importe determinadas entidades do catálogo de produtos para sua instância de destino na seguinte ordem:

1. Importe as entidades de base exportadas.
2. Importe o catálogo de ofertas de produtos se estiver exportando ofertas de produtos.
3. Importe ofertas de produtos e especificações de produtos.

Processo de exportação e importação

Siga estas etapas para exportar e importar entidades do catálogo de produtos.

Etapas de exportação e importação do catálogo de produtos

Etapa	Descrição
Exportar entidades do catálogo de produtos	Exporte entidades do catálogo de produtos de uma instância para outra. As entidades são exportadas como JSON e baixadas para o diretório de download local.
Exibir status do trabalho de exportação	Verifique o estado do trabalho de exportação.
Importar entidades do catálogo de produtos	Importe entidades de produto exportadas como arquivos JSON para outra instância.

Etapas de exportação e importação do catálogo de produtos

Etapa	Descrição
Exibir status do trabalho de importação	Verifique o estado do trabalho de importação.

i Nota: O administrador do sistema deve [adicionar os valores do campo Código às entidades principais do catálogo de produtos](#) nas instâncias de origem e de destino, caso não tenham sido adicionados após o upgrade para a versão Washington DC.

Adicionar valores de campo de código a entidades do catálogo após o upgrade

Adicione os valores do campo **Código** para as principais entidades do catálogo de produtos. O sistema usa este campo para determinar se os valores do campo **Código** para uma entidade do catálogo de exportação devem ser inseridos ou atualizados na instância de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na versão Washington DC, o campo **Código** foi adicionado para as principais entidades do catálogo de produtos. Se os valores do campo **Código** para essas entidades do catálogo estiverem vazios após o upgrade para a versão Washington DC, execute um script de correção e um trabalho agendado sob demanda para adicionar os valores do campo **Código** para as principais entidades do catálogo de produtos.

O script de correção adiciona os valores do campo **Código** para opções de característica. O trabalho agendado adiciona os valores do campo **Código** para ofertas de produtos, catálogo de ofertas de produtos e especificações de produtos, serviços e recursos.

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Todos > Definição do Sistema > Scripts de correção**.
2. Selecione **Preencher campo de código** e **Executar script de correção**.
O sistema executa o script, que adiciona o valor do campo **Código** às opções de característica.
3. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Trabalhos agendados**.
4. Selecione o trabalho *Schedule job to populate code field on master entities*.
5. Verifique se o campo **Executar** está definido como Sob demanda e selecione **Executar agora**.
O sistema executa o trabalho, que adiciona o valor do campo **Código** para ofertas de produtos, catálogo de ofertas de produtos, categorias de ofertas de produtos e especificações de produtos, serviços e recursos.
6. Selecione o trabalho *Schedule Job with upgrade script to populate code*.
7. Verifique se o campo **Executar** está definido como Sob demanda e selecione **Executar agora**.
O sistema executa o trabalho, que adiciona o valor do campo **Código** ao Gestão de catálogo de produtos Core.
8. Repita as etapas 1 a 7 na instância de destino.

Resultados

O administrador do catálogo de produtos pode exportar entidades do catálogo de produtos da instância de origem e importá-las para a instância de destino.

Exportar entidades do catálogo de produtos

Exporte entidades do catálogo de produtos como um arquivo JSON e salve o arquivo no diretório de download local para que ele possa ser importado para outra instância ServiceNow.

Antes de Iniciar


Depois de atualizar para a versão Xanadu, verifique com o administrador se os valores do campo **Código** estão disponíveis para as principais entidades do catálogo de produtos em suas instâncias de origem e destino. Para obter mais informações, consulte [Como adicionar valores de campo de código a entidades do catálogo após o upgrade do](#).

Função necessária: product_catalog_admin

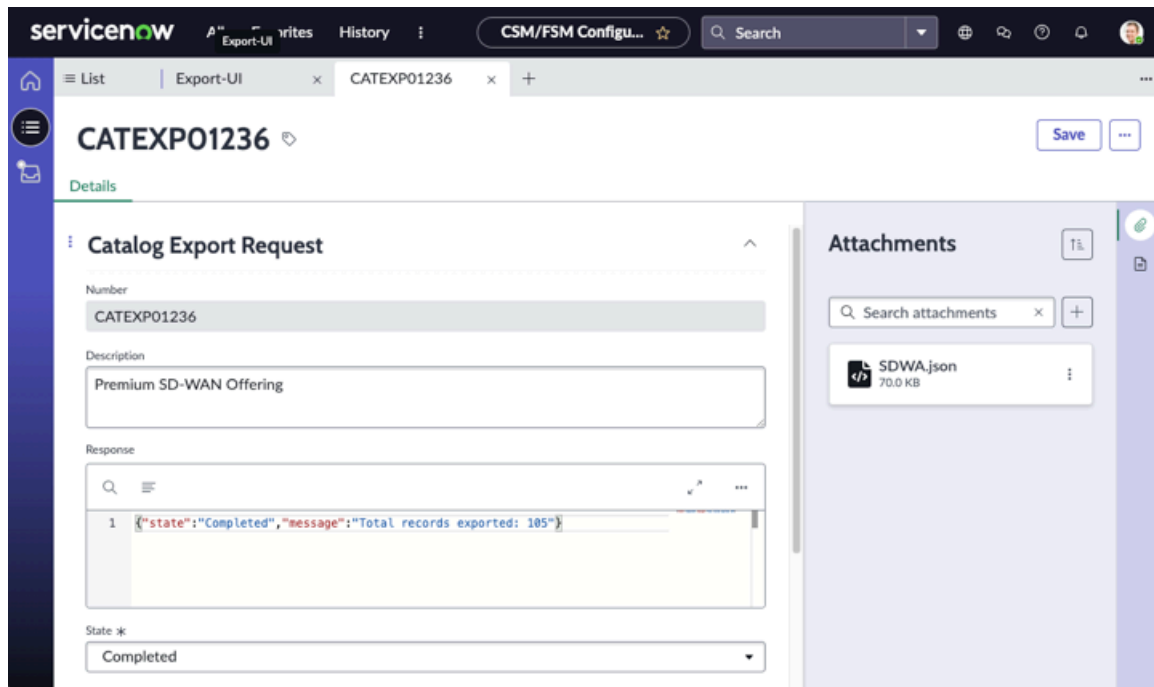
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exportar entidades de catálogo em qualquer sequência, mas elas devem ser importadas para uma instância de destino em uma determinada ordem. Você importa as entidades de base (características e opções de característica, modelo e unidade de medida) primeiro, seguidas pelo catálogo de produtos, ofertas de produtos e especificações de produtos.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Exportar > Exportar entidades**.
A lista Entidades de exportação mostra os trabalhos de exportação anteriores.
3. Inicie um trabalho de exportação selecionando **Exportar hierarquia**.
O formulário **Exportação de catálogo** é aberto na guia **Exportar-IU**.
4. Em **Tipo de entidade**, selecione a entidade do catálogo de produtos a ser exportada da sua instância de origem.
As entidades do catálogo de produtos são: Oferta de produto, Especificação de produto, Especificação de serviço, Catálogo de oferta de produto, Característica, Unidade de medida e Modelo.
5. Selecione os itens que você deseja exportar e selecione **Exportar**.
6. Dê ao trabalho de exportação um nome de arquivo e uma descrição e selecione **Enviar**.
O processo de exportação começa e uma mensagem exibe o ID de exportação do catálogo.
7. Localize e exiba o arquivo JSON exportado atualizando o **Exportar entidades** lista e selecionando o trabalho de exportação.

O arquivo exportado aparece no painel **Anexos**.



- Selecione o anexo para baixar o arquivo exportado.
O arquivo é baixado como um arquivo JSON e salvo no diretório de download local.

O que Fazer Depois

- [Importar entidades do catálogo de produtos](#)
- [Exibir status do trabalho de exportação](#)


Exibir status do trabalho de exportação

Verifique o status de um trabalho de exportação do catálogo de produtos ou entidades de preços para ver se ele está em andamento ou concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: `product_catalog_admin` para entidades de catálogo, `sn_csm_pricing_pricelist_administrator` para entidades de preços

Procedimento

- No **espaço configurável do CSM**, selecione a exibição de **lista** .
- Navegar até **Exportar > Exportar catálogo**.
A lista **Catálogo de exportação** mostra o status dos trabalhos de exportação.
- Na coluna **Estado** do trabalho de exportação, exiba o status.

O que Fazer Depois

Se o trabalho de exportação estiver concluído, [importe as entidades do catálogo de produtos](#) ou [importe as entidades de preços](#) para sua instância de destino.

Importar entidades do catálogo de produtos

Importe entidades do catálogo de produtos usando a função de importação da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: `product_catalog_admin`

Procedimento

1. Vá para a instância de destino para a qual você deseja importar os dados.
2. Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Importação do catálogo > Importar**.
A janela Fonte de dados de importação de catálogo é aberta.
3. Se a mensagem a seguir for exibida, selecione o link para mudar o escopo da aplicação para Gestão de catálogo de produtos.
4. Anexe o arquivo JSON selecionando o ícone **Anexos** (📎).
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo que deseja importar.
 - ❗ **Nota:** Ao importar arquivos para uma instância de destino, importe os arquivos em uma determinada ordem, com base no tipo de entidade:
 - a. Importe as entidades de base exportadas primeiro, por exemplo, características, opções de característica, modelo e Unidade de medida (UOM).
 - b. Importe o catálogo de ofertas de produtos se estiver exportando ofertas de produtos.
 - c. Importe ofertas de produtos, especificações de produto e especificações de serviço.
6. Quando o arquivo for carregado, feche a janela Anexos.
7. Em Links relacionados, selecione **Carregar todos os registros**.
Os dados do arquivo importado são carregados e uma janela Andamento é aberta mostrando o trabalho importado.
8. Selecione **Executar transformação robusta** e selecione o botão **Transformar**.
9. Na janela Andamento, na seção Próximas etapas, selecione o nome do arquivo importado para exibir os resultados.
Os dados importados são carregados nas tabelas corretas.
10. Navegue até a exibição de lista Entidade da entidade que você importou para verificar os dados importados.

O que Fazer Depois

- [Exibir status do trabalho de exportação](#)
- [Exibir status do trabalho de importação](#)

Exibir status do trabalho de importação

Verifique o status de um trabalho de importação para entidades de preço ou catálogo de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_catalog_admin para entidades de catálogo e sn_csm_pricing_pricelist_administrator para entidades de preços

Procedimento

1. Navegue até o catálogo de produtos ou o módulo de preços.
 - Para verificar entidades do catálogo de produtos, navegue até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Importação do catálogo**.
 - Para verificar entidades de preços, navegue até **Todos > Preços > Importar**.
2. Selecione os links em **Links relacionados** para exibir o status do trabalho de importação:
 - Conjuntos para importação — Exiba os conjuntos para importação deste conjunto de dados.
 - Dados carregados - Exiba os dados recém-importados para entidades de catálogo na tabela Fonte de dados de importação de catálogo [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] ou para entidades de preços nas tabelas de preparação de Fonte de dados de importação de preços [sn_csm_pricing_import_data_source] ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source.
 - Executar transformação robusta — Transforma um conjunto de importação carregado usando uma transformação robusta.
 - Log de importação - Abre o log de importação.

Cache em Gestão de catálogo de produtos

A aplicação Gestão de catálogo de produtos usa cache para melhorar o desempenho da interface do usuário quando os agentes acessam catálogos de produtos e ofertas de produtos por meio do configurador de produtos.

Visão geral

O catálogo de ofertas de produtos e as ofertas de produtos configuráveis têm estruturas hierárquicas que exigem recuperação frequente do banco de dados quando são usadas. Para melhorar o desempenho, essas estruturas hierárquicas são armazenadas em cache quando você publica esses recursos.

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, ao fazer as seguintes mudanças em uma oferta de produto publicada ou catálogo de oferta de produto, você deve atualizar o cache associado para que possa ver imediatamente as mudanças que acabou de fazer:

- **Unidade de medida (UOM)** em ofertas de produtos – Embora as ofertas de produtos não possam ser alteradas depois de publicadas, você pode alterar a **Unidade de medida** padrão. Depois de atualizar o UOM, você deve atualizar o cache de oferta do produto.
- **Mudanças no catálogo de oferta de produto** – Se você alterar as hierarquias do catálogo para categoria ou da categoria para hierarquias de subcategoria, deverá atualizar o cache do catálogo de oferta de produto.

Para obter detalhes sobre como gerar novamente esses caches, consulte [Atualizar um cache no Gestão de catálogo de produtos](#).

Atualizar um cache no Gestão de catálogo de produtos

Gere novamente o cache associado a ofertas de produtos ou catálogos de ofertas de produtos depois de alterar a **unidade de medida** em uma oferta de produto ou hierarquias relacionadas à categoria em um catálogo de ofertas de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager ou admin

Procedimento

1. Navegue até o registro que você atualizou.

Mudança de recurso	Navegar até
Unidade de medida (UOM) para uma oferta de produto	<p>a. Navegar até Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Oferta de produtos.</p> <p>b. Selecione o registro de oferta de produto que você acabou de atualizar.</p>
<p>Mudanças no catálogo de ofertas de produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Catálogo para categoria ◦ Categoria para subcategoria 	<p>a. Navegar até Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Catálogos das ofertas dos produtos.</p> <p>b. Selecione o registro do catálogo de ofertas de produto que você acabou de atualizar.</p>

2. Clique com o botão direito do mouse no menu **Ações adicionais** no cabeçalho do registro e selecione **Gerar novamente JSON de configuração**.
O sistema atualiza imediatamente o cache associado à oferta de produto ou ao catálogo de oferta de produto. Você pode exibir as mudanças feitas na **unidade de medida** em uma oferta de produto ou no catálogo de ofertas de produto.

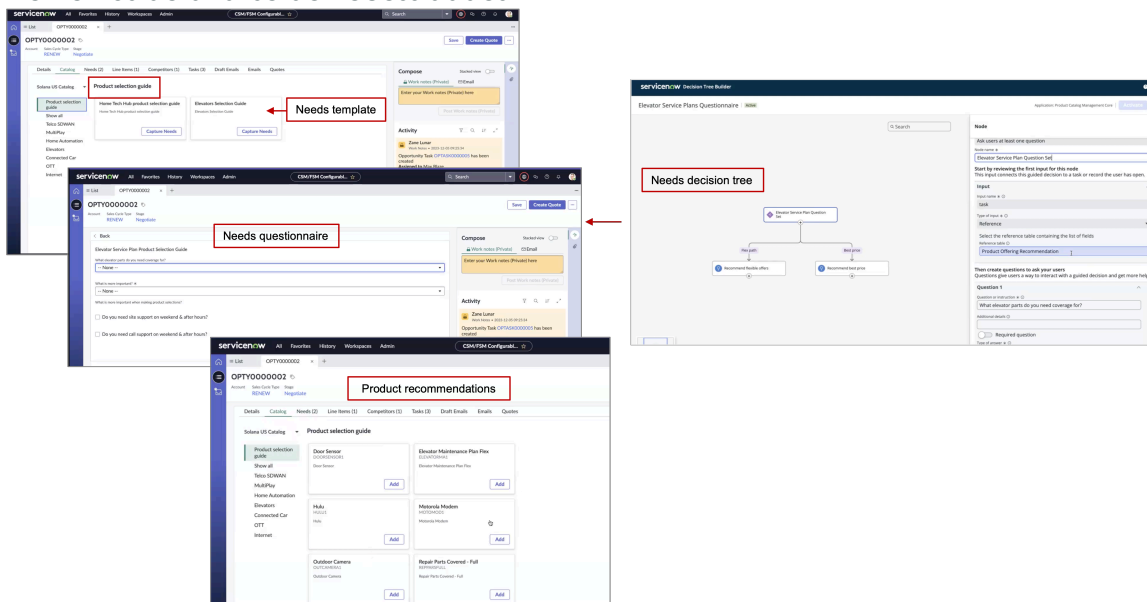
Configurando a análise de necessidades

Como administrador do catálogo de produtos, você pode criar modelos de necessidades, que são questionários que os agentes usam para encontrar ofertas de produtos para adicionar a um lead ou oportunidade. Os questionários funcionam como guias de seleção de produtos. Quando os agentes preenchem um questionário com base na entrada do cliente, eles recebem recomendações de produtos que podem adicionar a um lead ou oportunidade.

Visão geral da análise de necessidades

Quando os agentes criam um lead na aplicação Gestão de leads ou uma oportunidade na aplicação Gestão de oportunidades, um guia de seleção de produto é exibido no catálogo de produtos. O guia de seleção de produto lista os modelos de necessidades que os agentes podem escolher para obter recomendações de oferta de produto.

Elementos de análise de necessidades



Modelo de necessidades

Os guias de seleção de produtos associados ao catálogo de produtos exibem um ou mais modelos de necessidades. Cada modelo de necessidades é um questionário que tem um conjunto de perguntas orientadas que os agentes respondem para obter recomendações de produtos para um cliente. Cada modelo está associado a uma árvore de decisão de necessidades.

Precisa de árvore de decisão

Um processo de decisão guiada de várias etapas que apresenta uma série de perguntas ao agente. A árvore de decisão define os nós de pergunta, as respostas esperadas, os pontos de conexão, a lógica de decisão e a orientação para caminhos de decisão no questionário. Você usa o Construtor de árvore de decisão para criar e construir a árvore de decisão.

Recomendações de produto

As ofertas de produtos sugeridas para uma oportunidade, com base nos resultados do questionário de necessidades.

Como trabalhar com árvores de decisão

Você configura as árvores de decisão adicionando nós, definindo caminhos e anexando orientações em Criador de fluxogramas de decisão. Essa ferramenta é uma tela para diagramar os elementos básicos em uma árvore de decisão, como os nós de pergunta e os caminhos de decisão.

Antes de criar árvores de decisão para modelos de necessidades, revise como as árvores de decisão funcionam:

- [Árvores de decisão na decisão assistida](#) - Aprenda os elementos básicos de uma árvore de decisão, como tipos de nó, vinculação de entradas em nós e caminhos da árvore de decisão.
- [Exemplo de configuração de uma árvore de decisão](#) - Revise um exemplo de árvore de decisão, incluindo preparações para criar uma árvore de decisão, para entender a configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão.
- [Tipos de resposta para perguntas](#) - Saiba mais sobre os vários tipos de respostas a perguntas, como Opção, Data ou Números inteiros.

Como configurar a análise de necessidades

Siga estas etapas para configurar a análise de necessidades:

1. [Criar uma recomendação de produto.](#)
2. [Criar uma árvore de decisão para um modelo de necessidades.](#)
3. [Criar uma árvore de decisão de necessidades.](#)
4. [Criar um modelo de necessidades e definir o relacionamento do catálogo.](#)

Criar uma recomendação de produto

Defina a oferta de produto a ser usada como recomendação de produto para um modelo de necessidades.

Antes de Iniciar

As ofertas de produtos devem ser definidas e publicadas antes que possam ser definidas como uma recomendação de produto.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Necessidades > Recomendações de oferta de produto.**
2. Selecione **Novo.**
No formulário, preencha os campos:

Novo formulário de registro de recomendação de oferta de produto

Campo	Descrição
Nome	Nome da oferta recomendada exibida para o agente. Por exemplo: pacote de serviços Recommend Flex ou Recommend Quad Play.
Descrição	Breve descrição da recomendação. Por exemplo: recomendar ofertas flexíveis com base nas necessidades do cliente.
Oferta de produtos	Ofertas de produtos a serem recomendadas.

3. Selecione **Enviar.**
As ofertas de produto selecionadas estão disponíveis como recomendações de oferta de produto e podem ser selecionadas como nós de orientação em uma árvore de decisão de necessidades.

O que Fazer Depois

[Criar uma árvore de decisão para um modelo de necessidades.](#)

Criar uma árvore de decisão para um modelo de necessidades

Crie uma árvore de decisão que defina as perguntas que os agentes respondem para determinar as necessidades do cliente e obter recomendações de produtos.

Antes de Iniciar

Antes de criar árvores de decisão, revise as seguintes informações:

- [Árvores de decisão na decisão assistida](#) - Familiarize-se com os elementos básicos de uma árvore de decisão e como eles funcionam, como tipos de nó, vinculação de entradas em nós e caminhos da árvore de decisão.
- [Exemplo de configuração de uma árvore de decisão](#) - Analise um exemplo de árvore de decisão, incluindo preparações para criar uma árvore de decisão, para entender a configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão.
- [Tipos de resposta para perguntas](#) - Saiba mais sobre os vários tipos de respostas, como Opção, Data ou Números inteiros.

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Necessidades > Árvores de Decisão**.
2. Selecione **Novo**.
No formulário, preencha os campos.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	Nome da árvore de decisão.
Rótulo de Ação	Rótulo da árvore de decisão exibida no cartão do modelo de necessidades no guia de seleção de produtos.
Descrição	Breve descrição da árvore de decisão exibida no cartão do modelo de necessidades no guia de seleção de produtos.
Título	Nome da árvore de decisão no cartão do modelo de necessidades no guia de seleção de produtos.
Mostrar o botão Ignorar	Opção que mostra ou oculta o botão Ignorar que cancela o fluxo de uma árvore de decisão durante a criação da oportunidade. Este campo está habilitado por padrão.

3. Selecione **Enviar**

Uma árvore de decisão é criada com o nome especificado no campo **Nome**.

O que Fazer Depois

[Criar uma árvore de decisão de necessidades](#) usando Criador de fluxogramas de decisão.

Criar uma árvore de decisão de necessidades

Defina os nós de pergunta da árvore de decisão, os caminhos de decisão e a orientação para cada caminho de decisão usando Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar sua árvore de decisão, por exemplo, após adicionar um nó de decisão ou um caminho, você salva e fecha o registro da árvore de decisão. Para continuar trabalhando na árvore, navegue até a lista Árvores de decisão, selecione o registro da árvore de decisão e abra-o no Construtor de árvore de decisão, conforme descrito nas etapas 1 a 3 deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Necessidades > Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. No Construtor de árvore de decisão, defina o nó inicial:
 - a. Selecionar **novo nó**
 - b. No campo **Nome do nó**, insira um nome para o nó inicial.
 - c. No campo **Tabela de referência**, selecione a tabela Recomendação de oferta de produto.
 - d. Insira a pergunta para o agente responder.
Você pode tornar a pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória** e inserindo mais detalhes no campo **Detalhes adicionais**.
 - e. Selecione o tipo de resposta para sua pergunta.
Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte [Tipos de resposta para perguntas](#).
 - f. Opcional: Adicione mais perguntas.
 - g. Selecione **Salvar e fechar**.
5. Continue criando sua árvore de decisão no Construtor de árvore de decisão.

Opção	Etapas
Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão	Configure um caminho para definir as condições de quando a próxima pergunta é exibida em uma árvore de decisão.
Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão	Configure um nó de pergunta para adicionar perguntas ou instruções de acompanhamento. Uma resposta a essas perguntas leva a uma orientação ou a um conjunto adicional de perguntas.
Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão	Configure um nó de orientação para que os agentes possam exibir a recomendação de produto após concluir o questionário.

Opção	Etapas
Ativar uma árvore de decisão 	<p>Quando sua árvore de decisão estiver concluída, selecione Ativar no Construtor de árvore de decisão, que valida sua árvore. Se não houver erros, selecione Ativar agora na caixa de diálogo da mensagem de confirmação.</p> <p>O status da árvore de decisão muda para ativo.</p>

O que Fazer Depois

[Criar um modelo de necessidades e definir o relacionamento do catálogo.](#)

Criar um modelo de necessidades e definir o relacionamento do catálogo

Defina um modelo de necessidades para uma árvore de decisão e associe o modelo ao catálogo de produtos ao qual ele pertence.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procedimento

- Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Necessidades > Modelo de necessidades**.
- Selecione **Novo**.
No formulário, preencha os campos.

Modelo necessário

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o modelo de necessidades.
Nome	Nome do modelo de necessidades, por exemplo, Guia de seleção de produto de tecnologia inicial.
Árvore de decisão	Nome da árvore de decisão que tem o questionário para determinar as necessidades de produto do cliente.
Descrição	Breve descrição do modelo de necessidades.
Data de início	Data e hora em que o modelo de necessidades se torna efetivo e é listado no catálogo de seleção de produtos.
Data de término	Data e hora em que o modelo de necessidades não está mais em vigor e não está listado no catálogo de seleção de produtos.
Estado	Fase do modelo de necessidades:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Rascunho: estado inicial do modelo de necessidades. O modelo ainda não foi publicado. ◦ Publicado: o modelo foi publicado. Depois que um modelo é publicado, você pode atualizá-lo ou excluí-lo.

3. Selecione **Enviar**.

O modelo de necessidades é exibido na lista Modelo de necessidades.

4. Na lista Modelos de necessidades, selecione o registro do modelo de necessidades para definir o relacionamento do catálogo.

A seção Relacionamentos do modelo necessário é aberta.

a. Selecione **Novo**, que abre o formulário Relacionamento de modelo necessário.

b. No campo **Catálogo**, selecione o Catálogo de ofertas de produtos publicado ao qual este modelo de necessidades pertence.

c. Selecione **Enviar**.

O nome do catálogo selecionado é listado no campo **Catálogo** na seção Relacionamentos do modelo necessário.

5. No registro Modelo de necessidades, selecione **Publicar** para disponibilizá-lo no guia de seleção de produtos.

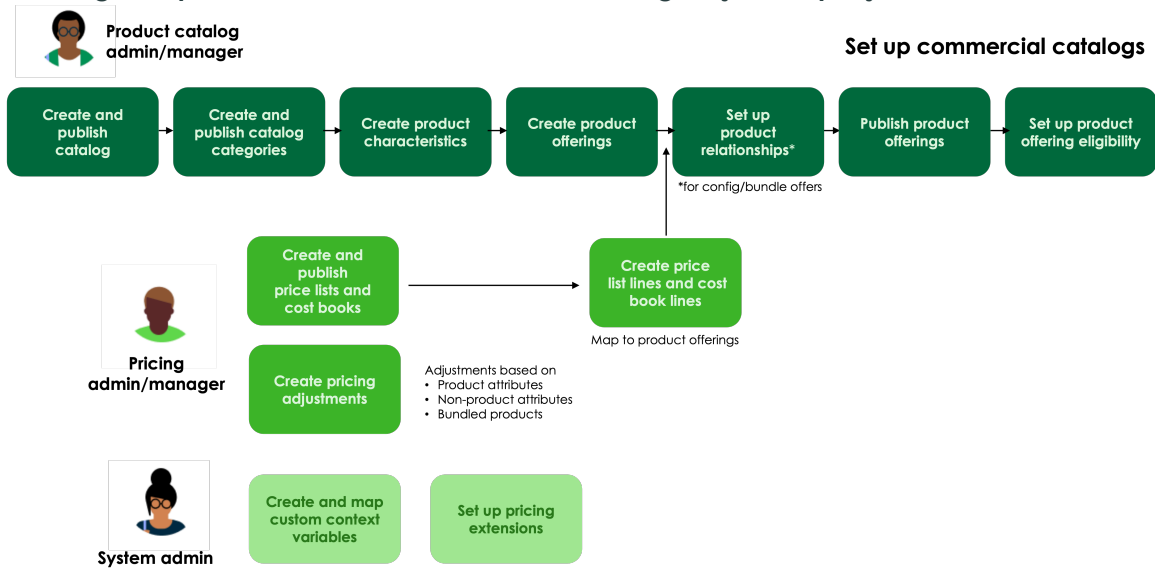
Como configurar o preço do produto

Use a aplicação Pricing Management para criar as listas de preços e as linhas da lista de preços, definir ajustes de preços e gerenciar outros recursos que controlam os preços das ofertas de produtos. O preço do produto é usado por seus agentes de vendas e pedidos ao criar oportunidades, cotações e pedidos de vendas em Gestão de vendas e pedidos.

Visão geral da configuração de preços

Como administrador ou gerente de preços, você conclui várias tarefas de configuração e trabalha com o administrador do catálogo de produtos para configurar os preços dos produtos e serviços vendidos pela sua organização. O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra as tarefas de configuração de preços e como elas se encaixam no [catálogo de produtos e na configuração da oferta de produtos](#). Você também pode trabalhar com o administrador para estender determinados recursos de preços, como a configuração de pontos de extensão de preços para acessar informações de preços de fontes externas.

Catálogo de produtos e fluxo de trabalho de configuração de preços



A partir da versão de maio de 2024 das aplicações Gestão de vendas e pedidos, você pode usar o Espaço configurável do CSM para configurar o preço do produto.

Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

Tarefas de configuração para Pricing Management

Tarefa de configuração	Descrição
Criar e publicar uma lista de preços	Defina uma lista de preços que identifica recursos básicos de preços, como a moeda usada ou a conta do cliente à qual a lista de preços se aplica.
Criar uma linha de lista de preços	Adicione itens de linha a uma lista de preços. Uma linha de lista de preços identifica o preço de lista de uma oferta de produto.
Copiar uma lista de preços	Duplique uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços associadas, ajustes de atributo e tabelas de decisão.
Controlar a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho	Especifique as condições que controlam quando uma lista de preços padrão é usada para uma oportunidade, cotação ou pedido usando a Matriz de padrão da lista de preços.
Criar e publicar um ajuste de preço baseado em atributo do produto	Defina ajustes de preços com base em determinadas características do produto.
Criar e publicar um livro de custos	Crie um livro de custos que identifica a moeda dos custos unitários definidos para um conjunto de ofertas de produtos.
Criar uma linha de livro de custos	Adicione itens de linha a um livro de custos. Uma linha do livro de custos define o custo unitário de uma oferta de produto. Este recurso é usado em Gestão de orçamentos, que usa custos unitários para fornecer margens de custo para produtos em cotações de vendas.

Tarefas de configuração para Pricing Management

Tarefa de configuração	Descrição
Copiar um livro de custos	Duplique um livro de custos e suas linhas.
Controlar o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho	Defina o livro de custos padrão exibido para seus agentes de vendas no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho de uma aplicação Gestão de vendas e pedidos usando a matriz padrão do livro de custos.
Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto	Defina ajustes de preços para produtos com base em características não relacionadas ao produto, como CEP de envio, local, canal de vendas ou segmento de conta usando a Matriz de ajuste de preço padrão.
Criar ajustes de preço para produtos combinados	Defina os ajustes de preço para ofertas de produtos secundários em um produto combinado usando a Matriz de ajuste de preço do componente de configuração.
Criar uma versão de matriz	Crie uma versão de uma matriz de preços publicada quando precisar atualizar a matriz, por exemplo, para adicionar ou excluir uma variável de contexto usada na matriz de preços.
Definir propriedades para controlar o processamento de preços	Gerencie o processamento de recursos de preços, por exemplo, como determinados cálculos de preços são feitos.
Criar uma variável de contexto personalizada	Crie uma variável personalizada que representa um atributo que pode ser usado em uma matriz de preços, por exemplo, para criar um ajuste de atributo não relacionado ao produto.
Mapear uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação	Associe uma variável de contexto de preços personalizada a um tipo de entidade de transação específico em Gestão de vendas e pedidos.
Usar pontos de extensão no Pricing Management	Aplice pontos de extensão de preços para usar informações de preços de fontes externas ou estenda a lógica do mecanismo de preços sobre como os preços de lista ou ajustes são calculados.
Exportar e importar entidades de preços	Exporte e importe entidades de preços entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode promover entidades de preço, como listas de preços, de uma instância de não produção para uma instância de produção.

Criar e publicar uma lista de preços

Crie uma lista de preços que define os preços de produtos e serviços em Gestão de vendas e pedidos.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Você pode criar vários tipos de listas de preços para sua organização, como listas de preços baseadas em uma moeda padrão ou listas de preços baseadas em uma conta de cliente específica. A primeira lista de preços criada para uma moeda especificada é definida automaticamente como a lista de preços padrão. Ao criar uma lista de preços padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à atual. Se você não quiser que a lista de preços seja o padrão, desmarque a opção **Padrão**.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Listas de preços**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Criar nova lista de preços

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica a lista de preços.
Nome	Nome da lista de preços.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome da lista de preços. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para representar qualquer código de produto específico do setor.
Moeda	Moeda da lista de preços, por exemplo, USD para dólares norte-americanos.
Conta	Opcional. Conta do cliente à qual esta lista de preços se aplica.
Padrão	Opção para definir esta lista de preços como a lista de preços padrão com a Moeda especificada ou para a Conta especificada.
Contrato de vendas	Se você estiver usando a aplicação Gestão de acordos de vendas e um contrato de vendas tiver sido criado por um agente, o número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o contrato de vendas associado a esta lista de preços.
Descrição	Descrição da lista de preços.
Estado	Fase da lista de preços: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rascunho: estado inicial da lista de preços. As informações ainda estão sendo adicionadas à lista de preços e ainda não foram publicadas no catálogo. ◦ Publicado: a lista de preços foi publicada no catálogo. Depois que uma lista de preços é publicada, você pode atualizá-la, excluí-la, descontinuará-la ou arquivá-la.

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Descontinuado: a lista de preços foi descontinuada e não está mais ativa. A lista de preços e suas linhas de lista de preços não podem ser atualizadas. ◦ Arquivado: a lista de preços foi arquivada e não está mais disponível para uso. <p>i Nota: Uma lista de preços padrão não pode ser excluída, descontinuada ou arquivada.</p>
Data de início	<p>Data e hora iniciais em que a lista de preços entra em vigor. Selecione o ícone Calendário  para escolher a data e a hora de início e selecione OK.</p> <p>i Nota: Se esta for uma lista de preços padrão, a data de início deverá ser a data atual ou uma data anterior à atual.</p>
Data de término	<p>Data e hora de término da lista de preços. Selecione o ícone Calendário  para escolher a data e a hora de término e selecione OK. Após a hora de término, a lista de preços não estará mais ativa.</p> <p>i Nota: Se esta for uma lista de preços padrão, a data de término será ignorada.</p>

5. Selecione **Salvar**.

A lista de preços está no estado Rascunho.

6. Selecione **Publicar**.

O estado da lista de preços muda para Publicado. A guia Linhas da lista de preços é aberta para criar uma linha da lista de preços.

O que Fazer Depois

[Criar uma linha de lista de preços](#) para a lista de preços.


Criar uma linha de lista de preços

Crie uma linha de lista de preços e associe-a a uma oferta de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Listas de preços** e selecione a lista de preços à qual você está adicionando a linha da lista de preços.
3. Na guia Linhas da lista de preços, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Linha da lista de preços

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema para a linha da lista de preços.
Lista de preços	Nome da lista de preços.
Oferta de produtos	Produto ao qual esta lista de preços está associada.
Unidade de Medida	Unidade de medida do produto.
Preço de lista	Preço definido para a oferta de produto, que é o preço total pelo qual um produto ou serviço é vendido, sem descontos ou promoções aplicados.
Data de início	Data e hora iniciais em que a linha da lista de preços entra em vigor. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de início e selecione OK .
Data de término	Data e hora finais em que a linha da lista de preços não é mais eficaz. Após esse tempo, a linha da lista de preços não estará mais ativa. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de término e selecione OK .
Método de preço	Tipo de preço selecionado quando a oferta de produto foi criada: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recorrente: taxa de pagamento que ocorre em determinados intervalos. ◦ Não recorrente: taxa de pagamento única.
Periodicidade	Frequência de preços recorrentes: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mensalmente ◦ Anualmente

5. Selecione **Salvar**.


Copiar uma lista de preços

Duplique uma lista de preços publicada e suas linhas de lista de preços associadas, ajustes de atributo e tabelas de decisão. Você pode copiar uma lista de preços, atualizar os preços na lista de preços copiada, se necessário, e publicá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Listas de preços**.
3. Selecione a lista de preços publicada a ser copiada e clique em **Copiar**.
O estado muda para Cópia em andamento e uma mensagem indica que a cópia está sendo iniciada. Você não pode editar a lista de preços, as linhas da lista de preços, quaisquer ajustes de atributo e tabelas de decisão relacionadas durante o processo de

cópia. Cada linha da lista de preços e os outros recursos de preços relacionados são copiados de forma assíncrona. Durante o processo de cópia, você pode atualizar a página para ver os itens copiados. Quando o processo de cópia é concluído, ocorre o seguinte:

- A lista de preços copiada está disponível no estado Rascunho e é aberta em uma nova guia.
- Todos os erros ocorridos durante o processo de cópia, por exemplo, uma linha da lista de preços que não foi copiada, são exibidos em uma mensagem na lista de preços copiada.

4. Selecione **Salvar**.

Quando a cópia da lista de preços está no estado Rascunho, você pode adicionar ou alterar as linhas da lista de preços ou excluir a lista de preços. Ao terminar de atualizar a lista de preços copiada, você pode publicá-la para que fique disponível para uso.

Controlar a lista de preços padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho

Defina a lista de preços padrão exibida para seus agentes de vendas e pedidos no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho usando a matriz de padrão da lista de preços.

Antes de Iniciar


Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator, sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para sistemas de base, a lista de preços padrão usada é baseada no cabeçalho da transação. Por exemplo, se um contrato de vendas for preenchido no cabeçalho da transação, a lista de preços do contrato de vendas será usada como padrão. Se uma conta de cliente for preenchida em um cabeçalho de transação e houver uma lista de preços baseada em conta válida, o cabeçalho será padronizado para a lista de preços baseada em conta. Se não houver uma lista de preços baseada em conta, a lista de preços baseada em moeda padrão será usada.

Você pode mudar a lógica de seleção da lista de preços padrão usando a Matriz de Padronização da Lista de Preços.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz padrão de lista de preços.
4. Selecione **Editar regra**.
A tabela de decisão da matriz de padrão da lista de preços é aberta em Workflow Studio e mostra as entradas e a tabela de decisão para definir as condições para exibir a lista de preços padrão no cabeçalho.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para exibir a lista de preços padrão:
 - a. Na coluna **Tipo de lista de preços do cabeçalho** na seção Resultados, selecione o ícone **Editar** para adicionar as listas de preços que podem ser aplicadas, por exemplo, uma lista de preços baseada em conta ou uma lista de preços baseada em moeda.
 - b. Na seção Condição, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.

- c. Na linha, selecione a coluna para a entrada a ser aplicada, como **Conta**, e selecione a condição para torná-la ativa.
 - d. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de lista de preços do cabeçalho** e selecione a lista de preços a ser aplicada, por exemplo, uma lista de preços baseada em conta ou uma lista de preços baseada em moeda.
6. Selecione **Salvar**.

Revise as colunas **Status de validação e Mensagem** de validação para ver se há entradas ou saídas obrigatórias ou informações necessárias ausentes. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar**.

A lista de preços padrão está disponível para agentes de vendas ou pedidos ao trabalhar no cabeçalho da transação para oportunidades, cotações ou pedidos ou ao trabalhar na linha de transação, por exemplo, uma linha de cotação ou linha de pedido.

Criar e publicar um livro de custos

Crie um livro de custos que defina os custos unitários de produtos e serviços em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar


Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar livros de custos que definem os custos unitários de um conjunto de produtos e uma moeda especificada. No entanto, somente um livro de custos por determinada moeda é permitido.



Você pode criar vários livros de custos para uma determinada moeda, mas o primeiro livro de custos criado para uma moeda específica é definido automaticamente como o livro de custos padrão. Se você não quiser que o primeiro livro de custos seja o padrão, desmarque a opção **Padrão**. Ao criar um livro de custos padrão, a data de início deve ser a data atual ou uma data anterior à atual.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Livros de custos**.
3. Na lista Preços - Livros de custos, selecione **Novo**.
4. Na guia Detalhes, preencha os campos.

Criar Novo Livro de Custos

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema que identifica o livro de custos.
Nome	Nome do livro de custos, por exemplo, Livro de custos padrão.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do livro de custos. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para

Campo	Descrição
	representar um código específico do setor.
Moeda	Moeda do livro de custos, por exemplo, USD para dólares norte-americanos.
Padrão	Opção para definir este livro de custos como o livro de custos padrão com a moeda especificada.
Descrição	Breve descrição do livro de custos.
Estado	<p>Fase do livro de custos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rascunho: estado inicial do livro de custos. As informações ainda estão sendo adicionadas ao livro de custos e ainda não foram publicadas no catálogo. ◦ Publicado: o livro de custos foi publicado no catálogo. Depois que um livro de custos for publicado, você poderá atualizá-lo, excluí-lo, descontinuá-lo ou arquivá-lo. ◦ Desativado: o livro de custos foi desativado e não está mais ativo. O livro de custos e suas linhas não podem ser atualizados. ◦ Arquivado: o livro de custos foi arquivado e não está mais disponível para uso. <p>i Nota: Um livro de custos padrão não pode ser excluído, descontinuado ou arquivado.</p>
Data de início	<p>Data e hora de início em que o livro de custos entra em vigor. Selecione o ícone Calendário () para escolher a data e a hora de início e selecione OK.</p> <p>i Nota: Se esta data for para um livro de custos padrão, a data de início deverá ser a data atual ou uma data anterior à atual.</p>
Data de término	<p>Data e hora finais do livro de custos. Após a hora de término, o livro de custos não estará mais ativo.</p> <p>Selecione o ícone Calendário () para escolher a data e a hora de término e selecione OK.</p>

Campo	Descrição
	i Nota: Se esta data for para um livro de custos padrão, a data de término será ignorada.

5. Selecione **Salvar**.

O livro de custos está no estado Rascunho.

i Nota: Você pode continuar definindo linhas do livro de custos quando o livro de custos está no estado Rascunho. No entanto, você deve publicar o livro de custos para aplicar o livro de custos e suas linhas do livro de custos.

6. Selecione **Publicar**.

O estado muda para Publicado. A guia Linhas do Livro de Custos é aberta para criar uma linha de lista do livro de custos.

O que Fazer Depois

[Criar uma linha de livro de custos.](#)


Criar uma linha de livro de custos

Crie uma linha de livro de custos que defina o custo unitário de uma oferta de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

- No Espaço configurável do CSM, acesse o livro de custos ao qual você está adicionando uma linha de livro de custos.
 - Selecione a Exibição de **lista** .
 - Navegar até **Preços > Livros de custos** e selecione o livro de custos.
- Na guia Linhas do livro de custos, selecione **Novo**.
- Na guia Criar nova linha do livro de custos, preencha o formulário.

Linha do Livro de Custos

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo atribuído pelo sistema para a linha do livro de custos.
Livro de custos	Nome do livro de custos ao qual esta linha foi adicionada.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do livro de custos e no item de linha a ser criado. Embora o código seja gerado pelo sistema, você pode editá-lo para

Campo	Descrição
	representar qualquer código específico do setor.
Oferta de produto	Produto ao qual esta linha do livro de custos está associada.
Unidade de medida	Unidade de medida do produto.
Custo	Custo unitário do produto, que é o custo incorrido para produzir ou adquirir o produto.
Data de início	Data e hora de início em que o livro de custos entra em vigor. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de início e selecione OK .
Data de término	Data e hora finais do livro de custos. Após a hora de término, o livro de custos não estará mais ativo. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de término e selecione OK .
Método de preço	<p>Tipo de preço selecionado quando a oferta de produto foi criada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recorrente: taxa de pagamento que ocorre em determinados intervalos. ◦ Não recorrente: taxa de pagamento única. <p>i Nota: O Método de preço é preenchido automaticamente quando a oferta do produto é selecionada.</p>
Periodicidade	<p>Frequência de preços recorrentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mensalmente ◦ Anualmente <p>i Nota: A periodicidade é preenchida automaticamente quando a oferta do produto é selecionada.</p>

4. Selecione **Salvar**.


Copiar um livro de custos

Duplique um livro de custos e suas linhas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Livros de custos**.
3. Selecione o livro de custos publicado a ser copiado e selecione **Copiar**.
O estado muda para Cópia em andamento e uma mensagem indica que a cópia está sendo iniciada. Cada linha do livro de custos é copiada de forma assíncrona, mas você pode atualizar a página para ver as linhas do livro de custos copiadas. Quando o processo de cópia é concluído, ocorre o seguinte:
 - O livro de custos copiado está disponível no estado Rascunho e é aberto em uma nova guia.
 - Todos os erros ocorridos durante o processo de cópia, por exemplo, uma linha do livro de custos não é copiada, são exibidos em uma mensagem na lista do livro de custos copiado.
4. Selecione **Salvar**.
Quando o livro de custos está no estado Rascunho, você pode adicionar linhas do livro de custos ou excluir o livro de custos. Ao concluir todas as mudanças no livro de custos copiado, você pode publicá-lo para que ele fique disponível para uso e descontinue o livro de custos anterior.

Controlar o livro de custos padrão no cabeçalho da transação ou na linha do cabeçalho

Defina o livro de custos padrão exibido para seus agentes de vendas no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho de uma aplicação Gestão de vendas e pedidos usando a matriz padrão do livro de custos.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cabeçalho da transação é um registro que contém informações gerais sobre uma entidade, como um livro de custos. Um registro de linha de transação contém informações específicas sobre um item específico, como uma linha de livro de custos para um determinado produto.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione **Matriz padrão do Livro de custos**.
4. Selecione **Editar regra**.
A tabela de decisão da matriz de padrão do livro de custos é aberta em Workflow Studio e mostra as entradas e a tabela de decisão para definir as condições para exibir o livro de custos padrão no cabeçalho.
5. Na tabela de decisão, defina a regra para exibir o livro de custos padrão:
 - a. Na coluna **Tipo de livro de custos do cabeçalho** na seção Resultados, selecione o ícone **Editar** para adicionar o livro de custos que pode ser aplicado.
 - b. Na seção Condição, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.

- c. Na linha, selecione a coluna da entrada a ser aplicada, como **Moeda**, e defina a condição para torná-la ativa.
 - d. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de lista de preços de cabeçalho** e selecione o livro de custos a ser aplicado, por exemplo, um livro de custos baseado em moeda específica.
6. Selecione **Salvar**.
- Revise as colunas **Status de validação e Mensagem** de validação para ver se há entradas ou saídas obrigatórias ou informações necessárias ausentes. Em caso afirmativo, insira as informações apropriadas e selecione **Salvar**.
- O livro de custos padrão é exibido no cabeçalho da transação ou na linha de cabeçalho da aplicação.

Criar e publicar um ajuste de preço baseado em atributo do produto

Crie um ajuste de preço para uma oferta de produto com base nas características do produto, como tamanho ou cor do produto. Um ajuste de preço pode ser uma porcentagem de marcação ou remarcação, um valor ou uma substituição de preço.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você especifica as características do produto às quais o ajuste de preços se aplica. Em seguida, você usa uma tabela de decisão para definir a regra de ajuste de atributo, que define as condições para aplicar o ajuste de preços. Para obter mais informações sobre como usar tabelas de decisão, consulte [Como usar tabelas de decisão](#).

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Ajustes de atributo**.
3. Na lista Preços - Ajustes de atributo, selecione **Novo**.
4. No formulário Ajuste de atributo, especifique as características do produto usadas para determinar o ajuste:
 - a. Insira o **Nome** da regra de ajuste de atributo, por exemplo, Seleção de marca e modelo.
 - b. Se você quiser mudar o **Código** atribuído pelo sistema com base no nome de ajuste do atributo, insira um valor alfanumérico diferente.
 - c. Se você quiser que o ajuste se aplique a todas as listas de preços, selecione **Aplicar a todas as listas de preços**.
 - d. Selecione a **oferta de produto** à qual este ajuste se aplica.
 - e. Se este ajuste de atributo se aplicar a uma linha de lista de preços específica e não a todas as listas de preços, selecione a **linha de lista de preços**.
 - f. Selecione a **data de início em** que este ajuste de atributo começa.
 - g. Selecione a **data de término em** que este ajuste de atributo termina, se aplicável.
 - h. Desbloqueie o campo **Características do produto** e selecione as características do produto a serem usadas para diferenciar o preço do produto.
 - i. Selecione **Salvar**.

5. No Ajuste de atributo, selecione **Criar regra**.

A Tabela de decisão do ajuste é aberta em Workflow Studio e exibe as entradas, que são as características do produto que você selecionou, e a tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições da regra de ajuste de atributo.

6. Defina a regra de precificação de atributo:

a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.

b. Na linha, selecione uma coluna de atributo e selecione o valor apropriado.

Por exemplo, se um produto tiver colunas de atributo rotuladas como **Marca** e **Modelo**, selecione cada coluna e selecione o valor apropriado.

c. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de ajuste** e escolha o tipo de ajuste, por exemplo, % de remarcação ou Valor de remarcação.

d. Na coluna **Valor de ajuste**, insira o valor de ajuste.

e. Selecione **Salvar**.

Os ajustes são feitos nas listas de preços ou na linha da lista de preços, dependendo das opções selecionadas na etapa 3.

7. Opcional: Teste sua tabela de decisão.

Para obter mais informações sobre como testar sua tabela de decisão antes de publicá-la, consulte [Testar uma tabela de decisão no Workflow Studio](#) .

8. Na guia **Detalhes** do ajuste de atributo, selecione **Publicar**.

O ajuste do atributo de preço está disponível para os agentes quando eles criam uma oportunidade, cotação ou um pedido.

Criar um ajuste de preço de atributo não relacionado ao produto

Crie um ajuste de preço para uma oferta de produto com base em características que não são do produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. Você usa a Matriz de ajuste de preço padrão para definir o ajuste de preço.

Antes de Iniciar


Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os atributos não relacionados ao produto são representados como variáveis de contexto, que identificam características não relacionadas ao produto, como estado de faturamento ou CEP de envio. A Gestão de preços fornece um conjunto de variáveis de contexto padrão para atributos que não são de produto. Você pode exibir a lista de variáveis de contexto para atributos que não são de produto no campo **Variáveis de contexto** na Matriz de regra de ajuste de preço padrão. Você também pode revisar uma lista de variáveis de contexto definidas pelo sistema na tabela Variáveis de contexto [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable].

No entanto, se você tiver um atributo que não seja de produto que não esteja disponível como uma variável de contexto padrão, como canal de vendas, o administrador do sistema poderá [criar uma variável de contexto personalizada](#) para esse atributo. Você pode usar a variável de contexto personalizada como uma entrada na tabela de decisão para a matriz de ajuste de preço padrão.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz de ajuste de preço padrão.
4. Se você quiser remover qualquer uma das variáveis de contexto na seção Variáveis de conteúdo no registro Matriz de ajuste de preço padrão da matriz de regra, exclua as cápsulas que representam variáveis de contexto para atributos que não são de produto.
5. Se você tiver um grande número de linhas na tabela de decisão e quiser otimizar o desempenho da matriz de regras, em **Variáveis de otimização de consulta**, selecione uma ou mais variáveis de contexto que o sistema usa para filtrar as linhas da tabela de decisão de preço que são avaliadas.
6. Selecione a opção em **Critérios de seleção de regra** que indica se uma ou várias regras são aplicadas na matriz de ajuste padrão.
Se várias regras corresponderem e a opção estiver marcada como verdadeira, todas as regras de preço aplicáveis serão aplicadas ao avaliar ajustes para ofertas de produtos. Se a opção não estiver selecionada, a primeira regra com base na prioridade será aplicada para o cálculo de ajuste.
7. Selecione **Editar regra**.
A tabela de decisão da matriz de ajuste de preço padrão é aberta em Workflow Studio e exibe as entradas, que são as características padrão de não produto disponíveis, e a seção da tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições da regra de ajuste de atributo não produto.
8. Se você tiver uma variável de contexto personalizada para adicionar como entrada, selecione **+Adicionar** e adicione a variável personalizada **Rótulo, Tipo, Referência** (se aplicável), Indicador **obrigatório** e **Adicionar coluna de condição**, que adiciona a variável à seção Condições.
9. Na tabela de decisão, defina a regra de preço para o atributo de não produto:
 - a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
 - b. Na linha, selecione as colunas para os atributos que não são de produto a serem aplicados, como **Estado de envio** e **Conta**, e selecione os valores apropriados.
 - c. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de ajuste** e escolha o tipo de ajuste, por exemplo, % de remarcação ou Valor de remarcação.
 - d. Na coluna **Valor de ajuste**, insira o valor de ajuste.
 - e. Na coluna **Descrição do ajuste**, insira uma breve descrição do ajuste, por exemplo, Ajuste para local do estado.
 - f. Selecione **Salvar**.
Os ajustes estão disponíveis para agentes de vendas ou de pedidos ao trabalhar em cotações ou pedidos.

Criar ajustes de preço para produtos combinados

Defina ajustes de preço para um produto quando ele for vendido como parte de um pacote de produtos. Você usa a matriz de ajuste de preço do componente de configuração para definir os ajustes de preço para ofertas de produtos secundários que são agrupados em uma oferta de produto primário.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um ajuste de preço pode ser uma porcentagem de marcação ou remarcação, um valor ou uma substituição de preço do preço de lista de produtos autônomo.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione Matriz de ajuste de preço do componente de configuração.
4. Selecione **Editar regra**.
A tabela de decisão da matriz de ajuste de preço do componente de configuração é aberta em Workflow Studio e exibe as entradas, que incluem a oferta de produto primário e suas ofertas de produto secundário que compõem o pacote e a seção da tabela de decisão que contém as colunas para definir as condições e o ajustes de preço a serem aplicados às ofertas de produtos secundários no pacote.
5. Na tabela de decisão, defina a regra de preço para as ofertas de produtos secundários no pacote:
 - a. Na seção Condições, selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
 - b. Na linha, selecione as colunas das ofertas de produto a serem aplicadas e selecione os valores apropriados.
 - c. Na seção Resultados, selecione a coluna **Tipo de ajuste** e escolha o tipo de ajuste, por exemplo, % de remarcação ou Valor de remarcação.
 - d. Na coluna **Valor de ajuste**, insira o valor de ajuste.
 - e. Na coluna **Descrição do ajuste**, insira uma breve descrição do ajuste.
Esta descrição é copiada para o registro de ajuste vinculado à cotação ou à linha do pedido quando a oferta do produto é adicionada à cotação ou ao pedido. Considere criar uma descrição formatada com um ID exclusivo seguido por uma descrição de texto. Você pode usar o ID exclusivo para auditar o ajuste gerado quando a cotação ou o pedido está sendo configurado, e o agente pode usar a descrição para entender o motivo do ajuste.
 - f. Selecione **Salvar**.
Os ajustes estão disponíveis para agentes de vendas ou de pedidos ao trabalhar em cotações ou pedidos.

Definir propriedades para controlar o processamento de preços

Ative ou desative as propriedades do sistema que controlam como os recursos de preço são processados em Gestão de vendas e pedidos aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode controlar os seguintes recursos de preços usando as propriedades do sistema de preços:

- Registro em log de solicitações do mecanismo de preços para depuração.
- Método para aplicar vários ajustes de preços definidos em várias matrizes de preços.
- Processamento paralelo de um grande conjunto de solicitações do mecanismo de preços, normalmente 100 linhas de transação ou mais, para otimizar o desempenho. Você também pode definir o limite, que é o número de linhas de transação que aciona o processamento paralelo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Preços > Administração > Propriedades**.
2. Configure as seguintes propriedades:

Propriedades de personalização para preços

Propriedade	Descrição
Solicitações de preço de registro em log (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Controle o registro em log de solicitações do mecanismo de preços para depuração. Selecione Sim para ativar o registro em log ou Não para desativar o registro em log da solicitação de preços.
Método usado para empilhar vários ajustes definidos em matrizes (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_method)	Controle como vários ajustes de preços de diferentes matrizes de preços são aplicados. Selecione uma das seguintes propriedades: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Preço de lista inicial: calcule os ajustes com base no preço de lista do produto. ◦ Total de execução: calcule o ajuste atual aplicando os cálculos de ajuste no valor ajustado anterior.
Execução paralela do mecanismo de preços ◦ Habilite o mecanismo de preços para executar o processamento paralelo de linhas de transação quando um limite de transação for atendido. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ◦ Defina o número de transações que devem ser atendidas antes que o mecanismo de preços possa executar o processamento paralelo. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	Defina propriedades que otimizam o tempo de processamento para transações de preços. <ul style="list-style-type: none"> ◦ A propriedade de execução paralela é definida como Sim por padrão. Selecione Não para desativar a execução paralela e processar as linhas de transação em série. Se você selecionar Não, o sistema ignorará o valor do limite. ◦ O valor de limite padrão é 100. Você pode inserir um número diferente que representa o número mínimo de linhas de transação que devem ser atendidas antes que o mecanismo de preços possa executar o processamento paralelo usando vários threads.

Propriedade	Descrição
	<p>? Nota: O processamento paralelo não é realizado pelo mecanismo de preços para chamadas para as integrações de preços do configurador de produtos, mesmo se o número de linhas de transação atender ao limite de paralelismo.</p>

3. Selecione **Salvar**.

Configuração de regras de validação de matriz

Como administrador do catálogo de produtos ou administrador de preços, você pode gerenciar as regras de validação de matriz definidas pelo sistema que verificam automaticamente as entradas ou saídas de regra obrigatória nas tabelas de decisão de matriz. Você também pode definir suas próprias validações personalizadas.

As matrizes de qualificação e preços de produtos incluídas na aplicação Regras de produtos e preços têm regras de validação de matriz definidas pelo sistema, que são identificadas na guia Detalhes de cada matriz. Cada regra de validação tem uma definição de validação, que é um script que identifica as variáveis de contexto a serem validadas na tabela de decisão de matriz e as mensagens de erro ou aviso correspondentes a serem exibidas. As validações são executadas quando você salva as mudanças na linha de decisão da matriz. O campo **Status de validação** indica se a mudança é válida. Se a mudança não for válida, mensagens de erro ou aviso serão exibidas nas colunas **Mensagem de validação** da tabela de decisão.

Algumas regras de validação definidas pelo sistema são aplicáveis a todas as tabelas de decisão, enquanto outras se aplicam somente a determinados tipos de matrizes:

- DuplicateCondition: verifica se há condições duplicadas nas regras de decisão.
- FaltamEntradasObrigatórias: verifica se há entradas obrigatórias ausentes.
- FaltamSaídasMandatárias: verifica se há saídas obrigatórias ausentes.
- EligibilityResultValidation: verifica os resultados de qualificação do produto.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: verifica o tipo de livro de custos.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: verifica o tipo de lista de preços.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: verifica as características da oferta de produto sem oferta de produto.

Validações de regra na matriz de qualificação da categoria de oferta de produto

The screenshot displays the 'Product Offering Category Eligibility Matrix v1' details in the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace. The 'Rule Matrix' section is expanded, showing various configuration fields. A red box highlights the 'Rule validations' section, which contains a list of validation rules: 'MissingMandatoryInputs', 'MissingMandatoryOutputs', 'DuplicateCondition', and 'EligibilityResultValidation'.

Na guia Detalhes de uma matriz, você também pode executar validações de regra para a matriz inteira selecionando o ícone **Mais ações** e selecionando **Validar regra**.


Atualizar configurações de validação em uma matriz

Alterar as verificações de validação de regra para uma matriz. Essas verificações são executadas automaticamente quando você salva as mudanças feitas na tabela de decisão de matriz.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Matrizes de regra**.
3. Selecione a matriz a ser atualizada.
4. No campo **Validações de regra**, altere a validação da regra.
 - Para adicionar uma regra de validação, selecione o ícone Pesquisar e selecione a validação da regra.
 - Para excluir uma validação, selecione o X na cápsula de validação.
5. Selecione **Salvar**.


Criar uma definição de validação personalizada

Forneça um script que valide uma entrada ou saída de regra de contexto na tabela de decisão para uma matriz de qualificação de preço ou produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Definições de validação**.
3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Script**, insira o script personalizado que define a verificação de erros, mensagens de aviso e mensagens de erro para a validação.
5. Se a condição de decisão não estiver ativa por padrão, selecione **Desativar condição de decisão**.
6. Insira o **Nome** da definição de validação.
7. Selecione **Salvar**.
8. Associe a definição personalizada a uma matriz de regra.
 - a. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Validações de matriz**.
 - b. Selecione **Novo**.
 - c. No campo **Tipo de matriz**, selecione a matriz de regra à qual esta definição de validação personalizada se aplica.
9. Selecione **Salvar**.

Criar uma versão de matriz

Crie uma versão de uma matriz de qualificação de produto ou preço publicada quando precisar atualizar a matriz, por exemplo, para adicionar ou excluir uma variável de contexto usada na matriz de preço.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator,
sn_csm_pricing_Pricing_Pricelist_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma versão de uma matriz de preços publicada (matriz de ajuste de preço padrão, matriz de padrão de lista de preços, matriz de padrão de livro de custos ou matriz de ajuste de preço de componente de configuração) e uma matriz de qualificação de produto. Quando você cria uma versão de matriz, a nova versão se torna a versão ativa. Depois de criar a versão, você atualiza a tabela de decisão da matriz e, em seguida, salva e publica a matriz.


Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Preços > Matrizes de preços**.
3. Na lista Matrizes de preços, selecione a matriz a ser atualizada.
4. Na guia Detalhes da matriz, selecione **Criar nova versão**.
Ocorrem as seguintes mudanças:
 - A nova versão da matriz é aberta em outra guia.
 - Na matriz anterior, o **Estado** muda de Publicado para Descontinuado e o valor **definido pelo Sistema** muda para falso.
5. Altere a matriz conforme necessário.

Por exemplo, se você estiver atualizando variáveis de contexto usadas na matriz de ajuste de preço padrão, poderá adicionar ou excluir variáveis de contexto na seção **Variáveis** de contexto da matriz.

6. Selecione **Salvar**.

7. Atualize a tabela de decisão da matriz selecionando **Criar regra**.

Adicione as linhas de decisão na tabela de decisão para a matriz. Você pode usar o recurso de exportação da tabela de decisão para editar a tabela de decisão da versão anterior da matriz no Excel, atualizar o arquivo do Excel e importar a tabela do Excel atualizada para preencher a tabela de decisão da nova versão. Para obter detalhes, consulte [Gerenciar tabelas de decisão no Excel](#). 

8. Selecione **Salvar** e, em seguida, **Publicar**.

Você pode atualizar a lista de matrizes para ver a nova versão da matriz.

Criar uma variável de contexto personalizada

Crie variáveis de contexto personalizadas para representar características de produto ou não relacionadas ao produto que podem ser usadas por administradores de preços para aplicar o controle de diferentes recursos de preços, como ajustes de preços, ou administradores de catálogo de produtos para definir regras de qualificação de oferta de produto.

Antes de Iniciar

Antes de criar uma variável personalizada, revise as variáveis de contexto disponíveis na tabela Variáveis de contexto [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] para verificar se você precisa de uma nova. Esta tabela identifica as variáveis definidas pelo sistema fornecidas com a Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management e também todas as variáveis personalizadas que foram criadas. Por exemplo, as variáveis de contexto definidas pelo sistema fornecidas para atributos que não são de produto incluem: Conta, País de envio, Cidade de envio, Estado de envio, CEP de envio, País de faturamento, Cidade de faturamento, Estado de faturamento, CEP de faturamento e Data da transação.


Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode criar variáveis de contexto personalizadas para itens como características que não são do produto, que os administradores do catálogo de preços e produtos podem usar em matrizes de regras para controlar os recursos de preço ou a qualificação da oferta de produtos. Por exemplo, o administrador de preços pode querer definir ajustes de preços com base no segmento de vendas, mas o segmento de vendas não é uma variável de contexto definida pelo sistema.

Você cria o nome da variável e define o tipo de variável, para que a variável possa ser usada em uma regra de decisão para uma matriz de regra. Depois de criar a variável, você também deve [mapear a variável de contexto para a entidade de transação](#), como cotação ou pedido, da qual o sistema recupera o contexto.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Variáveis de contexto**.
3. Na lista Variáveis de contexto, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variável de contexto

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de variável de contexto. Escolha o tipo de campo para a variável. Por exemplo, o tipo de campo de lista de seleção permite que o usuário selecione em uma lista predefinida de opções. Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de campo, consulte Tipos de campo .
Rótulo	Nome da variável de contexto, por exemplo, segmento de vendas.
Nome da coluna	ID da variável de contexto para a qual o tipo de variável de contexto é criado. O sistema atribui este nome automaticamente com base no nome do rótulo inserido, por exemplo, vendas_segmento.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do rótulo.
Tipo de contexto	Opção que indica de onde o contexto é recuperado. Selecione uma das seguintes propriedades: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cabeçalho da transação: o contexto é obtido do registro do cabeçalho de uma transação, como uma oportunidade, cotação ou pedido de vendas. ◦ Linha de transação: o contexto é obtido do registro de linha para uma transação de oportunidade, cotação ou pedido de vendas.
Aplicação	Nome do escopo da aplicação. O escopo padrão é "Global".
Ativo	Opção que indica que a variável de contexto está disponível para uso em matrizes de regra.

5. Selecione **Salvar**.

A guia (lista relacionada) do **Tipo** selecionado na Etapa 4 e a guia **Mapeamento de variáveis** são exibidas.

6. Dependendo do **Tipo** selecionado, crie os valores para o tipo e selecione **Salvar**.

Por exemplo, na Etapa 4, se você selecionou o tipo Opção, selecione **Novo** na guia **Opções** e defina as opções.


O que Fazer Depois

[Mapeie a variável de contexto personalizada para uma entidade de transação.](#)

Mapear uma variável de contexto personalizada para uma entidade de transação


Associe uma variável de contexto de preços personalizada a um tipo de entidade de transação específico em Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar

Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado para o tipo de transação. Por exemplo, se você estiver mapeando uma variável de contexto para pedidos, o escopo da aplicação será Gestão de pedidos. Use o  na barra de navegação para mudar o escopo da aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Gestão de regras de contexto > Mapeamentos de variáveis**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Lead para formulário de atributo de entidade de dinheiro

Campo	Descrição
Entidade	A entidade Gestão de vendas e pedidos para a qual a variável será usada. Selecione a entidade, por exemplo, Oportunidade ou Pedido.
Tabela	Nome da tabela da aplicação para a transação.
Campo	Campo da tabela da aplicação que está relacionado à variável de contexto personalizada. Selecione o campo.
Chave	Variável de contexto personalizada. Selecione a variável na lista de variáveis de contexto de preços.

5. Selecione **Salvar**.

Resultados

A variável de contexto personalizada está disponível para uso em matrizes de qualificação de preços e produtos.

Usar pontos de extensão no Pricing Management

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados de origens externas que controlam a lógica de preços usada no recurso [Pricing Management das aplicações Gestão de vendas e pedidos (SOM).

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, navegue até **Todos > Pontos de extensão com script** e na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão desejado para exibi-lo.

Pontos de extensão da Gestão de preços

Ponto de extensão	Descrição
<code>sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint</code>	Personalize a lógica para determinar o livro de custos padrão usado pela aplicação de chamada, como Gestão de orçamentos. Este ponto de extensão muda a lógica do livro de custos padrão para o cabeçalho e a linha da aplicação de chamada.
<code>sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint</code>	Personalize a lógica da lista de preços padrão usada pelas aplicações SOM de chamada, como Gestão de orçamentos ou Gestão de pedidos. Este ponto de extensão muda a lógica padrão do cabeçalho e da linha da aplicação de chamada. i Nota: Se você quiser criar variáveis de contexto adicionais, use a matriz de padrão de lista de preços para gerenciar o padrão de lista de preços no nível do cabeçalho. Use este ponto de extensão somente para casos de uso que não podem usar a matriz padrão da lista de preços. Nesse caso, a solicitação contém valores para todas as variáveis de contexto, além das variáveis de contexto padrão.
<code>sn_csm_pricing.ListPriceExtensionPoint</code>	Personalize a lógica para determinar um preço de lista base. Permite que você estenda a lógica do mecanismo de preços e não confie em uma lista de preços e linha de lista de preços para buscar o preço de lista base.
<code>sn_csm_pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint</code>	Personalize a lógica que determina os ajustes de atributo para uma oferta de produto. Você pode estender a lógica do mecanismo de preços sem usar a tabela Ajuste de atributo para buscar os valores de ajuste.
<code>sn_csm_pricing.PricingAdjustmentsExtensionPoint</code>	Personalize a lógica que determina os ajustes de preço para uma oferta de produto. Permite que os administradores (implementadores parceiros) estendam a lógica do mecanismo de preços, não dependendo da matriz de regra de configuração padrão e de componente para buscar os valores de ajuste.

Exportação e importação de entidades de preços

Como administrador de preços, você pode exportar e importar entidades de preços entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode promover entidades de preço, como listas de preços, de uma instância de não produção para uma instância de produção. Cada processo envolve um conjunto separado de etapas.

Você escolhe as entidades de preço, como listas de preços, a serem exportadas. Antes de exportar suas entidades de preços para uma instância de destino, certifique-se de que o administrador do catálogo de produtos tenha importado as entidades base do catálogo de produtos, o catálogo de ofertas de produtos e as ofertas de produtos para sua instância de destino. Suas entidades de preço estão associadas a ofertas de produtos e catálogos, portanto, as informações de oferta e catálogo devem existir antes de você importar entidades de preço. Para obter mais informações sobre as entidades de produto que devem ser importadas para sua instância de destino, consulte [Exportando e importando entidades do catálogo de produtos](#).

Processo de exportação e importação para entidades de preços

Siga estas etapas para exportar e importar entidades de preços.

Etapas de exportação e importação para entidades de preços

Etapa	Descrição
Exportar entidades de preços	Exporte entidades de preços de uma instância para outra. As entidades são exportadas como JSON e baixadas para o diretório de download local.
Exibir status do trabalho de exportação	Verifique o estado do trabalho de exportação.
Importar entidades de preços	Importe entidades de preços exportadas como arquivos JSON para outra instância.
Exibir status do trabalho de importação	Verifique o estado do trabalho de importação.


Exportar entidades de preços

Exporte entidades de preços como um arquivo JSON e salve o arquivo no diretório de download local para que ele possa ser importado para outra instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator

Procedimento

- No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
- Navegar até **Exportar > Exportar entidades**.
A lista Entidades de exportação mostra os trabalhos de exportação anteriores.
- Inicie um trabalho de exportação selecionando **Exportar hierarquia**.
O formulário **Exportar entidades** é aberto na guia **Exportar-IU**.
- Em **Tipo de entidade**, selecione a entidade de preço a ser exportada da sua instância de origem.
As entidades de preço incluem: matriz de regra, lista de preços, linha da lista de preços, ajuste de atributo, livro de custos e linha do livro de custos.

5. Selecione os itens que você deseja exportar e **Exportar**.

i Nota: Entidades como matrizes de regra podem ter versões específicas. Certifique-se de selecionar uma versão específica da entidade a ser exportada e importar essa versão para a instância de destino.

6. Dê ao trabalho de exportação um nome de arquivo e uma descrição e selecione **Enviar**. O processo de exportação começa e uma mensagem exibe o ID de exportação do catálogo.

7. Localize e exiba o arquivo JSON exportado atualizando o **Exportar entidades** lista e selecionando o trabalho de exportação.

O arquivo exportado aparece no painel **Anexos**.

8. Selecione o anexo para baixar o arquivo exportado.

O arquivo é baixado como um arquivo JSON e salvo no diretório de download local.

O que Fazer Depois

[Importar entidades de preços.](#)

Importar entidades de preços

Importe entidades de preços para uma instância de destino usando a função de importação da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Antes de começar, verifique sua instância de destino e verifique se determinadas entidades obrigatórias foram importadas. Por exemplo, as ofertas de produtos e os catálogos de ofertas de produtos associados às entidades de preços devem ter sido importados anteriormente para a instância de destino. Da mesma forma, se você estiver importando linhas da lista de preços ou linhas do livro de custos, a lista de preços ou livro de custos dessas linhas deverá ter sido importada anteriormente para sua instância de destino.

Função necessária: sn_csm_pricing_Pricelist_administrator

Procedimento

1. Vá para a instância de destino para a qual você deseja importar os dados de preços.

2. Inicie o processo de importação.

- Para importar entidades de preços, navegue até **Todos > Preços > Exportar/importar > Importar**.

- Para importar regras de contexto, navegue até **Todos > Gestão de regras de contexto > Importar**.

O registro da fonte de dados de importação é aberto.

3. Anexe o arquivo JSON selecionando o ícone **Anexos** (📎) na barra de cabeçalho. O pop-up Importar fonte de dados é aberto.

4. Selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo JSON que você deseja importar.

5. Quando o arquivo for carregado, feche o pop-up de anexos.

6. Em Links relacionados, selecione **Carregar todos os registros**.

Os dados do arquivo importado são carregados e uma barra de andamento é aberta mostrando o trabalho importado. Os dados importados são carregados na tabela temporária do conjunto de importação sn_csm_pricing_import_data_source ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source se você estiver importando regras de contexto.

7. Na seção **Próximas etapas**, selecione **Executar transformação robusta**, em seguida, selecione **Transformar**.
A barra de andamento mostra o status da transformação. Quando a transformação é concluída, os dados importados são carregados nas tabelas de preços apropriadas.
8. Na seção **Próximas etapas**, selecione o link do conjunto de importação para exibir o conjunto de importação resultante.
Os dados importados estão disponíveis nas tabelas apropriadas.
9. No registro **Conjunto de importação**, abra a guia **Log de importação** para verificar se há erros e verifique se a transformação foi concluída com sucesso.

O que Fazer Depois

Certas entidades de preços importadas, como listas de preços ou livros de custos, estão no estado de rascunho na instância de destino. Para ativar a lista de preços importada ou o livro de custos na instância, publique-os.

Configurar o configurador de produtos

Controle as opções de produto exibidas na interface configurador de produtos usando a estrutura da API Open State Management.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode gerenciar os estados de configuração e os nós do configurador exibidos no configurador de produtos usando a estrutura da API Open State Management e os pontos de extensão de gestão de estados abertos.

Gestão de estados abertos

O modelo de estado aberto é uma estrutura programática na API Configuration State Model, que permite programar variações nas opções de produto que aparecem em configurador de produtos em Gestão de vendas e pedidos. A estrutura de API fornece determinados estados e métodos de API auxiliar para controlar como os nós na interface do usuário configurador de produtos são exibidos.

Como desenvolvedores, você pode usar [pontos de extensão para gestão de estados abertos](#) para definir os estados somente exibição ou editáveis em qualquer nó do configurador, com base em eventos que ocorrem no carregamento ou quando as seleções de produto mudam. Opcionalmente, você também pode criar scripts de mensagens de informações junto com a mudança do estado do nó. Essas mensagens são exibidas contextualmente na interface do usuário do Configurador de produtos. Vários métodos de API auxiliar estão disponíveis para ler e definir estados em qualquer nó, eliminando a necessidade de scripts JSON extensivos.

Nota: Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

Casos de uso para gestão de estados de configuração

A tabela a seguir mostra diferentes maneiras de controlar as opções de produto exibidas no configurador de produtos.

Exemplos de casos de uso do modelo de estado de configuração

Caso de uso do configurador de produtos	Exemplo
Ocultar determinadas opções para um cliente	Uma seleção de atributo de produto não é exibida para clientes na Califórnia devido às regulamentações de segurança do estado.
Definir determinadas opções padrão para um cliente	Para upgrades, somente o plano Definitivo é exibido para clientes existentes que têm um plano premium.
Permitir que somente determinadas opções sejam selecionadas com base em outras opções de atributo	Para determinados produtos, como laptops, exibe todos os tamanhos de 13", 15" e 17", mas exibe somente laptops de 15" e 17" se apenas o recurso de tela sensível ao toque for necessário.
Permitir que a quantidade seja definida para produtos	Alguns produtos podem ter valores de quantidade padrão diferentes. Permita que os agentes configurem a quantidade, desde que o valor esteja dentro dos limites de uma quantidade mínima e uma quantidade máxima permitidas para esse produto.
Permitir que somente determinadas seleções de característica sejam feitas	Certas seleções de produtos exigem que um valor de característica específico seja escolhido. Por exemplo, após a seleção do Plano de Internet Definitivo, a velocidade de conectividade que pode ser escolhida é 5G.

Você pode gerenciar a exibição de opções no configurador de produtos usando a Estrutura de API do modelo de estado de configuração.

Estados do nó

Os nós no configurador de produtos exibem grupos de relacionamentos de produtos, produtos secundários e opções de características. Os nós podem ter os seguintes estados:

Visível - Sim (tornar o nó visível) ou Não (tornar o nó invisível)

Configurações que estão visíveis ou não para o agente no configurador de produtos. As opções podem não estar visíveis se forem incompatíveis com outras seleções feitas pelo agente. Por exemplo, para um tamanho de roda de carro específico, as opções de rodas incompatíveis não estão visíveis.

Editável - Sim (mostrar nó e torná-lo selecionável) ou Não (mostrar nó mas torná-lo não selecionável)

Configurações que podem ou não ser editadas pelo agente no configurador de produtos. Os agentes podem personalizar determinados aspectos do produto enquanto mantêm as restrições necessárias para o produto. Por exemplo, para um modelo de carro específico, somente cores externas compatíveis são editáveis.

Quantidade - Visível (Sim/Não), Editável (Sim/Não)

Configurações que definem a quantidade em um produto, impõem regras relacionadas à quantidade e mostram mensagens informativas e de erro relacionadas à quantidade no nó apropriado.

Marcado - Sim (mostrar seleções de nós) ou Não (tornar as seleções de nós invisíveis)

Configurações que mostram as opções de configuração para seleção com base no contexto.

Valor - Visível (Sim/Não), Editável (Sim/Não)

Configurações que definem um valor para uma característica, impõem regras relacionadas à característica e mostram mensagens informativas ou de erro relacionadas ao nó apropriado.

i Nota: Os agentes podem optar por definir mensagens no nível do nó para fornecer justificativa para uma mudança de estado.

Eventos

Gerencie estados de nó usando a Estrutura de API do modelo de estado de configuração. Ative esses estados usando os dois eventos a seguir na Estrutura de eventos do modelo de estado de configuração:

- Ao carregar - O estado (visibilidade, capacidade de edição) de cada nó é definido inicialmente como Sim (verdadeiro). O estado aberto é invocado no carregamento.
- Ao mudar - Esta função é chamada sempre que há uma mudança no valor de um nó na interface do usuário configurador de produtos. No entanto, este estado não é invocado quando ocorrem mudanças de quantidade no configurador de produtos. Esses estados podem ser definidos programaticamente de uma das seguintes maneiras: ao carregar, durante as seleções ou pouco antes de a instância ser sincronizada novamente com a transação

Métodos da API de ajuda

Você pode usar os seguintes métodos de API auxiliar para ler e definir estados em qualquer nó.

Aplicar estados

Defina os estados visíveis e editáveis para grupos de relacionamentos do produto, características do produto e opções de característica do produto usando os métodos Getter e Setter para ler e mudar o estado do modelo de configuração.

Métodos getter

Obtenha caminhos de nó junto com os estados em qualquer nó de configuração:

- `getAllNodes()`: retorna JSON com o caminho do nó (referência ao código) e seu respectivo caminho relativo com todos os estados.
- `getNode(nodePath)`: retorna o objeto javascript do nó para o caminho do nó especificado, se existir.
- `getNodeDetails(nodePath)`: retorna todos os estados do caminho do nó especificado, se ele existir.

Métodos de definidor

- Defina os estados visíveis e editáveis para grupos de relacionamentos do produto, características do produto e opções de característica do produto.
 - `setVisible`: verdadeiro/falso em todos os níveis
 - `setVisible(verdadeiro/falso)`
 - `setEditable`: verdadeiro/falso em todos os níveis

- `setEditable (verdadeiro)`

- Exemplo de implementação:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, "This is a sample message for
setVisible");
newHandler.setEditable(false, "This is a sample message for
setEditable");
```

- Defina a quantidade para ofertas e especificações. O `nodePath` determina o produto e o valor é a quantidade a ser definida.

- `definirQuantidade (valor);`

- Exemplo de implementação:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, "This is a sample message for
setQuantity");
```

- Defina as opções de configuração para ver o que está sendo selecionado.

- `setChecked (valor); Verdadeiro/Falso`

- Exemplo de implementação:

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, "This is a sample message
for setChecked")
```

- Defina o valor de um nó de característica em que o tipo de entrada é uma única linha de texto.

- `setValue (valor);`

- Exemplo de implementação:

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

Métodos de variável de contexto getter

Recupere variáveis de contexto dentro da interface do usuário configurador de produtos.

- `getHeaderContextVariables ()`: retorna uma lista de todas as variáveis de contexto do cabeçalho.
- `getHeaderContextVariableValue (contextVariable)`: retorna um valor e o valor de exibição de uma variável de contexto específica no cabeçalho.
- `getLineContextVariables ()`: retorna uma lista de todas as variáveis de contexto de linha.
- `getLineContextVariableValue (nodePath, contextVariable)`: retorna o valor de uma variável de contexto específica na linha.

Usar pontos de extensão para gestão de estados abertos

Controle as opções exibidas no configurador de produtos usando pontos de extensão em Abrir gestão de estados.

Você pode usar pontos de extensão para chamar scripts personalizados para gerenciar o configurador de produto.

Como administrador, acesse os pontos de extensão de gestão de estados abertos disponíveis, navegando até **Todos > Pontos de extensão com script** e na lista Pontos de extensão, selecione o ponto de extensão apropriado para exibi-lo.

Pontos de extensão de gestão de estados

Pontos de extensão	Descrição
ConfigInstanceAPIImpl	Busca a execução de estado aberto para instâncias de configuração durante comandos de mudança e ao carregar.
OpenStateValidation	Retorna a execução de estado aberto em instâncias de configuração durante a mudança e no carregamento.
DefinirRespostaDeEstadoAberto	Atualiza a instância de configuração de estado aberto para uma instância de configuração.
OpenStateModelExtension	Método usado para retornar à instância de configuração atualizada. Os clientes podem personalizar o método do processo.

Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações

As aplicações Gestão de vendas e pedidos usam funções para controlar o acesso a recursos e capacidades. As funções também determinam o acesso às informações para segurança de dados, identificam usuários e definem o trabalho que os usuários executam em sua organização.

Visão geral das funções

As funções definem as funções disponíveis para usuários das aplicações Gestão de vendas e pedidos, incluindo:

- Gestão de catálogo de produtos
- Pricing Management
- Gestão de leads
- Gestão de oportunidades
- Gestão de orçamentos
- Gestão de acordos de vendas
- Gestão de pedidos

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário Now Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte [Atribuição de uma função a um usuário](#) .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte [Atribuição de uma função a um grupo](#) .

Gestão de leads funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de leads.

Função	Descrição
Agente líder [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifica, estimula e converte leads em oportunidades. Cria, lê, atualiza e exclui leads. Tem acesso ao CSM Workspace. I
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Função que tem acesso a CSM e entidades de lead.
Especialista em Operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Aumenta a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Acesso de leitura a entidades líderes. Configura processos de vendas em uma organização.
Visualizador de lead [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Função granular que tem acesso para exibir entidades do catálogo de produtos, como ofertas de produtos.
Gravador líder	Acesso de leitura a todas as tabelas de lead, como cabeçalho e itens de linha.

Gestão de oportunidades funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de oportunidades. Para saber mais sobre essas funções, consulte [Gestão de oportunidades](#).

Função	Descrição
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]	Identifica, estimula e converte oportunidades em vendas bem-sucedidas. Cria, lê e atualiza oportunidades.
Gerente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Revisa oportunidades em aberto e as atribui a agentes de vendas. Cria, lê e atualiza oportunidades.
Especialista em Operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Aumenta a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Configura processos de vendas em uma organização.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Função granular que tem acesso ao ciclo de vendas e às fases.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Função granular que tem acesso ao ciclo de vendas e às fases.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Acesso de leitura a todas as tabelas de oportunidade, como cabeçalho e itens de linha.

Função	Descrição
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Acesso de leitura a todas as tabelas de oportunidade, como cabeçalho e itens de linha.

Gestão de orçamentos funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de orçamentos.

Função	Descrição
Agente de vendas [sn_sales_common.sales_agent]	Identifica, estimula e converte cotações em vendas bem-sucedidas.
Gerente de vendas [sn_sales_common.sales_manager]	Atribui cotações a agentes de vendas ou equipes de vendas.
Especialista em operações de vendas [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Aumenta a eficiência e a precisão nas operações de vendas. Configura processos de vendas em operações de vendas.

Gestão de acordos de vendas funções

Função	Descrição
Agente de vendas, gerente de vendas, visualizador de dados sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Leia operações em acordos de vendas, linhas de acordo de vendas e dados relacionados, como características, listas de preços e outras tabelas.
Agente de vendas, gerente de vendas sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Crie, leia e atualize operações em contratos de vendas e linhas de contrato de vendas.

Gestão de catálogo de produtos funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Gestão de catálogo de produtos.

Função	Descrição
Gerente do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Crie, leia, atualize e exclua especificações de produto, serviço e recurso.
Administrador do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Crie, leia, atualize e exclua especificações de produto, serviço, recurso, características e opções de característica. Também pode exportar e importar entidades de catálogo e configurar propriedades do sistema relacionadas ao catálogo.
Visualizador do Catálogo de produtos [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	Acesso de leitura a especificações de produto, serviço, recurso, características e opções de característica.

Pricing Management funções

As funções na tabela a seguir se aplicam a Pricing Management.

Função	Descrição
Administrador da lista de preços [sn_csm_pricing.Pricelist_administrator]	Crie, atualize e leia entidades de preços. Também pode exportar e importar entidades de preços, configurar ou editar propriedades do sistema relacionadas a preços e exibir logs de transações.
Gerenciador de lista de preços [sn_csm_pricing.pricelist_manager]	Crie, atualize e leia entidades de preços.
Gravador de lista de preços [sn_csm_pricing.Pricelist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura, gravação e exclusão a entidades de preços. Para excluir uma entidade de preço, como uma lista de preços ou livro de custos, a entidade de preço deve estar no estado Rascunho.
Gravador da lista de preços do contrato de vendas [sales_agreement_pricelist_writer]	Função granular que tem acesso de leitura e criação a entidades de preços. O acesso de criação é concedido somente por meio de fluxos de trabalho de back-end. Acesso de gravação somente para Acordos de vendas listas de preços. Herdado na função de redator de contrato de vendas.
Visualizador da lista de preços [sn_csm_pricing.Pricelist_viewer]	Função granular que tem acesso de leitura a entidades de preços, como listas de preços, linhas de lista de preços, livros de custos e linhas do livro de custos.

Gestão de pedidos funções

Gestão de pedidos usa as funções nas tabelas a seguir para controlar e gerenciar o acesso aos recursos da aplicação para Gestão de pedidos, Gestão de ordens de serviço e Gestão de falhas.

Funções de gestão de pedidos

Função	Descrição
Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	<p>Exiba e edite o acesso a pedidos de produtos, tarefas de pedidos de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Os gerentes de execução com esta função podem exibir, mas não editar, registros de falha de pedido.</p> <p>O gerente de execução de pedidos recebe pedidos, revisa itens de linha do pedido, verifica se os pedidos estão prontos para execução e os aprova.</p>

Funções de gestão de pedidos

Função	Descrição
Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	<p>Exiba o acesso a pedidos de produtos, tarefas de pedidos de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos.</p> <p>Os agentes com esta função também podem exibir, mas não editar, registros de falha de pedido, mas podem editar alguns campos nas tarefas de pedido de produto. Depois que o gerente de execução de pedido aprova um pedido, o agente executa essas tarefas de execução. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].</p>
Aprovador de pedido [order_approver]	<p>Exibir o acesso aos pedidos do cliente e aos dados do catálogo de produtos. Usuários com esta função podem aprovar pedidos de clientes, mas não podem criar, atualizar ou excluir um pedido como um gerente de execução de pedido ou um agente de execução de pedido fariam. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].</p>
Visualizador de pedidos [order_viewer]	<p>Exiba o acesso a pedidos de clientes, pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos.</p> <p>Você também deve conceder a um visualizador de pedido a função sn_prd_pm.product_catalog_viewer para acessar os dados do catálogo de produtos.</p> <p>i Nota: As funções de aprovador de pedidos e visualizador de pedidos estão incluídas na função de Parte interessada de negócios do Gestão de pedidos, que tem uma taxa associada a ela. Não atribua essas funções a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. Para saber mais, consulte Ativar parte interessada do negócio .</p>
Visualizador de execução [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	<p>Função granular que tem acesso de leitura a tabelas de execução: tarefas de pedido, pedidos de domínio, pedidos de produtos, pedidos de recursos e pedidos de serviço.</p>
Gravador de execução [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer]	<p>Função granular que tem acesso de leitura e gravação a tabelas de execução: tarefas de pedido, pedidos de domínio,</p>

Funções de gestão de pedidos

Função	Descrição
	pedidos de produtos, pedidos de recursos e pedidos de serviço. Esta função inclui a função Visualizador de execução [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer].

Funções de Gestão de ordens de serviço

Função	Descrição
Gerenciador de pedidos de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Exiba e edite solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Um gerente com esta função também pode exibir, mas não editar, registros de falha de pedido. O Gerenciador de ordem de serviço pode revisar solicitações de ordem de serviço externas, revisar itens de linha da ordem de serviço, verificar se as ordens de serviço estão prontas para execução e aprová-las.
Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Visualize o acesso a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução relacionadas. Os agentes de ordem de serviço podem editar alguns campos nas tarefas de ordem de serviço. Depois que o gerente de execução de ordem de serviço aprova uma ordem de serviço, o agente executa essas tarefas. Esta função também inclui a função Visualizador de pedidos [order_view].

Funções de Gestão de falhas

Função	Descrição
Gerenciador de falhas [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Crie, exiba, atribua e edite registros de falhas. Gerentes com esta função também podem exibir tarefas de pedido e pedidos de domínio.
Agente de falha [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Exibir registros de falhas. Os agentes com esta função também podem atualizar o estado dos registros de falhas e criar anotações de trabalho neles.

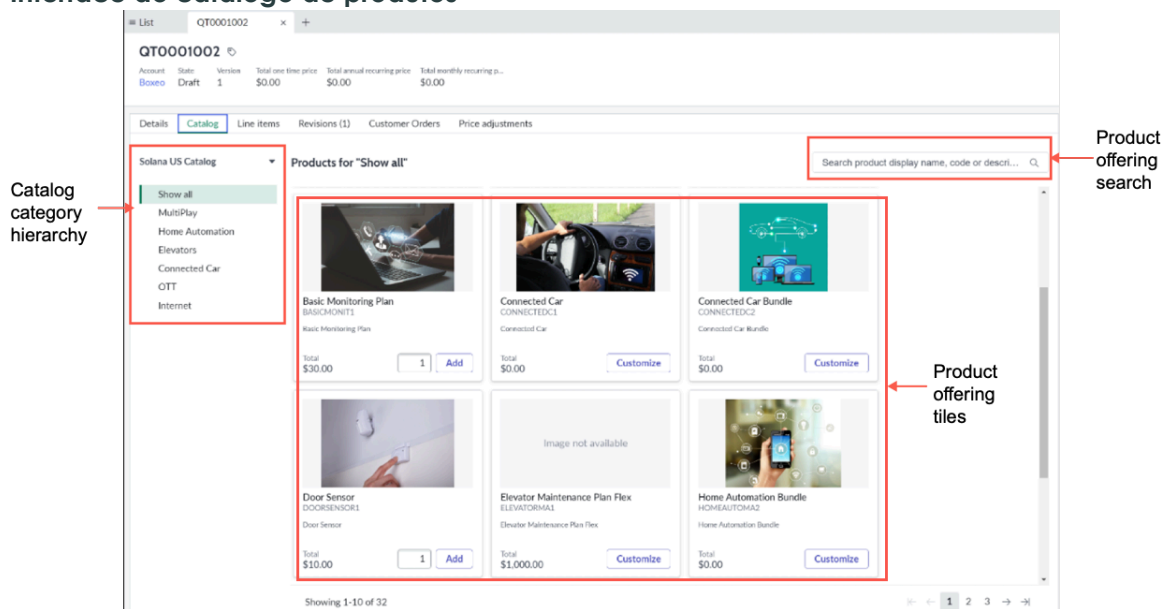
Usando Gestão de vendas e pedidos aplicações

Como agentes e gerentes, você usa o Espaço configurável do CSM para concluir várias tarefas ao usar as aplicações Gestão de vendas e pedidos. No espaço, você pode acessar catálogos de produtos para ver as ofertas de produtos disponíveis em sua organização. Você também usa o configurador de produtos para criar cotações e pedidos, gerenciar produtos vendidos e inventário de produtos e trabalhar em pedidos MACD.

Como usar catálogos de produtos

Quando você inicia uma oportunidade, cotação ou pedido, uma guia **Catálogo** (lista relacionada) é aberta, o que fornece uma exibição visual das ofertas de produtos disponíveis em um catálogo.

Interface do catálogo de produtos



A exibição do catálogo tem os seguintes recursos para selecionar produtos:

- **Árvore de navegação de catálogo:** Catálogo e uma lista de suas categorias usadas para organizar ofertas de produtos. A seleção de uma categoria filtra a exibição e mostra somente os blocos de produto dessa categoria.
- **Barra de pesquisa:** opção para encontrar ofertas de produtos por nome, código ou descrição do produto. O recurso de pesquisa exibe os blocos de produto que correspondem ao nome, código ou cadeia de caracteres de pesquisa inserida.
- **Blocos de produtos:** cartões que descrevem cada produto, que tem uma imagem do produto, uma breve descrição e uma opção para adicionar ou personalizar a oferta do produto. A opção **Adicionar** é exibida quando o produto é uma oferta de produto simples (fixa). A opção **Personalizar** é exibida para ofertas de produtos configuráveis que podem ser personalizadas para um cliente. Selecionar **Personalizar** abre o configurador de produtos para configurar a oferta de produto.

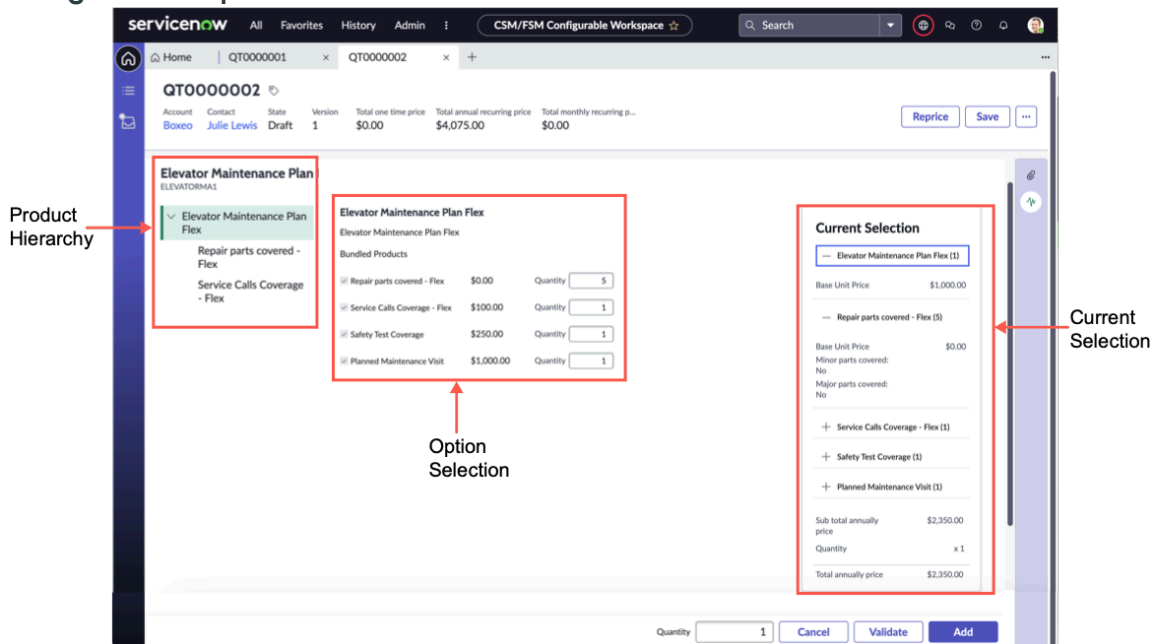
Como usar o configurador de produtos

O configurador de produtos é uma interface para personalizar ofertas de produtos configuráveis. Ele exibe as opções de produto disponíveis e calcula automaticamente o preço do produto conforme você seleciona as opções.

A interface consiste em três seções principais:

- **Hierarquia de produtos:** lista os relacionamentos de produtos primários e secundários para produtos configuráveis.
- **Seleção de opção:** exibe as opções de produto que podem ser selecionadas, por exemplo, características do produto, como cor ou modelo.
- **Seleção atual:** mostra os preços das opções selecionadas. O preço é calculado automaticamente e exibido dinamicamente conforme você seleciona opções de produto.

Configurador de produtos



Tradução automática

Como usar o Gestão de leads

Use o Gestão de leads para criar seu lead.

Interface do Gestão de leads

A interface Gestão de leads contém as seguintes guias:

Gestão de leads guias

Guia	Descrição
Guia detalhes	Adicione informações básicas do lead.
Guia Catálogo	Pesquise e adicione ofertas de produtos ao seu lead.
Guia Precisa	Lista os modelos de necessidade que fornecem recomendações de produto para um lead.
Guia Tarefas	Criar tarefas de lead.
Guia Compromissos	Crie compromissos para o lead.
Guia Itens de linha	Adicione diferentes itens de linha a um lead.

Gestão de leads guias

Guia	Descrição
Guia E-mails	Crie e-mails para se comunicar com as partes interessadas necessárias.


Criar um lead

Crie um lead na aplicação Gestão de leads inserindo os detalhes, como nome do cliente, estágio de vendas, tipo de lead, pontuação e origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar novo lead

Campo	Descrição
Nome	Nome do lead.
Sobrenome	Sobrenome do lead.
E-mail	Endereço de e-mail do lead.
Telefone Celular	Número do celular do lead.
Telefone Comercial	Número de telefone comercial do lead.
Título	Título do lead.
Empresa	Nome da empresa do lead.
Fase	Fase do lead.
Origem do Lead	Origem do lead.

4. Selecione **Criar lead**.

Uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

5. Selecione **Atualizar** para ver o novo lead na lista.

O que Fazer Depois

Comece a adicionar mais informações ao lead. Para saber mais, consulte [Exibir os detalhes de um lead](#).


Atualizar um lead

Edite ou atualize um lead em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione um lead existente que esteja na fase Novo, Contatado ou Em desenvolvimento.
 - Na página **Leads- Todos**, selecione **Editar** para fazer mudanças nas informações de lead e selecione **Atualizar**.
 - Abra o registro do lead, faça as mudanças e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Para saber mais, consulte [Como usar o Gestão de leads](#).



Atribuir um lead

Atribua um lead a um agente de vendas em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou Sales_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione um lead existente com o qual você está trabalhando.
 - Na página **Leads- Todos**, selecione **Atribuir a**.
 - Abra o registro do lead, selecione o menu de três pontos () no canto superior direito do cabeçalho do lead e selecione **Atribuir a**.

Para [Criar um lead](#), selecione **Novo**.

Nota:

Imediatamente após a criação do lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

3. Na caixa de diálogo **Atribuir leads a**, selecione **Proprietário** e escolha um agente de vendas.
Você pode marcar a caixa se quiser reatribuir todas as tarefas dos leads selecionados a este agente de vendas.
4. Selecione **Atribuir**.

O que Fazer Depois

Para saber mais, consulte [Como usar o Gestão de leads](#).


Exibir os detalhes de um lead

Use a guia Detalhes para adicionar mais informações sobre seu lead.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione o lead com o qual você está trabalhando.
3. Preencha as informações adicionais na guia Detalhes.

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema do seu registro de lead.
Grupo de leads	Grupo ao qual seu lead pertence.
Responsável	A pessoa do usuário que possui o lead.
Setor	O setor ao qual o lead pertence.
Site	Site do cliente comercial para seu lead.
Telefone	Celular do número de telefone comercial.
Fase	Fase do lead, como Novo ou Contatado ou Em desenvolvimento ou Qualificado ou Desqualificado.
Tipo de lead	Tipo de lead, como Novo negócio ou Negócio existente.
Origem do Lead	Origem da geração de lead.
Conta	Nome da conta do lead.
Pontuação de lead	Pontuação para o lead.
Contato	Detalhes de contato do seu lead.
Classificação de lead	Classificações do lead, como Frio, Morno, Quente e Superquente.
Endereço	Endereço da conta principal.
Preferências do cliente	Preferências fornecidas pela conta principal, como Não ligar, Não compartilhar e Não enviar e-mail.
Informações do sistema	Informações do sistema, como hora da criação do lead e o usuário que criou o lead.
Anotações	Anotações de trabalho para o lead.

Para saber mais, consulte [Criar um lead](#).

4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

[Adicionar produtos a um lead](#).

Adicionar produtos a um lead

Use a guia Catálogo em Gestão de leads para adicionar produtos ao lead.


Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a guia Catálogo para pesquisar e selecionar ofertas de produtos de catálogos e adicioná-las ao seu lead.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Na lista **Leads - Todos**, selecione o lead com o qual você está trabalhando.
3. Selecione **Catálogo**.
4. Use a tabela a seguir para saber mais sobre a funcionalidade da guia **Catálogo**.

Guia Catálogo

Elemento	Descrição
Hierarquia do catálogo de produtos	Esta opção seleciona o catálogo de produtos.
Adicionar botão	O botão Adicionar adiciona o produto à cotação. O botão Adicionar aparece para produtos simples que não têm opções selecionáveis.
Campo de pesquisa	Use o campo de pesquisa para pesquisar um produto na hierarquia do catálogo de produtos selecionada.

5. Selecione **Adicionar**.

A oferta de produto é adicionada à cotação como um **item de linha**.

O que Fazer Depois

[Adicionar itens de linha a um lead.](#)

Obter recomendações de produtos para seu lead usando a análise de necessidades

Escolha um modelo de necessidades no guia de seleção de produtos no catálogo de produtos para obter recomendações de produtos para leads de vendas.


Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de necessidades é um questionário que você preenche para obter recomendações de produtos com base na entrada ou nos requisitos recebidos de um cliente. O guia de seleção de produto lista os modelos de necessidades disponíveis para um catálogo específico.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Lead > Todos**.
 - Para trabalhar em um lead existente, selecione o lead.
 - Para **Criar um lead**, selecione **Novo**.

Imediatamente após a criação do lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

O catálogo de produtos é exibido na guia Catálogo da oportunidade.
3. Na guia Catálogo, selecione **Guia de seleção de produto** na hierarquia do catálogo. Os cartões de modelo de necessidades do guia são exibidos.
4. No cartão do modelo de necessidades que melhor corresponda ao que o cliente deseja, selecione **Capturar necessidades**. O questionário do modelo selecionado é aberto.
5. Responda à série de perguntas.
6. Depois de responder à última pergunta, revise ou selecione as recomendações:
 - Para revisar suas respostas, selecione o ícone **Editar** . Você pode mudar suas respostas, se necessário.
 - Para exibir recomendações de produtos, escolha **Selecionar recomendações**. A guia Catálogo exibe os produtos recomendados.
7. Escolha uma recomendação selecionando **Adicionar** no bloco do produto que melhor atende às necessidades do cliente. O produto selecionado é adicionado ao lead. A guia Necessidades exibe o modelo de necessidades que você selecionou. Você pode revisar o modelo de necessidades e, se necessário, mudar suas respostas, o que pode resultar em recomendações de produtos diferentes.


Adicionar itens de linha a um lead

Crie um novo item de linha de produto para o lead inserindo os detalhes, como oferta de produto e quantidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Leads - Todos**.
2. Na janela **Lista de leads**, selecione o lead com o qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de lead ou selecione um item de linha de lead existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Item de linha de oportunidade.

Formulário de item de linha de lead

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema do item de linha principal.
Quantidade	Quantidade do item de linha de lead.
Oferta de produtos	Pacote de oferta de produto para o item de linha lead.
Unidade de Medida	Unidade de medida do item de linha principal.
Anotações de trabalho	Informações adicionais relacionadas ao item de linha de lead.

5. Selecione **Salvar**.

O item de linha de lead é adicionado ao lead principal.

O que Fazer Depois

Adicione uma tarefa ao seu lead. Para saber mais, consulte [Adicionar tarefas de lead](#).


Adicionar tarefas de lead

Crie tarefas de lead para chamadas de acompanhamento, e-mails ou reuniões com seu para progredir no lead.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Leads - Todos**.
2. Na janela **Lista de leads**, selecione o lead com o qual você deseja trabalhar.
 - Na página **Leads- Todos**, selecione **Criar tarefa**.
 - Abra o registro de lead, selecione a guia **Tarefas** e selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de lead ou selecione uma tarefa de lead existente para fazer mudanças. Para [Criar um lead](#), selecione **Novo**.

Nota:

Imediatamente após a criação do lead, uma mensagem confirma que o lead foi criado. Para continuar trabalhando no lead, selecione o link na mensagem.

3. Preencha os campos no formulário **Criar tarefa para lead**.

Criar tarefa para lead

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição sobre a tarefa de lead.
Estado	Estado da tarefa de lead.

Campo	Descrição
Prazo	Data em que a tarefa de lead deve ser concluída.
Atribuído a	Nome do agente de vendas a quem esta tarefa de lead está atribuída.

4. Selecione **Criar tarefa**.

Esta tarefa é adicionada ao lead.

O que Fazer Depois

Você pode criar compromissos em suas tarefas de lead. Para saber mais, consulte [Criar compromissos](#).

Criar compromissos para tarefas de lead

Crie compromissos com suas partes interessadas para conduzir discussões de negócios para seu lead.


Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar compromissos somente depois de criar uma tarefa de lead. Para criar uma tarefa de lead, consulte [Adicionar tarefas de lead](#).

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Lead > Todos**.
3. Selecione a tarefa de lead com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Compromissos**.
4. Selecione **Novo** para iniciar um novo compromisso ou selecione um compromisso existente para fazer mudanças.
5. Preencha os campos no formulário Criar novo compromisso.

Formulário Criar novo compromisso

Campos	Descrições
De	ID do e-mail do remetente.
Para	ID do e-mail do destinatário.
Estado da atividade	Estado do compromisso.
Hora de início	Hora de início do seu compromisso.
Hora de término	Hora de término do seu compromisso.
Lembrete	Intervalo de tempo para um lembrete.
Assunto	Informações do assunto do seu compromisso.
Local	Local do seu compromisso.

Campos	Descrições
Mensagem	Informações adicionais para seu compromisso.

6. Selecione **Salvar** para salvar o compromisso e enviá-lo mais tarde ou selecione **Enviar atividade** para enviá-lo agora.


Compor e-mails

Crie um e-mail para comunicar as informações do produto ao cliente de acordo com os requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione um lead com o qual você deseja trabalhar.
3. Selecione a guia **E- mails**.
4. Selecione **Compor e-mail** para iniciar um novo e-mail ou selecione um e-mail existente para exibir detalhes.
5. Preencha os detalhes no formulário de rascunho de e-mail.

Formulário de rascunho de e-mail de lead

Campos	Descrições
De	ID do e-mail do remetente.
Para	ID do e-mail do destinatário.
Assunto	Assunto do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Detalhes do corpo do seu e-mail.

- i Nota:** Você pode criar seus próprios modelos de e-mail e usar os modelos de e-mail pré-preenchidos ao criar um novo e-mail. Para descartar seu e-mail, selecione **Descartar rascunho**. Para anexar arquivos ao seu e-mail, selecione **Anexar arquivo**.

6. Selecione **Enviar e-mail** para enviar o e-mail ou fechar o formulário de e-mail para salvá-lo na guia **E- mails de rascunho**.


Gerenciar leads usando a exibição Kanban

Personalize e gerencie as informações de leads mais relevantes para você e suas partes interessadas usando a exibição Kanban.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos**.

3. Selecione o botão **Exibir Kanban**.

Por padrão, os leads são agrupados por diferentes fases e exibidos na página.

- Para mudar uma fase de lead, arraste o cartão de lead de um estado e solte-o em outro.
- Para exibir os leads por diferentes categorias, como setor, origem e motivo, selecione **Agrupar por**: menu suspenso na página.
- Você pode realizar várias ações para seus leads, como criar uma tarefa de lead, atribuir um lead e compor um e-mail selecionando os três pontos verticais (☰) em um cartão de lead ou no cabeçalho de fase de leads verticais.
- Para criar um novo lead diretamente nesta página, selecione o botão **Novo**. Para saber mais, consulte [Criar um lead](#).


Converter um lead em uma oportunidade

Converta um lead em uma oportunidade em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione o lead com o qual você está trabalhando.
 - Para um cliente comercial, selecione **Converter lead > para uma conta** e preencha os campos no formulário.

Converter formulário de lead

Campo	Descrição
Conta	<p>Nome da sua conta de cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar nova: selecione se quiser criar uma conta. ▪ Escolher existente: selecione se o cliente for sua conta existente.
Contato	<p>Nome e e-mail do contato do cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar novo: selecione se quiser criar um contato. ▪ Escolher existente: selecione se o contato já existir.
Oportunidade	<p>Detalhes para criar uma oportunidade. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar novo: selecione se quiser criar uma oportunidade. ▪ Escolher existente: selecione se você já tiver uma oportunidade existente.

Campo	Descrição
	<p>i Nota: Marque a caixa de seleção se não quiser criar uma oportunidade para o lead.</p>

- Para uma conta de consumidor, selecione **Converter lead > para um consumidor** e preencha os campos no formulário.

Converter formulário de lead

Campo	Descrição
Consumidor	<p>Nome e e-mail do seu consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar novo: selecione se quiser criar um contato. ▪ Escolher existente: selecione se o contato já existir.
Oportunidade	<p>Detalhes para criar uma oportunidade. Para saber mais, consulte Criar uma oportunidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar novo: selecione se quiser criar uma oportunidade. ▪ Escolher existente: selecione se você já tiver uma oportunidade existente. <p>i Nota: Marque a caixa de seleção se não quiser criar uma oportunidade para o lead.</p>

3. Selecione **Converter lead**.

Uma caixa de diálogo aparece para a conversão bem-sucedida do lead em uma oportunidade. Você pode selecionar o novo registro de oportunidade que foi criado.



Desqualificar um lead

Desqualifique um lead em Gestão de leads.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou Sales_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos** e selecione um lead existente com o qual você está trabalhando.
3. Abra o registro do lead, selecione o menu de três pontos () no canto superior direito do cabeçalho do lead e selecione **Desqualificar lead**.

- i Nota:** Você só pode desqualificar um lead que esteja na fase Novo, Contatado ou Em desenvolvimento.

4. Na caixa de diálogo **Desqualificar lead**, selecione um **Motivo**.

5. Selecione **Desqualificar**.

O que Fazer Depois

Para saber mais, consulte [Como usar o Gestão de leads](#).

Exportar leads

Você pode exportar uma cotação como um arquivo JSON em Gestão de leads e fornecê-la a um cliente.


Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de exportação de lead em Gestão de leads exporta uma lista de todos os leads. Use as etapas a seguir para exportar leads.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Leads > Todos**.
3. Selecione o **Tipo de arquivo**:
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Selecione o **tipo de entrega**:
 - E-mail - insira um endereço de e-mail válido.
 - Download — Baixa a exportação para uma unidade local.

A lista de leads é exportada de acordo com o conjunto de parâmetros.

Como usar o Gestão de oportunidades

Use o Gestão de oportunidades para criar sua oportunidade.

A janela Gestão de oportunidades tem guias que ajudam a criar e gerenciar suas oportunidades.

Guias da Gestão de oportunidades

Guias da Gestão de oportunidades	Descrição e link
Guia de detalhes	Os detalhes da oportunidade, como conta, ciclo de vendas e informações de fase.
Guia Catálogo	O catálogo de produtos para adicionar itens de linha à oportunidade.
Guia Precisa	Adicione informações mais precisas sobre os requisitos de negócios do cliente à oportunidade.

Guias da Gestão de oportunidades

Guias da Gestão de oportunidades	Descrição e link
Guia Itens de linha	Adicione itens de linha de oportunidade a uma cotação.
Guia Concorrentes	Adicione informações de concorrentes à sua oportunidade.
Guia Tarefas	Criar tarefas de oportunidade.
Guia E-mails	Crie e-mails para enviar às partes interessadas necessárias.
Guia Cotações	Crie cotações diretamente na guia Oportunidade.


Criar uma oportunidade

Crie uma nova oportunidade de produto na aplicação Gestão de oportunidades inserindo os detalhes, como conta, fase de vendas, tipo de ciclo de vendas e tamanho do negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Na lista **Oportunidade - Todos**, selecione **Novo**.
A caixa de diálogo **Criar nova oportunidade** é aberta.
3. Use a tabela a seguir para preencher as informações.

Campos	Descrição
Descrição resumida	Preencha uma descrição resumida da oportunidade.
Conta	Forneça informações da conta.
Fase	Insira uma fase da oportunidade. Por exemplo: Qualificar, Desenvolver, Propor, Negociar, Encerrado-Ganho ou Encerrado-Perdido.
Tamanho do acordo	Forneça um valor aproximado do negócio.
Tipo de ciclo de vendas	Insira o tipo de ciclo de vendas durante a criação da oportunidade. Por exemplo: NEWCUST, RNEW ou UPSSELL.
Consumidor	Selecione um consumidor.
Contato	Preencha as informações de contato.

4. Selecione **Salvar** para salvar a oportunidade e **Fechar** para retornar à janela principal de Oportunidades.

5. Selecione Atualizar  para ver a nova oportunidade na lista.

O que Fazer Depois

Comece a adicionar mais informações à sua oportunidade. Para saber mais, consulte [Exibição dos detalhes de uma oportunidade](#).

Exibição dos detalhes de uma oportunidade

Use a guia de detalhes para adicionar mais informações sobre sua oportunidade, incluindo a origem e o concorrente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Selecione a oportunidade na qual você está trabalhando na janela **Lista de oportunidades**.
2. Preencha todas as informações na guia Detalhes.

Guia Detalhes da oportunidade

Campos	Descrições
Setor	Nome do setor. Por exemplo, Telecommunications ou Manufacturing ou Healthcare ou Banking.
Grupo de atribuição	Nome do cliente ao qual a oportunidade criada se aplica.
Atribuído a	Nome do agente a quem a oportunidade foi atribuída.
Perdido para	Nome do cliente da concorrência para quem este negócio está perdido.
Origem	Nome da origem da qual as informações desta oportunidade são coletadas.
Classificação	Classificação da oportunidade com base na demanda do produto no mercado.
Tipo de orçamento	Mencione o tipo de orçamento.
Data de encerramento estimada	Data estimada de encerramento da oportunidade.
Data de encerramento real	Data real de encerramento da oportunidade.
ARR	Receita anual da oportunidade do produto.
Aberto por	Nome da pessoa que abriu a oportunidade.
Criado em	Data da criação da oportunidade.
Lista de preços	Lista de preços padrão com base na oportunidade criada.
Preço único total	Preço único total da oferta de produto incluída na oportunidade.

Campos	Descrições
Total de preço recorrente mensal	Total de preço recorrente mensal da oferta de produto incluída na oportunidade.
Total de preço recorrente anual	Total de preço recorrente anual da oferta de produto incluída na oportunidade.
Nota	Qualquer informação adicional sobre a oportunidade.

3. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Use a guia Catálogo de produtos para adicionar produtos à sua oportunidade.

Obter recomendações de produtos usando a análise de necessidades

Escolha um modelo de necessidades no guia de seleção de produtos no catálogo de produtos para obter recomendações de produtos para oportunidades de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de necessidades é um questionário que você preenche para obter recomendações de produtos com base na entrada ou nos requisitos recebidos de um cliente. O guia de seleção de produto lista os modelos de necessidades disponíveis para um catálogo específico.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de lista.
2. Navegar até **Oportunidade > Todos**.
 - Para trabalhar em uma oportunidade existente, selecione a oportunidade.
 - Para **criar uma oportunidade**, selecione **Novo**.

Imediatamente após a criação da oportunidade, uma mensagem confirma que a oportunidade foi criada. Para continuar trabalhando na oportunidade, selecione o link na mensagem.

O catálogo de produtos é exibido na guia Catálogo da oportunidade.
3. Na guia Catálogo, selecione **Guia de seleção de produto** na hierarquia do catálogo. Os cartões de modelo de necessidades do guia são exibidos.
4. No cartão do modelo de necessidades que melhor corresponda ao que o cliente deseja, selecione **Capturar necessidades**. O questionário do modelo selecionado é aberto.
5. Responda à série de perguntas.
6. Depois de responder à última pergunta, revise ou selecione as recomendações:
 - Para revisar suas respostas, selecione o ícone **Editar** . Você pode mudar suas respostas, se necessário.
 - Para exibir recomendações de produtos, escolha **Selecionar recomendações**. A guia Catálogo exibe os produtos recomendados.

7. Escolha uma recomendação selecionando **Adicionar** no bloco do produto que melhor atende às necessidades do cliente.
O produto selecionado é adicionado à oportunidade. A guia Necessidades exibe o modelo de necessidades que você selecionou. Você pode revisar o modelo de necessidades e, se necessário, mudar suas respostas, o que pode resultar em recomendações de produtos diferentes.


Adicionar itens de linha a uma oportunidade

Crie um novo item de linha de produto para sua oportunidade inserindo os detalhes, como oferta de produto, quantidade e preço estimado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de oportunidade ou selecione um item de linha de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Item de linha de oportunidade.

Formulário de item de linha de oportunidade

Campos	Descrições
Número	O número gerado pelo sistema do item de linha de oportunidade.
Oportunidade	O ID gerado pelo sistema da sua oportunidade.
Oferta de produtos	A oferta de produto selecionada para o item de linha de oportunidade.
Unidade de Medida	A unidade de medida do item de linha de oportunidade.
Quantidade	A quantidade do item de linha de oportunidade.
Lista de preços	Lista de preços padrão com base na oportunidade criada.
Periodicidade	A periodicidade é baseada no método de preço selecionado. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Se o método de preço for selecionado "Uma vez", a periodicidade será definida como "Nenhuma". ◦ Se o método de preço for selecionado "Recorrente", a periodicidade poderá ser definida como "Mensal" ou "Anualmente".
Preço unitário de tabela	Preço de lista unitário da oferta de produto incluída no item de linha de oportunidade.

Campos	Descrições
Preço unitário estimado	O preço unitário estimado da oferta de produto incluída no item de linha de oportunidade.
Preço total estimado	O preço total estimado da oferta de produto incluída no item de linha da oportunidade.
Preço único total	Preço único total da oferta de produto incluída no item de linha de oportunidade.
Total de preço recorrente	Preço recorrente total da oferta de produto incluída no item de linha da oportunidade.
Anotações de trabalho	Quaisquer informações adicionais relacionadas ao item de linha de oportunidade.

5. Selecione **Salvar**.

O item de linha de oportunidade é adicionado à oportunidade principal.

O que Fazer Depois

Adicione uma tarefa à sua oportunidade. Para saber mais, consulte [Adicionar tarefas de oportunidade](#).


Adicionar concorrentes a uma oportunidade

Capture detalhes do concorrente para sua oportunidade para que você possa ter conversas de vendas vencedoras com seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Concorrentes**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo concorrente de oportunidade ou selecione um concorrente de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Concorrente da oportunidade.

Formulário Concorrente da oportunidade

Campos	Descrições
Empresa	O nome da empresa que é um concorrente.
Oportunidade	O número da oportunidade.
Pontos fortes	Pontos fortes do concorrente.
Pontos fracos	Pontos fracos do concorrente.

5. Selecione **Salvar**.

As informações do concorrente são adicionadas à oportunidade principal.


Adicionar tarefas de oportunidade

Crie tarefas de oportunidade para capturar detalhes adicionais dos requisitos do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Tarefas**.
3. Selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de oportunidade ou selecione uma tarefa de oportunidade existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Tarefa da oportunidade.

Formulário de tarefa da oportunidade

Campos	Descrições
Número	O número gerado pelo sistema da tarefa de oportunidade.
Oportunidade	O número da oportunidade.
Prazo	A data em que a tarefa de oportunidade deve ser concluída.
Descrição resumida	Mais informações sobre a tarefa de oportunidade.
Estado	Estado da tarefa de oportunidade.
Atribuído a	O nome do agente de vendas a quem o gerente de vendas atribuiu esta tarefa de oportunidade.
Anotações de trabalho	Anotações adicionais sobre a tarefa de oportunidade.

5. Selecione **Salvar**.

A tarefa de oportunidade é adicionada à oportunidade principal.

O que Fazer Depois

Você pode criar compromissos em suas tarefas de oportunidade. Para saber mais, consulte [Criar compromissos](#).

Criar compromissos

Crie compromissos com as partes interessadas necessárias para avançar a discussão de negócios para sua oportunidade.


Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar compromissos somente após criar uma tarefa de oportunidade. Para criar uma tarefa de oportunidade, consulte [Adicionar tarefas de oportunidade](#).

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Tarefas de oportunidade**.
2. Selecione a tarefa de oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Compromissos**.
3. Selecione **Novo** para iniciar um novo compromisso ou selecione um compromisso existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Criar novo compromisso.

Formulário Criar novo compromisso

Campos	Descrições
De	O ID de e-mail do remetente.
Para	O ID de e-mail do destinatário.
Estado da atividade	O estado do compromisso.
Hora de início	A hora de início do seu compromisso.
Hora de término	A hora de término do seu compromisso.
Lembrete	O intervalo de tempo para um lembrete.
Assunto	As informações do assunto do seu compromisso.
Local	O local do compromisso.
Mensagem	Qualquer mensagem adicional para seu compromisso.

5. Selecione **Salvar**.
O compromisso é adicionado à tarefa de oportunidade.


Compôr e-mails

Crie um e-mail para comunicar ao cliente as informações do produto que atendem aos requisitos de negócios ou a demonstração do produto conforme exigido pelo cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **E-mails**.
3. Selecione o botão **Compôr e-mail** no canto superior direito para iniciar um novo e-mail ou selecione um e-mail existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Rascunho de e-mail.

Formulário de rascunho de e-mail de oportunidade

Campos	Descrições
De	ID do e-mail do remetente.
Para	ID do e-mail do destinatário.
Assunto	Assunto do seu e-mail.
Mensagem de e-mail	Detalhes do corpo do seu e-mail.

i Nota: Você pode criar seus próprios modelos de e-mail e usar os modelos de e-mail pré-preenchidos ao criar um novo e-mail. Para anexar arquivos ao seu e-mail, selecione **Anexar arquivo**.

5. Selecione **Enviar e-mail** para enviar o e-mail ou fechar o formulário de e-mail para salvá-lo na guia **E-mails de rascunho**.


Exibir uma oportunidade existente

Exiba uma oportunidade existente para fazer mudanças, como atualizar seu status ou detalhes adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
 - Todos- mostra todas as oportunidades na instância.
 - Tarefas de oportunidade- mostra suas tarefas de oportunidade.
2. Selecione a oportunidade na qual você está trabalhando.
3. Faça atualizações na oportunidade conforme necessário.
4. Selecione **Salvar**.

Acompanhar oportunidades usando a exibição Kanban

Personalize e gerencie as informações de oportunidades mais relevantes para você e suas partes interessadas usando a exibição Kanban.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exibição Kanban é uma representação visual de seus dados que permite aos usuários arrastar e soltar os registros de dados de acordo com o fluxo de negócios. O recurso de exibição Kanban em Gestão de oportunidades oferece os seguintes benefícios:

- Exibir as oportunidades de todas as fases e filtrá-las com base nos tipos de ciclo de vendas.
- Atualizar facilmente o estado de uma oportunidade navegando entre diferentes fases.

A exibição Kanban como parte de Gestão de oportunidades em Gestão de vendas e pedidos.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione o botão **Exibir Kanban**.
 - Para mudar o estado de uma oportunidade, arraste o cartão de oportunidade de um estado e solte-o em outro.
 - Para exibir as oportunidades de diferentes tipos de vendas, use a opção Filtrar por na página.
 - Para criar uma nova oportunidade diretamente nesta página, selecione o botão **Criar oportunidade**. Para saber mais, consulte [Criar uma oportunidade](#).


Exportar oportunidades

Você pode exportar uma oportunidade como um arquivo JSON em Gestão de oportunidades e fornecê-la a um cliente. O recurso de oportunidade de exportação em Gestão de oportunidades exporta uma lista de todas as oportunidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista**  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione o botão **Exportar**.
3. Selecione o **Tipo de arquivo**:
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Selecione o **tipo de entrega**:

- E-mail - Insira um endereço de e-mail válido.
 - Download — Baixa a exportação para uma unidade local.
- A lista de oportunidades é exportada de acordo com o conjunto de parâmetros.

Criar uma cotação a partir de uma oportunidade


Crie uma cotação diretamente de uma oportunidade usando a guia Cotações.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter capturado e fornecido todas as informações da sua oportunidade, como detalhes da oportunidade, itens de linha, informações de concorrentes etc.

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista**  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Cotações**.
3. Selecione **Criar cotação** para criar uma nova cotação a partir da oportunidade selecionada.


Criar uma cotação a partir de um item de linha de oportunidade

Crie uma cotação a partir dos itens de linha selecionados em um registro de oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista**  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione um ou mais itens de linha e escolha **Criar nova cotação** para criar uma cotação a partir dos itens de linha selecionados.
Uma caixa de diálogo é exibida indicando a criação de uma nova cotação. Selecione o novo registro de cotação para exibi-lo. Ou você também pode navegar até a guia Cotações para exibir o novo registro de cotação.

O que Fazer Depois

Para saber mais sobre como usar o espaço Gestão de orçamentos, consulte [Como usar o Gestão de orçamentos](#).

Colabore com as partes interessadas usando a barra lateral


Inicie uma discussão com partes interessadas internas e externas, como agentes de vendas, consultores de soluções e especialistas no assunto usando a integração da barra lateral com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent ou Sales_manager

Antes de usar a integração da barra lateral, você deve concluir a configuração da integração da barra lateral com sua oportunidade. Para saber mais, consulte [Configuração do Barra lateral](#) .

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba  e selecione **Oportunidade - Todos**.
2. Na janela **Lista de oportunidades**, selecione a oportunidade com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Discutir** no cabeçalho da oportunidade.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Número de registro	Número do registro da oportunidade.
Assunto	Descrição sobre a oportunidade.
Adicionar participantes	Nome dos outros usuários que você deseja adicionar à discussão da oportunidade.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Informações adicionais que você deseja adicionar para seus usuários.

5. Selecione **Iniciar discussão**.
Um bate-papo Microsoft Teams foi criado para sua colaboração.

O que Fazer Depois

Torne sua colaboração mais eficaz compartilhando emojis, mensagens e anexos.

Como usar o Gestão de orçamentos

Use a aplicação Gestão de orçamentos para criar sua cotação. A interface Gestão de orçamentos fornece as seguintes guias para ajudá-lo a criar e gerenciar cotações de produtos.

Guias de Gestão de cotações

Guia Gestão de cotações	Descrição
Guia de detalhes	Adicione detalhes a uma cotação , como] endereço do cliente e informações de contato.
Guia Itens de linha	Adicione itens de linha de cotação a uma cotação.
Guia Catálogo	Uconsulte catálogos de produtos para adicionar produtos à sua cotação.
Guia Revisões	Crie várias versões de uma cotação.
Guia Pedidos do cliente	Converta uma cotação em uma ordem de vendas de produto.
Guia Ajuste de preços	Adicione ajustes de preços manuais a produtos em uma cotação.

Construindo cotações

A tabela a seguir mostra as tarefas básicas para criar, criar e gerenciar uma cotação.

Como criar e gerenciar cotações

Tarefas de cotação	Descrição
Crie sua cotação.	Para obter mais informações, consulte Criar uma cotação e Adicionar detalhes a uma cotação .
Crie sua cotação adicionando produtos dos catálogos de produtos.	Para obter mais informações, consulte Adicionar produtos a uma cotação .
Selecione opções para produtos usando o configurador de produtos.	Para obter mais informações, consulte Exibir e atualizar produtos em uma cotação .
Adicione ajustes de preços às cotações.	Para obter mais informações, consulte Exibir ajustes de preços manuais .
Crie revisões de cotação.	Para obter mais informações, consulte Criar versões de cotação .
Converta suas cotações em pedidos de clientes.	Para obter mais informações, consulte Converter cotações em pedidos .

Criar uma cotação

Crie uma cotação em Gestão de orçamentos para iniciar o processo de criação de cotação.

Antes de Iniciar


Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia uma cotação, um pop-up solicita informações de cotação. Você pode optar por criar uma cotação para uma conta de cliente ou consumidor. O pop-up muda dependendo da sua escolha.

- Conta – a cotação é criada para uma conta de cliente existente.
- Consumidor – a cotação é criada para um consumidor existente.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Cotação > Todas as asp** e selecione **Novo**.
3. Na caixa de diálogo Criar nova cotação, preencha os campos.
 - Para criar uma cotação para uma conta, selecione **Conta**.
 - Para criar uma cotação para um consumidor, selecione o Nome do **consumidor**.

Para	Descrição
Criar cotação para uma conta	Insira o seguinte:

Para	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> Contato: nome do contato primário do cliente. Descrição resumida: descrição resumida da cotação desta conta. Data de vencimento: data e hora em que a cotação expira.
Criar cotação para um consumidor	Insira o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> Descrição resumida: descrição resumida da cotação deste consumidor. Data de vencimento: data e hora em que a cotação expira.

4. Selecione **Salvar e fechar**.

A cotação é salva e você retorna à lista de **cotações**.

5. Selecione Atualizar para ver a nova cotação na lista.

6. Selecione **Adicionar itens de linha** para salvar a cotação e começar a adicionar itens de linha de cotação.

O que Fazer Depois

[Adicionar detalhes a uma cotação.](#)

Adicionar detalhes a uma cotação

Use a guia Detalhes para adicionar informações básicas a uma cotação.

Antes de Iniciar

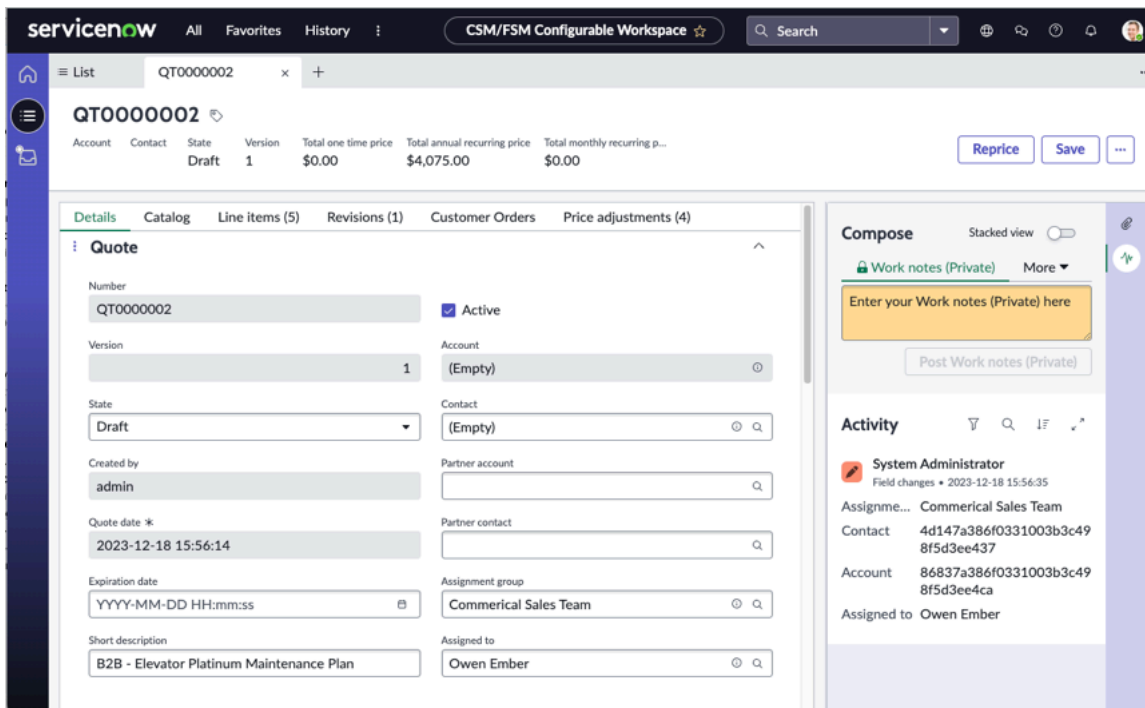
Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a guia Detalhes para adicionar mais informações sobre sua cotação, como endereços e contatos. Você também pode indicar se a cotação está ativa e definir o estado da cotação.

Procedimento

- Na exibição de lista de cotações do espaço configurável do CSM, selecione a cotação.
- Na guia Detalhes, preencha as informações básicas.



Guia Detalhes da cotação

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica que a cotação atual é a cotação ativa. Quando houver várias versões de uma cotação, a seleção desta opção indica que esta é a cotação ativa.
Estado	<p>A caixa suspensa Estado contém opções para rastrear o status da cotação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rascunho - o estado padrão de uma cotação que indica que a cotação ainda está em desenvolvimento. ◦ Em revisão - use este estado para indicar que a cotação está em um estado de revisão. ◦ Aceitação pendente do cliente - Defina com este estado quando a cotação for criada e estiver em revisão com um cliente. ◦ Aceito - use este estado para indicar que a cotação foi aceita pelo cliente. ◦ Revisado - Revisado indica que foram feitas mudanças na cotação que outras pessoas que estão trabalhando na cotação podem anotar. ◦ Expirado - mostra que a cotação passou da data de vencimento. Redefina a data de vencimento para tornar a cotação ativa novamente. ◦ Cancelado - Use este estado para mostrar que a cotação foi cancelada. ◦ Encerrado - mostra que a cotação está encerrada.

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Concluído - mostra que a cotação foi concluída. Quando uma cotação é definida como Concluída, a cotação pode ser usada para criar um pedido. Para obter mais informações, consulte Converter cotações em pedidos.
Campos de preços	<p>Os campos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Moeda - A moeda do preço corresponde à moeda declarada nas informações da conta. ◦ Lista de preços - O campo Lista de preços padrão é a lista de preços padrão para os catálogos de produtos referenciados na cotação. ◦ Livro de custos - O Livro de custos padrão é o livro de custos padrão para os catálogos de produtos referenciados na cotação.

3. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

[Adicionar produtos a uma cotação](#) vb.

Adicionar produtos a uma cotação

Use a guia Catálogo em Gestão de orçamentos para adicionar produtos à sua cotação.

Antes de Iniciar


Função necessária: Sales_agent

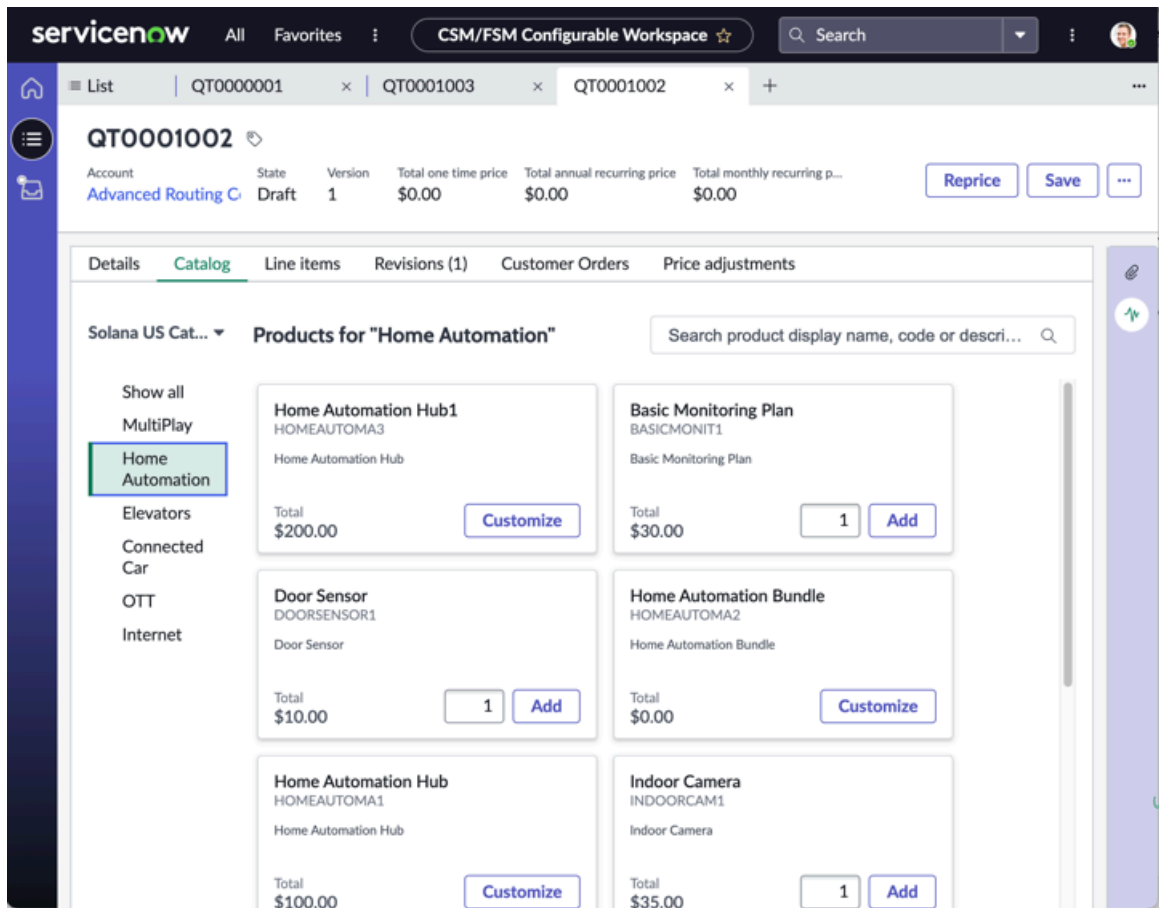
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a guia Catálogo para pesquisar e selecionar ofertas de produtos de catálogos e adicioná-las à sua cotação. Você pode escolher ofertas de produtos simples e complexas. Ofertas de produtos complexos são configuráveis com opções que você seleciona usando configurador de produtos.

i Nota: Verifique seus direitos para ver se o configurador de produtos está disponível.

Procedimento

1. No espaço configurável, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **CotaçãoAll-Quotes** e selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Catálogo**.

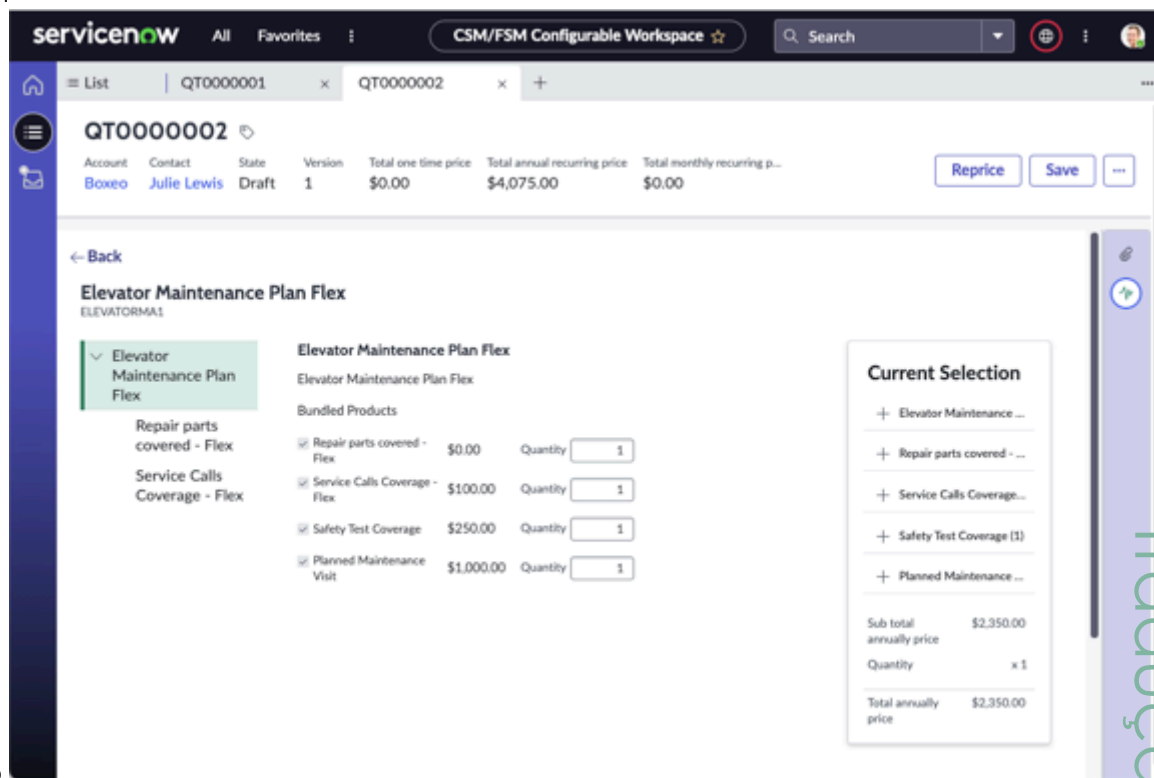


4. Use a tabela a seguir para saber mais sobre a funcionalidade da guia **Catálogo**.

Guia Catálogo

Elemento	Descrição
Hierarquia do catálogo de produtos	Esta opção seleciona o catálogo de produtos.
Botão Personalizar	O botão Personalizar aparece em cartões para ofertas de produtos configuráveis. Selecionar o botão Personalizar abre o configurador de produtos.
Adicionar botão	O botão Adicionar adiciona o produto à cotação. O botão Adicionar aparece para produtos simples que não têm opções selecionáveis.
Campo de pesquisa	Use o campo de pesquisa para pesquisar um produto na hierarquia do catálogo de produtos selecionada.

5. Use o botão **Personalizar** para abrir o *configurador de produtos* e escolher opções para um



produto.

Configurador de produtos

configurador de produtos	Descrição
Campos de opção	Opção que permite que os agentes de pedido selecionem opções de produto.
Redefinir o preço	Opção que recalcula todos os preços e remove ajustes de preços manuais.
Salvar	Opção que salva suas seleções e atualiza a janela de preços.
Janela de preços	Janela de preços que mostra as opções selecionadas, o preço das opções e o preço total. Selecione o sinal de mais para ver mais informações sobre cada opção selecionada.
Validar	Opção que valida as seleções feitas no configurador de produtos.
Adicionar	Adiciona a oferta de produto à cotação.

6. Selecione **Adicionar**.

A oferta de produto é adicionada à cotação como um **item de linha**.

O que Fazer Depois

[Exibir e atualizar produtos em uma cotação.](#)

Exibir e atualizar produtos em uma cotação

Use a guia Cotação Itens de linha para revisar e atualizar produtos em sua cotação e para adicionar itens de linha adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegar até **Lista** e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando e selecione a guia **Itens de linha Cotação**.

Number	Parent line item	Product offering	Quantity	Unit of measure
QTL0001158	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001159	QTL0001158	Door Sensor	3	Each
QTL0001160	QTL0001158	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001161	QTL0001158	Window Sensor	3	Each
QTL0001257	(empty)	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001258	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001259	QTL0001258	Door Sensor	3	Each
QTL0001260	QTL0001258	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001261	QTL0001258	Window Sensor	3	Each

3. Selecione **Novo** para iniciar um novo item de linha de cotação ou selecione um item de linha de cotação existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos nos Itens de linha de cotação.
5. Selecione a guia **Características** da linha de cotação para adicionar ou modificar as características da cotação.
6. Selecione a guia **Ajuste de preços** para adicionar ou modificar um ajuste de preço manual ao item de linha da cotação.
7. Selecione **Salvar**.
O item de linha de cotação é atualizado para a cotação principal.

O que Fazer Depois

Adicione um ajuste de preço a um item de linha de cotação. Para obter mais informações, consulte [Exibir ajustes de preços manuais](#).

Adicionar ajuste de preço a um item de linha de cotação

Adicione ajustes de preços aos itens de linha de cotação depois que o item de linha for criado. Os ajustes de preços podem ajudar a oferecer suporte aos clientes enquanto eles trabalham no processo de criação de cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os ajustes de preços para itens de linha de cotação são uma maneira de incentivar os clientes conforme eles avançam no processo de cotação. Os agentes de vendas têm as seguintes opções de ajuste de preço.

Tipos de ajuste de preços

Tipo de ajuste	Descrição
% de remarcação	Porcentagem de uma remarcação no preço.
Valor de remarcação	Um valor em dólares de uma remarcação no preço.
% de correção	Porcentagem da marcação no preço.
Valor de correção	Um valor em dólares para uma marcação no preço.
Substituição de preço	Substitui o preço do produto por um novo preço.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exibir  e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione o item de linha de cotação para um ajuste de preço.
3. Na caixa de diálogo de ajuste, use o menu Tipo de ajuste para selecionar um tipo de ajuste.
4. Insira um valor de ajuste em Valor de ajuste.
5. Adicione uma descrição do ajuste de preço.
6. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Atualizar características do produto. Para obter mais informações, consulte [Atualizar características do produto](#).

Atualizar características do produto

Use a guia Características da cotação para fazer atualizações nas características do produto.


Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma linha de cotação é criada, pode ser necessário alterar as características do produto conforme a cotação é negociada com um cliente. As ofertas de produtos com opções personalizáveis podem ser atualizadas conforme a cotação avança.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exibir  e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione o item de linha para a mudança de característica do produto.
3. Selecione a guia Características da linha de cotação.

4. Selecione a característica de cotação que você deseja atualizar.
5. Faça a mudança de característica e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Crie várias revisões de cotação. Para obter mais informações, consulte [Criar versões de cotação](#).


Adicionar tarefas a uma cotação

Crie uma ou várias tarefas para uma cotação e atribua-as a diferentes agentes. Tarefas são as várias ações que os agentes executam para criar uma cotação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_manager

Procedimento

1. No espaço configurável do CSM, navegue até **Lista** exibir  e selecionar **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação com a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Tarefas**.
3. Selecione **Novo** para iniciar uma nova tarefa de cotação ou selecione uma tarefa de cotação existente para fazer mudanças.
4. Preencha os campos no formulário Tarefa de cotação.

Formulário de tarefa de cotação

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de cotação gerado pelo sistema.
Cotação	Número da cotação.
Prazo	Data em que a tarefa de cotação deve ser concluída.
Descrição resumida	Informações sobre a tarefa de cotação.
Estado	Estado da tarefa de cotação.
Atribuído a	Nome do agente de vendas a quem o gerente de vendas atribuiu esta tarefa de cotação.
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre a tarefa de cotação.

5. Selecione **Salvar**.
A tarefa de cotação é adicionada à cotação principal.

O que Fazer Depois

Para saber mais sobre os outros recursos que você pode usar em Gestão de orçamentos, consulte [Como usar o Gestão de orçamentos](#).

Criar versões de cotação

Use a guia Revisions para criar e exibir versões da sua cotação.



Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A guia Revisões mostra todas as versões de uma cotação. Os números de versão são sequenciais. Se a cotação estiver ativa, o campo **Ativo** será selecionado.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** e clique em  e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
3. Selecione a guia **Revisões**.
4. Selecione o ícone **Mais ações**  e escolha **Criar nova versão**.
Uma nova versão da cotação é criada. Selecione a cotação na mensagem para abrir a nova versão. A opção **Ativo**, se selecionada, indica a versão **Ativa** da cotação. Use a guia Revisões para exibir uma lista de todas as versões de cotação atuais.
5. Retorne à exibição de **lista** de cotações e atualize a exibição para ver a versão mais recente criada.
6. Marque a caixa de seleção **Ativo** como um lembrete da cotação ativa.

O que Fazer Depois

Use a guia Pedidos do cliente para iniciar um pedido a partir da cotação. Para obter mais informações, consulte [Converter cotações em pedidos](#).

Converter cotações em pedidos

Use a guia Pedido do cliente para converter uma cotação em um pedido do cliente em Gestão de orçamentos.

Antes de Iniciar


Função necessária: administrador

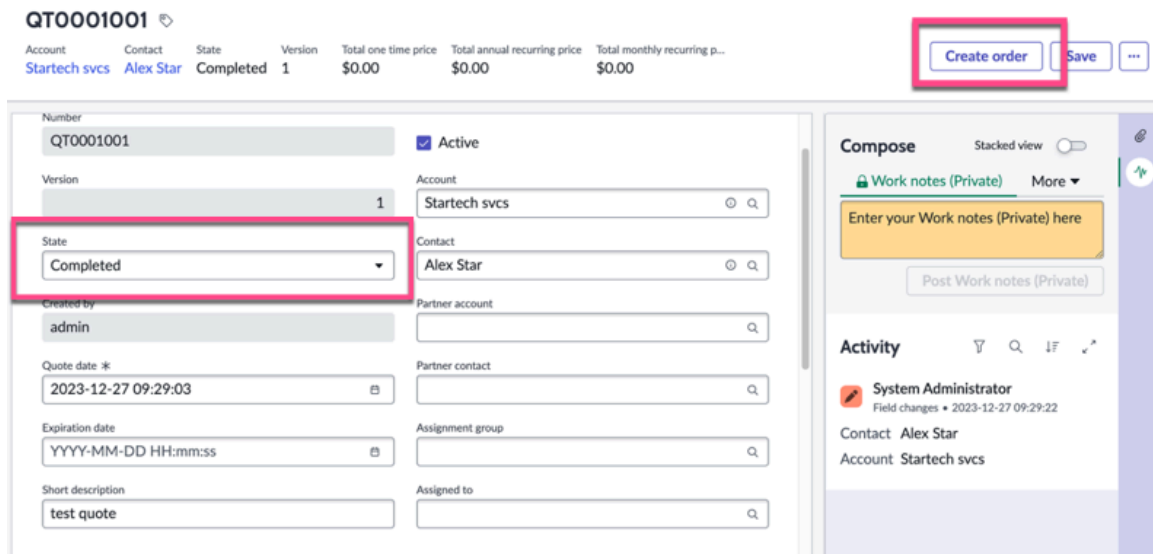
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A cotação deve ser Ativa e o estado da cotação deve ser definido como Concluído. Em seguida, a guia Pedidos do cliente se torna ativa.

 **Nota:** Verifique seus direitos para ver se você tem acesso a este recurso.

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista**  e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação que você deseja converter em um pedido do cliente na exibição **Lista** de cotações.
3. Na guia Detalhes, altere o estado da cotação para **Concluído** e selecione **Salvar**.



4. Selecione Criar pedido.

Quando o pedido é criado, uma mensagem aparece com o número do pedido.

5. Selecione o Número do pedido na mensagem para abrir o pedido.

A janela **Item de linha do pedido** é aberta mostrando os itens de linha do pedido, ajustes de preços e tarefas de pedido. Para obter mais informações sobre como usar a janela **Itens de linha do pedido**, consulte .


Criar um pedido a partir de um item de linha de cotação

Crie pedidos a partir de itens de linha de cotação usando a ação de IU **Criar novo pedido**.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba  no espaço Gestão de orçamentos e selecione **Cotações - Tudo**.
2. Selecione a cotação no estado Concluído para a qual você deseja trabalhar e selecione a guia **Itens de linha**.
3. Selecione um item de linha de cotação e selecione **Criar novo pedido**.
Uma caixa de diálogo é exibida indicando a criação de um novo pedido. Selecione o novo registro de pedido para exibi-lo. Ou você também pode navegar até a guia Pedidos do cliente para exibir o novo registro de pedido.

O que Fazer Depois

Para saber mais sobre como usar o espaço Gestão de pedidos, consulte [Usando a Gestão de pedidos](#).

Exibir ajustes de preços manuais

Use a guia Ajustes de preços em Gestão de orçamentos para exibir e atualizar ajustes de preços manuais feitos para solicitar itens de linha em sua cotação.


Antes de Iniciar

Função necessária: agente de vendas

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um ajuste de preços, consulte [Adicionar ajuste de preço a um item de linha de cotação](#).

Procedimento

1. Navegue até a Exibição de **lista**  e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação que você deseja que exiba na **Lista** de cotações.
3. Selecione a guia **Ajuste de preços**.
4. Selecione o item de linha de ajuste de preço que você deseja atualizar.
5. Faça o ajuste de preço.
6. Selecione **Salvar**.
O ajuste de preço é atualizado e refletido no campo de preço de cotação geral.

Iniciar uma solicitação de contrato

Inicie uma solicitação de contrato no espaço Gestão de orçamentos.



Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um contrato jurídico de vendas para finalizar um acordo e formalizar os acordos com seu cliente.

Procedimento

1. Navegue até o **Lista** exiba  no espaço Gestão de orçamentos e selecione **Todas as cotações**.
2. Selecione a cotação no estado Concluído para a qual você deseja criar um contrato.
3. Selecione o ícone **Mais ações**  e selecione **Iniciar contrato**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Tipo de papel a ser usado no contrato. Selecione Papel próprio.
Tipo de contrato	Tipo de contrato a ser gerado. Selecione Contrato de vendas. Nota: Selecione outros tipos de contrato se quiser gerar um documento diferente.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura a ser feita para concluir o contrato. <ul style="list-style-type: none"> Assinatura eletrônica: você assina o documento por meio eletrônico. Assinatura física: você baixa o documento e o assina manualmente.
Data de início	Data de início do contrato.

Campo	Descrição
Data de término	Data de término do contrato. i Nota: A data de término deve ser posterior à data de início.

5. Selecione **Iniciar**.

Uma solicitação de gestão de contratos é gerada na guia Documentos do contrato. Selecione o registro para exibir o documento.

O que Fazer Depois

Você pode exibir o registro de solicitação de contrato e rastrear seu status usando a guia relacionada Solicitação de contrato no espaço Gestão de orçamentos.


Exibir uma cotação existente

Exiba as cotações existentes para atualizar o status da cotação ou fazer outras mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

- Navegue até o **Lista** exibir  e selecionar **Todas as cotações**.
 - Todas as cotações- mostra todas as cotações na instância.
 - Minhas cotações- mostra suas cotações.
 - Cotação das minhas equipes- mostra as cotações da equipe.
- Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
- Faça atualizações na cotação conforme necessário.
- Selecione **Salvar**.


Exportar cotações

Exporte uma lista de todas as cotações em Gestão de orçamentos e forneça-a a um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent

Procedimento

- No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
- Navegar até **Cotações > Todos**.
- Selecione **Exportar**.
- Selecione o **tipo de arquivo** a ser exportado:
 - Excel
 - CSV
 - JSON
 - PDF

5. Selecione o tipo de entrega:

- E-mail - insira um endereço de e-mail válido.
- Download — Baixa a exportação para uma unidade local.

6. Selecione Exportar.

A lista de cotações é exportada de acordo com o conjunto de parâmetros.

Como usar o Gestão de pedidos

Você pode gerenciar e atender a pedidos de clientes e ordens de serviço na aplicação Gestão de pedidos.

Tipos de ação para pedidos

A aplicação Gestão de pedidos é compatível com os seguintes tipos de pedidos de cliente e serviço.

Tipos de ação do pedido

Tipo de ação do pedido	Descrição
Adicionar	Adicione um pedido de cliente que não esteja associado a um pedido existente do mesmo cliente.
Mudança	Mude um pedido existente, que muda um produto ou serviço solicitado ou atendido anteriormente.
Excluir	Exclusão de um item de linha de pedido do cliente ou pedido de produto existente.

Métodos para capturar pedidos

Você pode capturar ordens de cliente (produto) e de serviço das seguintes origens:

- Seus agentes podem capturar pedidos de clientes e de serviço usando o espaço configurável do CSM.
- Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, poderá capturar pedidos de:
 - Sistemas de gestão de pedidos de terceiros por meio das APIs Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
 - Por meio de Central de controle de serviços nas versões San Diego e posteriores.

Criar um pedido no Gestão de pedidos

Crie uma ordem de produto ou serviço em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Sales_agent


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia um pedido, um pop-up solicita informações do pedido. Você pode optar por criar um pedido de produto para uma conta de cliente ou consumidor. O pop-up muda dependendo da sua escolha.

- Conta – O pedido é criado para uma conta de cliente existente.
- Consumidor – O pedido é criado para um consumidor existente.

i Nota: As etapas a seguir explicam como criar um pedido de cliente. Esteja você criando um pedido de cliente ou uma ordem de serviço, as etapas são as mesmas.

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente > Todos** e selecione **Novo**.
O pop-up **Criar um novo pedido** é aberto.
3. No pop-up **Criar um novo pedido**, preencha os campos.
 - Para criar um pedido para uma conta, selecione **Conta**.
 - Para criar um pedido para um consumidor, selecione o nome do **consumidor**.

Para	Descrição
Criar um pedido para uma conta	Insira o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tipo de pedido: o tipo de pedido pode ser serviço ou cliente. ◦ Contato: nome do contato primário do cliente. ◦ Ação de pedido: selecione o tipo de ação de pedido.
Criar um pedido para um consumidor	Insira o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tipo de pedido: o tipo de pedido pode ser serviço ou cliente. ◦ Ação de pedido: selecione o tipo de ação de pedido.

4. Na **ação Pedido**, selecione **Adicionar**.
O menu **Ação do pedido** contém as seguintes opções.

Ação do pedido	Descrição
Adicionar	Cria um pedido.
Mover	TBD
Mudança	Cria uma ordem de mudança. Para obter mais informações, consulte Usar ordens de mudança para mudanças de local .

5. Selecione **Criar**.
O pedido é iniciado e o **Catálogo** de pedidos é aberto.

Informações relacionadas

[Adicionar produtos ou serviços a um pedido no Gestão de pedidos](#)

Adicionar produtos ou serviços a um pedido no Gestão de pedidos

Depois que um pedido for iniciado, adicione linhas de pedido para produtos ou serviços usando o catálogo de produtos e configurador de produtos em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

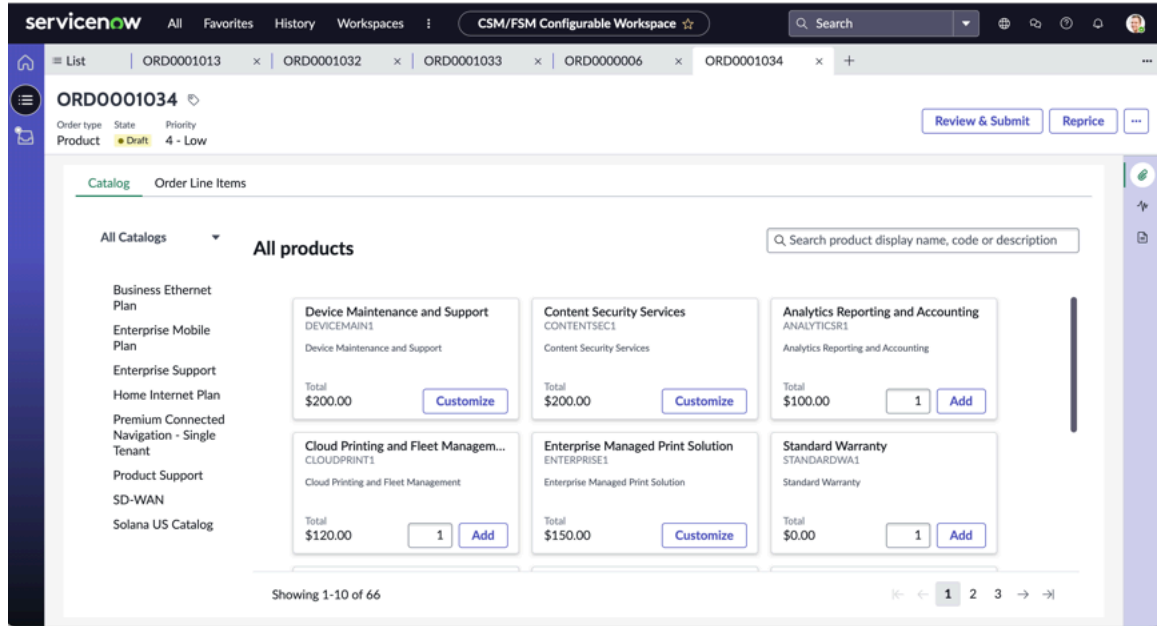
Nota: Verifique seus direitos para ver se o configurador de produtos está disponível.

Função necessária: Sales_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

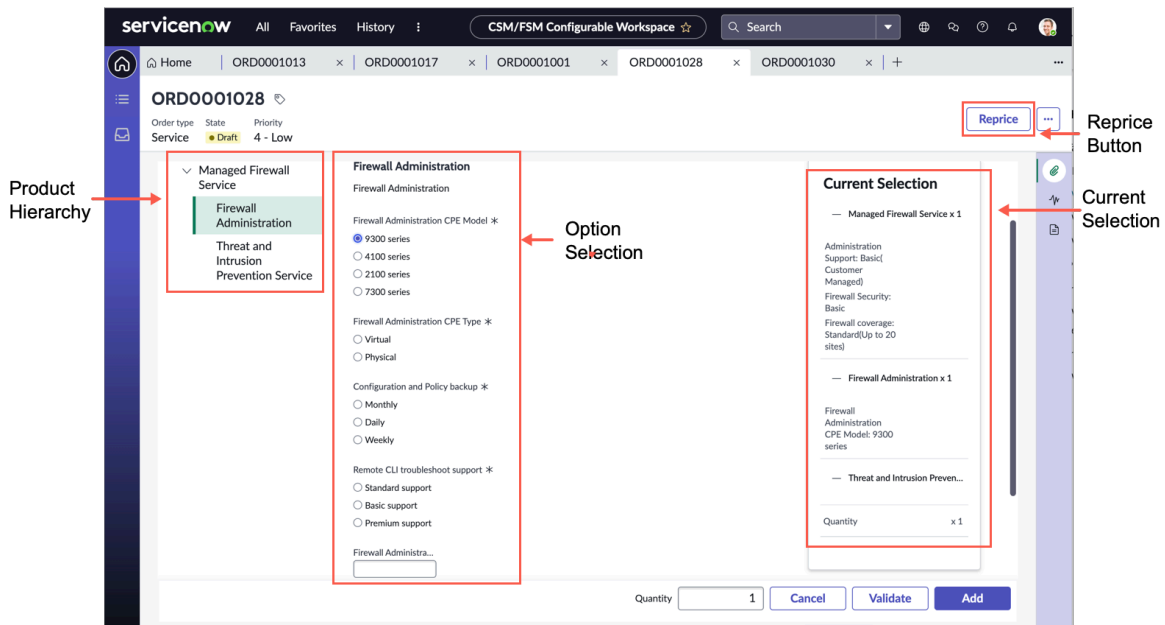
O catálogo de produtos mostra blocos que contêm informações do produto. Os produtos simples têm um botão **Adicionar** que adiciona o produto ao pedido sem opções disponíveis.

Catálogo de produtos usado para adicionar produtos a pedidos



Os produtos com opções têm um botão **Personalizar** que abre configurador de produtos, permitindo que os agentes selecionem opções de produto.


Configurador de produto usado para selecionar opções de produto



O configurador de produtos consiste em três colunas. A coluna Hierarquia de produtos exibe itens do catálogo de produtos e produtos secundários associados ao produto. A coluna

Seleção de opção mostra todas as opções disponíveis para o produto ou serviço e linhas de pedido e tarefas de pedido. A coluna Seleções atuais mostra as opções de produtos selecionadas e os preços.

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente > Todos**.
3. Selecione seu pedido.
4. Selecione **Adicionar** para adicionar um produto simples (produto sem opções) ao seu pedido.
5. Selecione **Personalizar** para adicionar produtos que têm opções.
O botão **Personalizar** abre o configurador de produtos que permite escolher as opções disponíveis para o produto ou serviço. A tabela a seguir explica as opções do configurador de produtos.

Formulário do configurador de produtos

Campo	Descrição
Hierarquia de Produtos	O campo mostra a hierarquia dos itens do catálogo e inclui produtos de nível primário e produtos de nível secundário.
Seleção de opções	O campo exibe as opções disponíveis para o produto.
Seleção atual	O campo lista os produtos selecionados com preços.
Botão Reavaliar preço	O botão redefine o preço e atualiza o preço total quando as mudanças são feitas.
Botão Validar	O botão valida o produto e os preços quando são feitas mudanças.
Adicionar botão	O botão adiciona o produto ao pedido.

6. Selecione **Adicionar** para adicionar o produto ao seu pedido.
O produto ou serviço é adicionado ao pedido como um item de linha do pedido.
7. Selecione a guia **Item de linha do pedido** para exibir produtos e serviços em seu pedido.

Informações relacionadas

[Configurar e revisar linhas de pedido de produto no Gestão de pedidos](#)

Adicionar um contrato de vendas a um pedido no Gestão de pedidos

Adicione um contrato de vendas ao seu pedido. Um acordo de vendas é um contrato para solicitar um conjunto pré-identificado de produtos e serviços por um preço definido.

Antes de Iniciar


Função necessária: order_agent ou Sales_agent

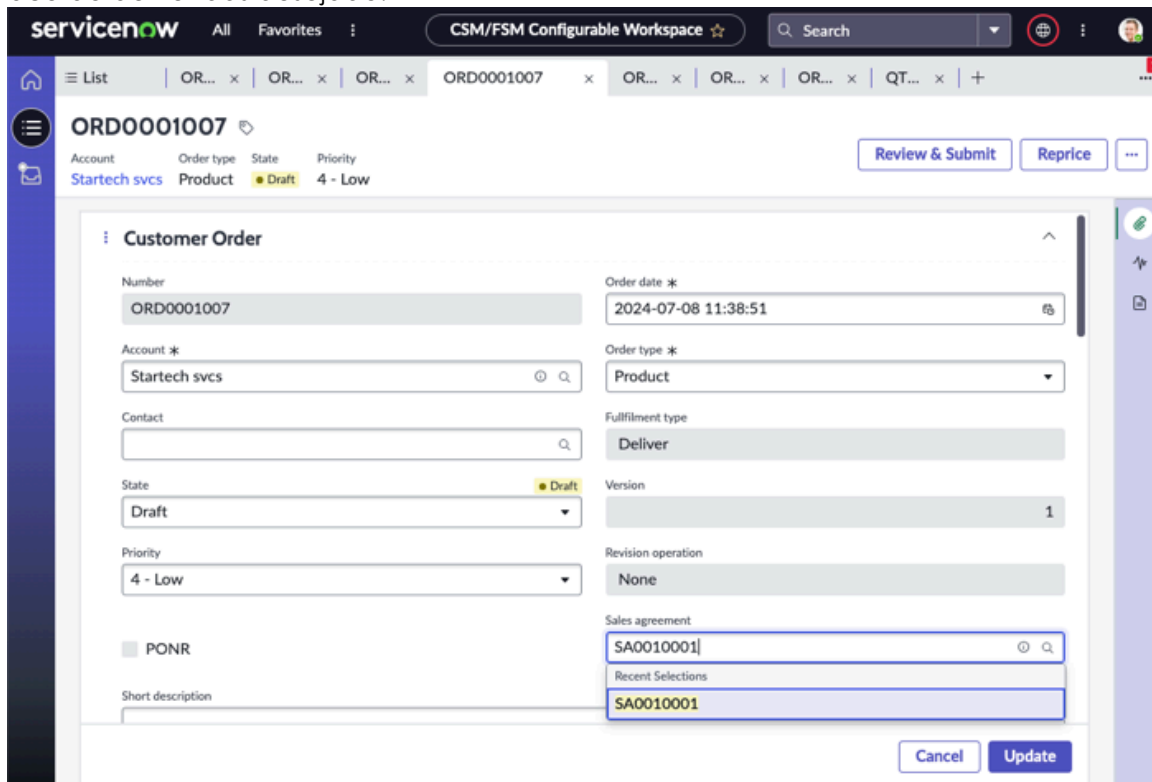
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um acordo de vendas é um contrato para solicitar um conjunto de produtos e serviços por um preço definido. Os acordos de vendas permitem que os agentes se movam rapidamente pelo processo de pedido porque os acordos de vendas estabelecem os produtos e os preços do pedido.

Consulte [e](#) para saber mais sobre como criar um contrato de vendas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Pedidos do cliente > Todos** e selecione o pedido com o qual você está trabalhando.
2. Navegue até a guia Detalhes do pedido selecionando o ícone mais  e escolhendo **Detalhes do pedido**.
3. No formulário **Pedido do cliente**, localize o campo **Acordo de vendas** e selecione o acordo de vendas desejado.



4. Selecione **Atualizar**.
O contrato de vendas com suas ofertas de produtos e listas de preços é adicionado ao pedido.

Informações relacionadas

[Gestão de acordos de vendas](#)

[Como configurar o Gestão de acordos de vendas](#)

Configurar e revisar linhas de pedido de produto no Gestão de pedidos

Depois que produtos e serviços são adicionados a um pedido em Gestão de pedidos, você pode configurar linhas de pedido com características de pedido, ajustes de preços e outros itens.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador


Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

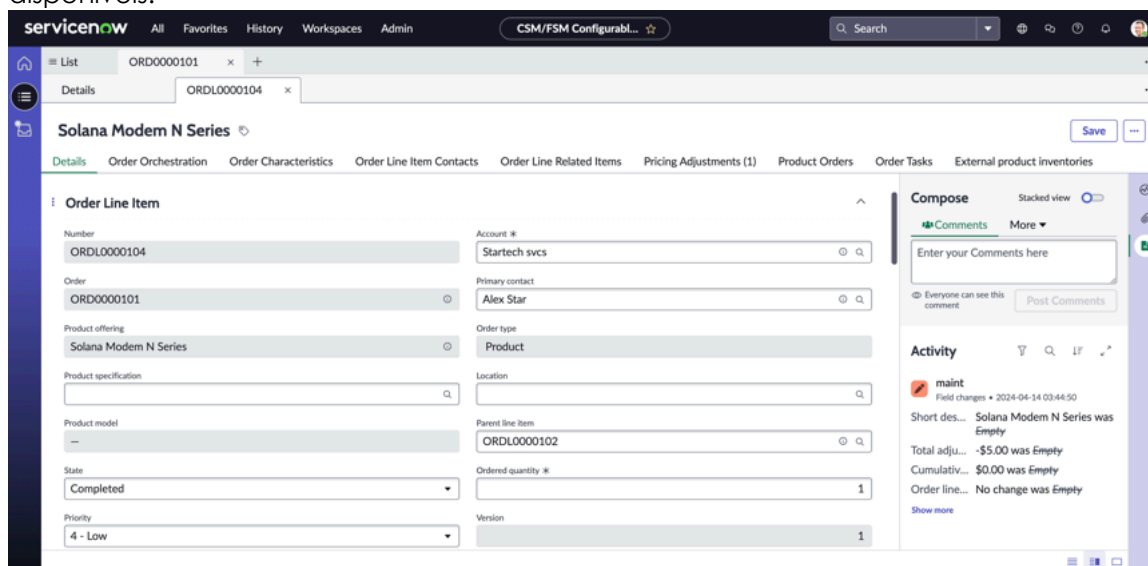
Os itens de linhas de pedido de produto e serviço contêm o produto ou serviço que você adicionou ao seu pedido. Você também pode fazer as seguintes mudanças e atualizações nos itens de linha do pedido.

- Detalhes - mostra os detalhes do pedido, incluindo os campos de nome e endereço do pedido.
- Orquestração de pedidos
- Características do pedido - adicione características a um produto e pedidos de serviço.
- Contatos do item de linha do pedido - adicione um contato para cada item de linha do pedido de produto.
- Itens relacionados à linha do pedido - conecte este item de linha do pedido a outros itens de linha do pedido
- Ajustes de preços - adicione ajustes de preços a um pedido de produto.
- Pedidos de produtos - permite que os agentes criem pedidos de produtos e os adicionem ao pedido atual.
- Tarefas de pedido - tarefas atribuídas para concluir os pedidos.
- Inventários de produtos externos - conecte-se a inventários de produtos externos.

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente > Todos**.
3. Selecione o pedido com o qual você está trabalhando.
4. Selecione a guia da linha de pedido e escolha o item de linha do pedido que você deseja atualizar.

O formulário de item de linha do pedido é aberto com uma variedade de guias disponíveis.



5. Selecione a guia desejada e preencha os campos.

Campo	Descrição
Detalhes	Os detalhes incluem endereço de envio e informações do produto. A guia Detalhes também contém preços, informações gerais e datas de início e término do contrato.
Orquestração de pedidos	Abra esta guia para ver as etapas necessárias para executar o pedido.

Campo	Descrição
Características do pedido	As características são as opções disponíveis.
Contatos do item de linha do pedido	Adicione contatos que permitem que os agentes encontrem mais informações sobre um pedido.
Itens relacionados à linha do pedido	Conecte este item de linha do pedido a outros itens do pedido.
Ajustes de preço	Os agentes podem ajustar o preço do produto.
Pedidos do produto	Mostra os pedidos de produtos que fazem parte deste pedido. Também permite que os agentes adicionem produtos ao pedido.
Tarefas de pedido	Mostra as tarefas de pedido que devem ser concluídas.
Inventários de produtos externos	Os agentes podem exibir inventários de produtos externos.

6. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças na linha do pedido.

Informações relacionadas

[Revisar e enviar um pedido de produto ou serviço no Gestão de pedidos](#)


Revisar e enviar um pedido de produto ou serviço no Gestão de pedidos

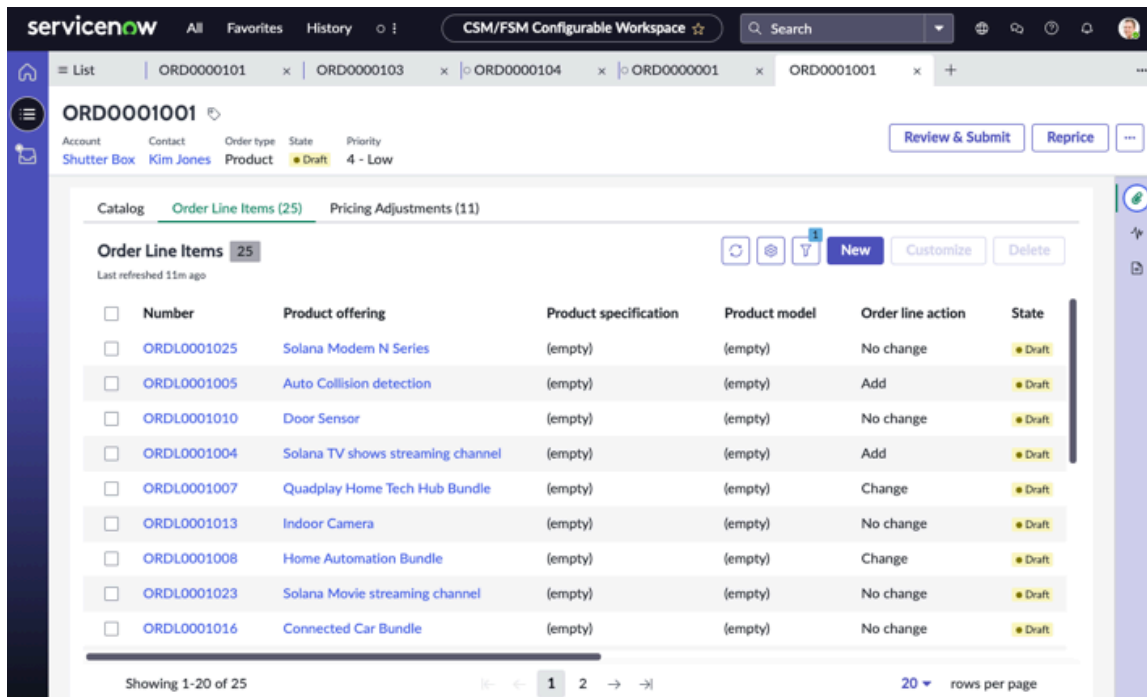
Depois de adicionar produtos e serviços ao seu pedido, revise os itens de linha do pedido e envie o pedido para aprovação.

Antes de Iniciar

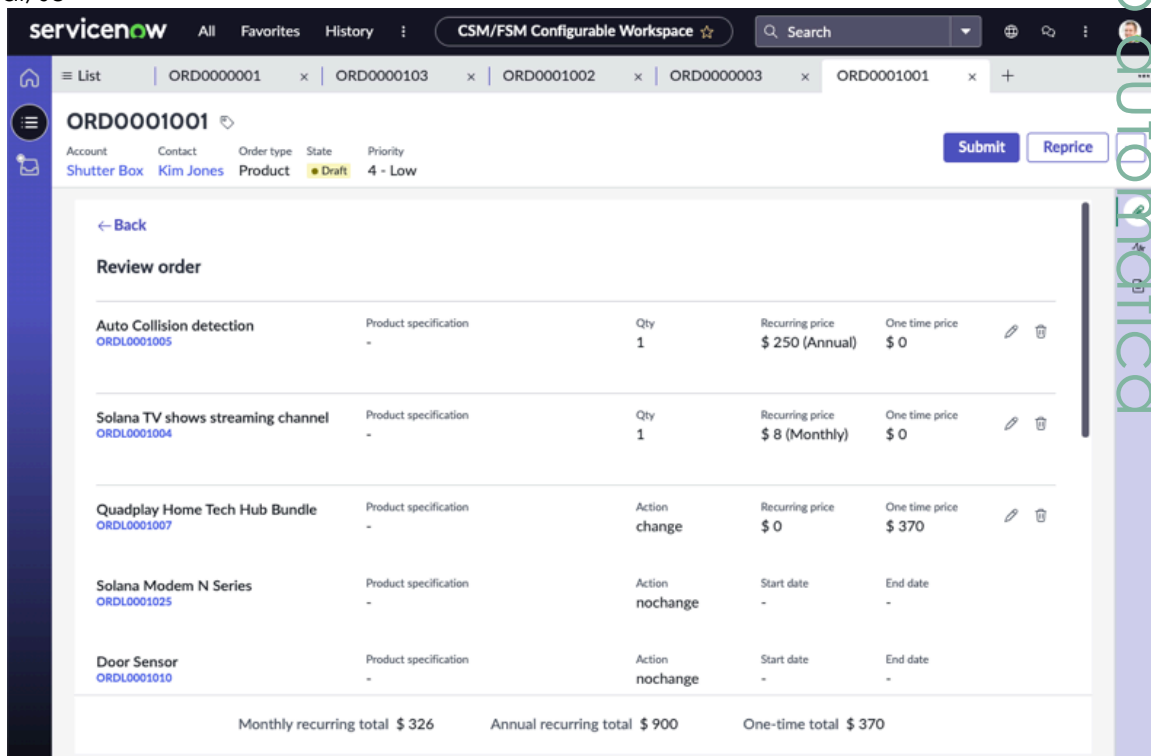
Função necessária: Sales_agent

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente > Todos**.
3. Selecione o pedido desejado e revise os itens de linha do pedido.



4. Salve todas as mudanças ou atualizações e selecione o botão **Redefinir** preço para redefinir o preço total.
5. Selecione **Revisar e enviar** para mover o pedido para o estado pronto para aprovação. A janela **Revisar pedido** mostra todos os itens de linha do pedido e também mostra o preço total, se



aplicável.

6. Depois de revisar o pedido, selecione **Enviar**. O estado do pedido muda de **Rascunho** para **Enviado** e fica disponível para o gerente de produto revisar e aprovar.

Informações relacionadas

[Aprovar uma ordem de produto ou serviço no Gestão de pedidos](#)


Aprovar uma ordem de produto ou serviço no Gestão de pedidos

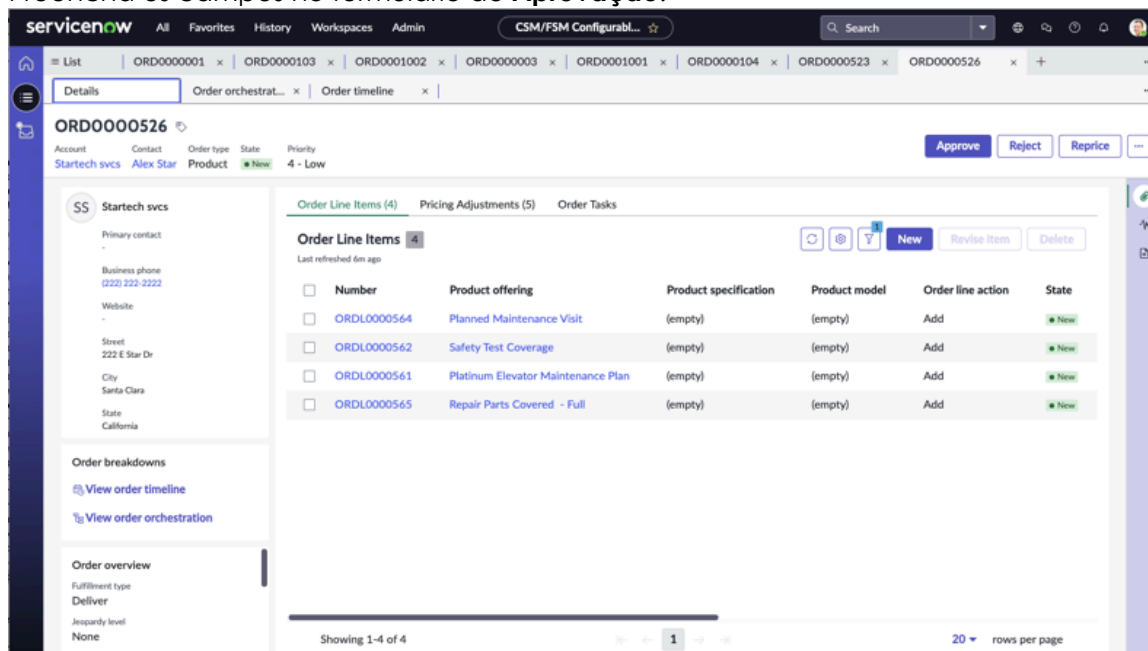
Quando um pedido é enviado, a próxima etapa é revisar o pedido e aprová-lo. Os pedidos aprovados estão prontos para iniciar o processo de execução em Gestão de pedidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_manager

Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente > Todos**.
3. Selecione o pedido que você deseja que revise e aprove.
Os pedidos prontos para aprovação estão em um estado **Enviado**.
4. Preencha os campos no formulário de **Aprovação**.



Tradução automática

Formulário de aprovação de pedido

Campo	Descrição
Botão Aprovar	Aprove pedidos usando o botão Aprovar . O pedido é atualizado para um estado Concluído e entra em execução.
Botão Rejeitar	Este botão rejeita o pedido, o que muda o estado do pedido para Rejeitado . Os pedidos rejeitados são disponibilizados para que os agentes de solicitação façam mudanças e atualizações.
Redefinir o preço	Recalcule os preços usando o botão Redefinir preço quando forem feitas atualizações nos itens de linha do pedido.
Exibir linha do tempo do pedido	Para exibir a linha do tempo do pedido, selecione Linhado tempo .
Visualizar orquestração de pedidos	Abre o formulário Orquestração de pedidos , que é uma referência visual das etapas necessárias para atender ao pedido.

Campo	Descrição
Novo	Para adicionar uma nova linha de pedido à ordem existente, selecione Novo .
Revisar item	Faça mudanças nos itens de linha do pedido selecionando o botão Revisar item .
Excluir	Para excluir um item de linha de pedido, selecione Excluir . Os itens de linha são excluídos e os preços são recalculados.

5. Selecione **Aprovar**.

O pedido é aprovado e o estado do pedido muda para **Concluído**.

Atualizando versões de especificação

As empresas criam e atualizam com frequência novas versões de especificações de produtos e serviços. Quando essas mudanças ocorrem, é importante atualizar a especificação do produto existente em ServiceNow®. A falha na atualização das especificações do produto pode levar a dificuldades com a operação MACD (Mover, Adicionar, Alterar, Excluir) quando os pedidos entram na execução.

Atualizar versões de especificação ajuda com:

- Apresentando novas características junto com suas opções.
- Adicionar novas opções a características existentes e remover características existentes ou suas opções.
- Renomear características e opções existentes.
- Incorporar novos relacionamentos e atualizar ou remover relacionamentos existentes.
- Adição de regras de compatibilidade.

Atualizações da versão da especificação

A lista a seguir mostra os tipos de atualizações de versão de especificação que podem ocorrer:

- Características
 - Novo
 - Alterado - enumerações
 - Removida
- Relacionamentos secundários (empacotados/compostos)
 - Novo
 - Removida
 - Mudar cardinalidade
- Relacionamentos horizontais/regras de compatibilidade
- Regras de mapeamento de atributo

Atualização da versão de especificação em lote

Um conjunto de versões de especificação pode ser atualizado usando o utilitário de especificação em lote em Gestão de vendas e pedidos. A especificação também pode ser programada.

O que fazer em seguida

Configurar versões de especificação de atualização

Configurar versões de especificação de atualização

Configure atualizações de versão de especificação para que as versões de especificação do produto possam ser atualizadas para refletir mudanças e atualizações.

Antes de Iniciar

Função necessária: system_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a mudança da versão da especificação do produto, modifique o ID de verificação de especificação de entrada e o ID de especificação do inventário de produtos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** e insira `sys_properties.list` na área de pesquisa para abrir a lista de **Propriedades do sistema**.
2. Na lista **Propriedades do sistema**, pesquise por `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` e selecione para abrir a propriedade do sistema.
Se o registro de propriedade do sistema estiver em um estado não editável, selecione a mensagem para tornar o registro editável.
3. No campo **Valor**, defina o valor como `verdadeiro`.
4. Selecione **Atualizar**.
A atualização da versão da especificação está ativada.

Atualização em lote para versões de especificação do produto

Use o trabalho de atualização em lote de inventário para atualizar as especificações do produto quando ocorrerem mudanças de uma versão para outra.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_catalog_admin e product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atualização da especificação de inventário em lote permite que os administradores de catálogo e gerentes de produto criem um trabalho sob demanda que aciona uma atualização da versão da especificação em lote. A atualização não cria ordens de mudança, mas atualiza diretamente o inventário de produtos nas ordens. As atualizações em lote também criam um log que inclui erros.

Há duas etapas para executar este processo. A primeira é atualizar a versão da especificação da versão de origem para a versão de destino. A segunda etapa é executar um trabalho de upgrade de inventário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Especificações do produto** e selecione a especificação do produto que você deseja atualizar.

Product Specification - SD-WAN Security v3

Number: PRDSP01002
 State: Published
 * Name: SD-WAN Security
 External code:
 Version: 3
 Line:
 * Display name: SD-WAN Security v3
 Cost to company:
 * Category: SD-WAN Security
 Composite:
 Type: Service
 Installation required:
 * Start date: 2025-10-10
 Location specific:
 End date: 2030-11-11
 Initial version: SD-WAN Security
 Owner:
 Previous version: SD-WAN Security v2
 * Description: SD-WAN Security

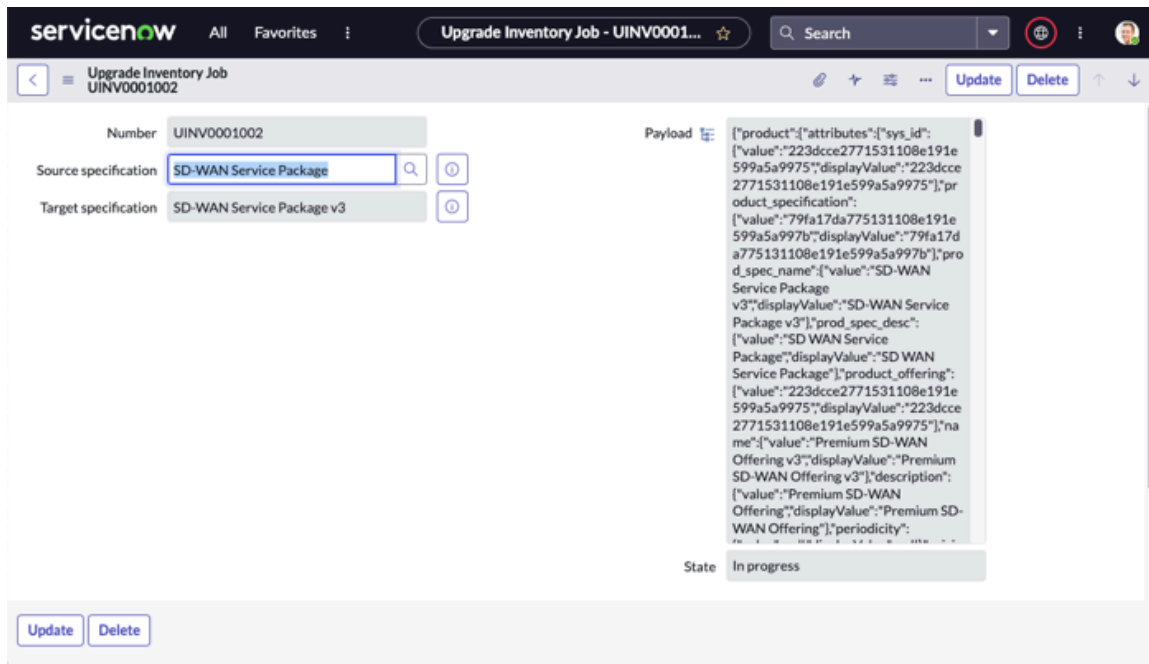
Activities

Update Copy Create New Version Retire Upgrade Inventory Delete

Specification Characteristics (3) Specification Relationships Product Offerings Attribute Mappings Versions (3) Compatibility Rules

Number	Display name	Version	State	Created	Created by	Updated
PRDSP00002	SD-WAN Security	1	Published	2024-06-17 05:50:39	admin	2024-06-12 05:38:51

2. Selecione o botão **Criar nova versão** para criar uma versão da especificação.
3. Selecione **Publicar** para publicar a versão da especificação e **Atualizar** para atualizar as especificações e adicionar a nova versão.
Agora, há duas versões publicadas da especificação. A versão inicial é considerada a versão de origem e a versão v2 é considerada a versão de destino.
4. Para iniciar a atualização de versão em inventários de produtos existentes, selecione **Fazer upgrade do inventário** e selecione **Sim** no prompt.
O trabalho é criado para a especificação de origem como v1 e o destino é preenchido automaticamente como a versão publicada mais recente da especificação de origem. O trabalho de upgrade de inventário inicia e executa uma série de etapas de validação para confirmar se o trabalho foi executado com sucesso. Quando a validação é concluída, o trabalho entra em um estado **Em andamento**. Se ocorrer um erro, o status do trabalho será alterado para **Erro**.
5. Navegar até **Todos > Trabalho de upgrade de inventário** e selecione o trabalho com o qual você está trabalhando para exibir o status do trabalho e corrigir eventuais erros.



- Navegar até **Todos > Fila de entrada > Solicitações de entrada** e selecione o ID de registro com o qual você está trabalhando para exibir o status.
O número de solicitações de fila de entrada indica o número de inventários de produtos que corresponderam à especificação de origem. Depois que todos os registros da fila de entrada são processados, a solicitação cria uma ordem de mudança para cada um dos registros da fila de entrada processados com sucesso.

Exibir status do trabalho de inventário de upgrade

Exiba o status de um trabalho de upgrade de especificação usando o formulário de Lista de status do trabalho de inventário de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: product_admin

Procedimento

- Navegar até **Todos > Gestão do Catálogo de produtos > Fazer upgrade dos trabalhos de inventário** e selecione **Todos**.
- Selecione o trabalho de inventário com o qual você está trabalhando.

Entrada	Descrição
Número	Um número gerado pelo sistema que identifica o trabalho de inventário.
Especificação do destino	A especificação de destino que será atualizada.
Carga	Carga são os dados de especificação que estão sendo adicionados à especificação de destino.
Estado	Mostra o estado do trabalho.

- Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

Usar ordens de mudança para mudanças de local

Atualize o local do inventário de produtos por meio de uma ordem de mudança.


Antes de Iniciar

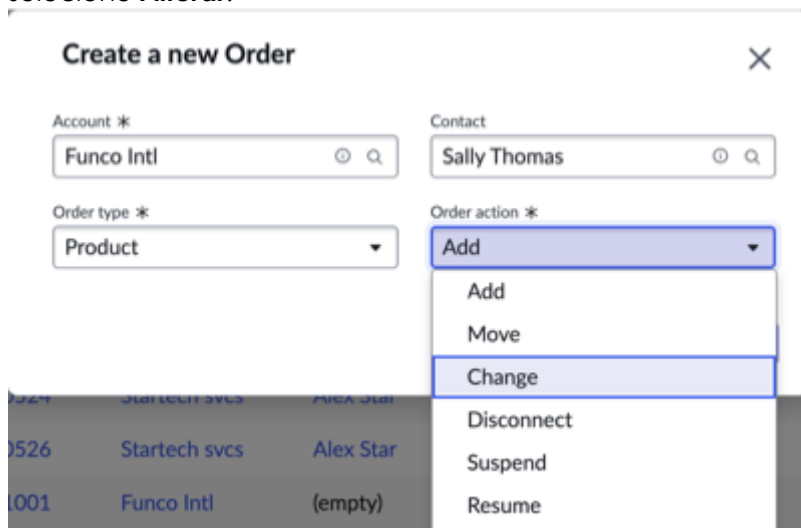
Função necessária: order-agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este recurso permite que os agentes movam seus serviços/produtos de um local para outro. As empresas podem iniciar pedidos de mudança por meio do espaço configurável do CSM ou por meio de APIs de pedido, que desconectam serviços em um local existente e atendem às solicitações de pedido de movimentação no novo local.

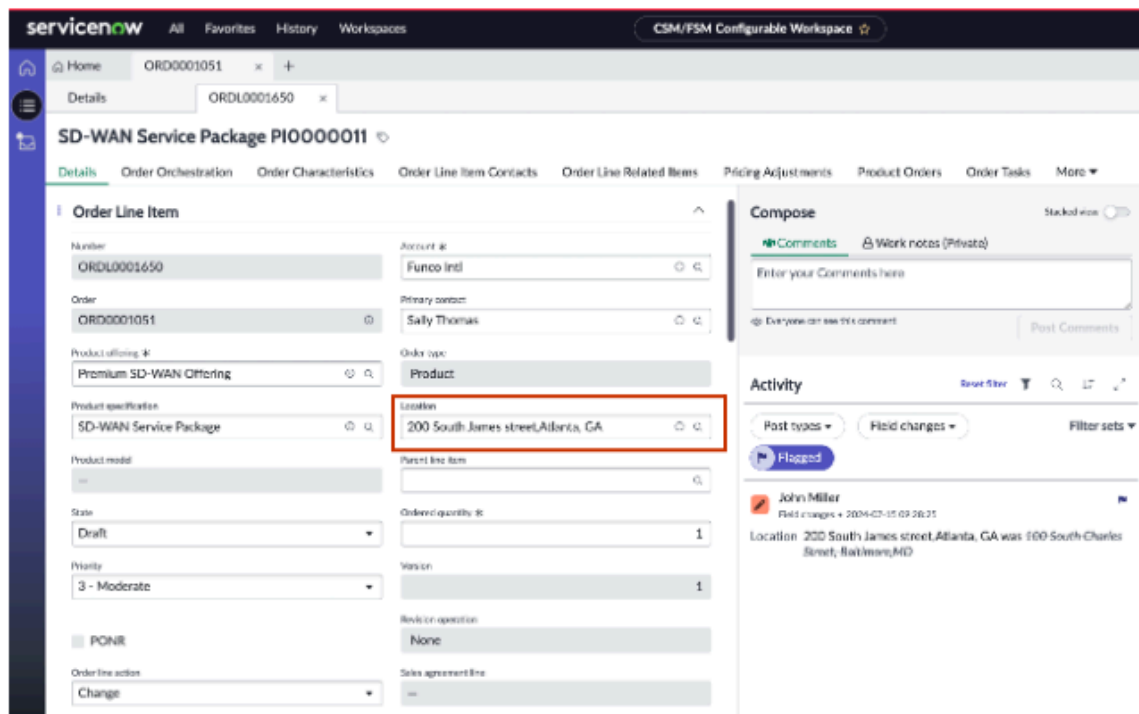
Procedimento

1. No **espaço configurável**, selecione a exibição de **lista** .
2. Abra o item de linha do pedido que requer uma mudança de local, atualize o campo de local e selecione **Salvar**.
3. Retornar ao **Pedidos do cliente - Todos** formulário e selecione **Novo**.
4. Na caixa de diálogo **Criar um novo pedido**, selecione uma **conta** e, em **Ação do pedido**, selecione **Alterar**.



Account *	Contact	Order type *	Order action *
Funco Intl	Sally Thomas	Product	Add
526	Startech svcs	Alex Star	Change
001	Funco Intl	(empty)	Disconnect
			Suspend
			Resume

5. Selecione **Criar**.
6. No **Catálogo**, selecione **Gerenciar** para abrir a linha do pedido para a mudança de local.
7. Navegue até o campo de **local** na linha do pedido e atualize para o local.



8. Selecione **Atualizar**.

9. Revise as mudanças e selecione **Revisar e enviar**.

A ordem de mudança é propagada por todas as linhas de pedido afetadas e tarefas de pedido.

Adicionar produtos cobertos aos itens de linha do pedido

Aprimore os pedidos adicionando produtos cobertos, como contratos ou direitos, no nível da linha do pedido.

Antes de Iniciar

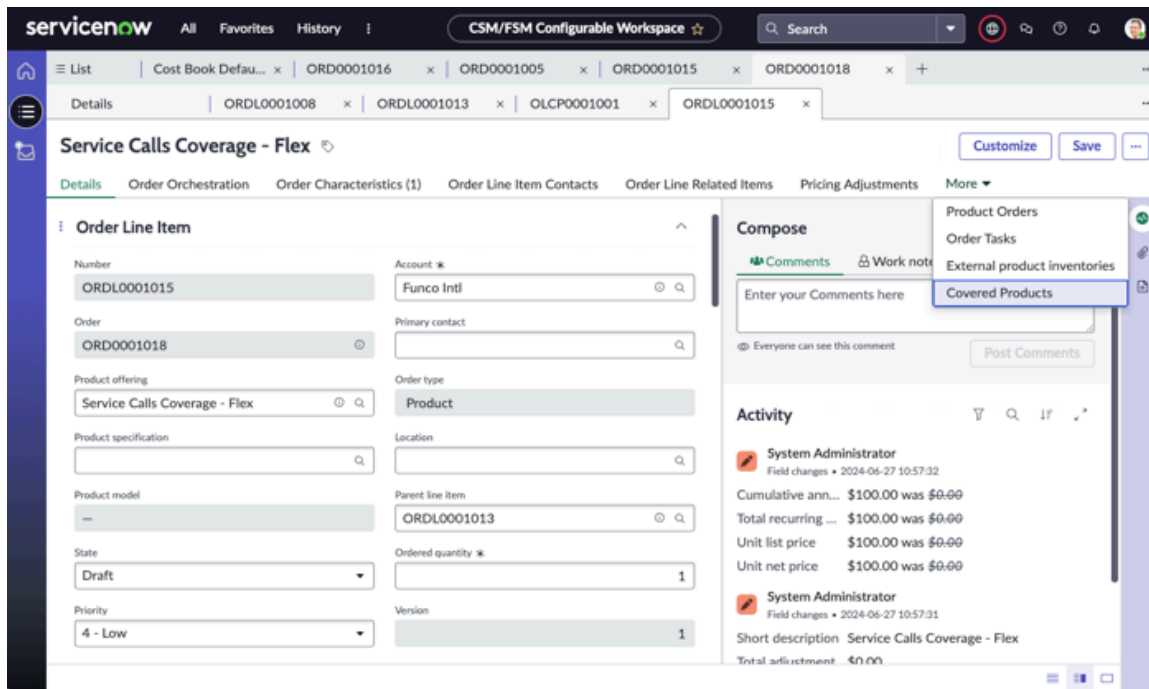
Função necessária: order_agent ou order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de pedido podem adicionar produtos cobertos a um direito ou tipo de contratos de linha de pedido durante o processo de captura de pedido.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Pedidos do cliente** e selecione o pedido com o qual você está trabalhando.
2. Na guia **Itens de linha do pedido**, selecione o direito ou o tipo de contrato da linha do pedido.
3. Selecionar **Mais > Produto coberto**.



4. No formulário Produto coberto, selecione **Novo**.
5. No formulário Criar novo produto coberto, selecione o item de linha do produto coberto que você deseja adicionar.
Existem três tipos de tipos de produtos cobertos que você pode adicionar a um item de linha:

Tipo de produto coberto	Descrição
Produto vendido coberto	Adicionar um produto vendido a um tipo de direito/contrato da linha de pedido para estabelecer um relacionamento de cobertura entre eles.
Item da linha do pedido coberto	Adiciona um item de linha de pedido coberto à linha de pedido.
Item-base de instalação coberto	Adicione um item-base de instalação à linha do pedido.

6. Selecione **Salvar**.
7. Na página do item de linha do pedido, selecione a data de início do contrato e a data de término do contrato.
8. Mude o estado para **Concluído**.
Um contrato é criado com os detalhes do contrato para a linha do pedido.

Como gerenciar mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento

Gerencie como sua organização recebe mudanças para pedidos de clientes, ordens de serviço ou itens de linha individuais que ainda estão sendo orquestrados e atendidos. Ao usar a gestão de pedidos de mudança em curso, você pode designar quando permite essas mudanças. Você também pode avaliar o impacto das mudanças solicitadas para um pedido ou item de linha do pedido e gerar automaticamente um plano para compensá-los ao aprovar a solicitação de revisão ou cancelamento.

Visão geral

Um pedido em curso é um pedido que está no processo de ser orquestrado e executado, mas tem algum trabalho pendente. Mudanças e cancelamentos em curso podem ocorrer em pedidos empresariais grandes. Uma mudança de pedido em curso se refere a uma mudança que é emitida para um item de linha de pedido que está passando por execução e conclusão pendente.

A gestão de pedidos de telecomunicações empresariais é complexa. Pode levar semanas ou meses para atender a um pedido de vários locais. Os pedidos empresariais podem envolver compras em grande escala de produtos e serviços, geralmente para vários locais ao redor do mundo. Os pedidos em curso podem passar por revisões que incorporam mudanças enviadas pelos clientes ou identificadas pela equipe interna durante o processo de execução do pedido.

Para revisar um pedido em curso ou itens de linha do pedido que já foram decompostos em subordens, os funcionários do provedor de serviços precisam avaliar o impacto das mudanças solicitadas. Se não houver um processo e estrutura orientados por dados, os usuários tentarão gerenciar as mudanças com tarefas manuais que podem levar a atrasos no processo de entrega de pedidos e resultar em experiências ruins para clientes e funcionários.

Pré-requisitos

Você pode definir os seguintes tipos de mudança e ações de fluxo que afetam o processamento de mudanças de pedidos em curso em sua organização. Consulte a tabela a seguir para as tarefas de pré-requisito que você pode fazer.

Tarefa	Descrição
Opcionalmente, defina tipos de mudança de pedido em curso adicionais específicos da empresa.	Consulte .
Configure o comportamento dos registros de tarefa de pedido para responder adequadamente a mudanças de pedidos em curso e solicitações de cancelamento.	Consulte .

Tipos de mudanças de pedido em curso

As solicitações de mudança de pedido normalmente se originam de seus clientes para produtos e serviços comprados ou da equipe interna, como agentes de execução de pedidos, quando eles estão gerenciando sua execução. Ao enviar uma revisão de pedido em curso, você atribui um tipo de mudança para rastrear os tipos de mudanças de pedido que são enviados pelos usuários. O Now Platform oferece suporte aos tipos de mudança de característica, contato, quantidade, itens relacionados e preço.

i Nota: Um administrador pode definir tipos de mudança adicionais para fins de acompanhamento. Para saber mais, consulte .

Solicitações iniciadas pelo cliente

Com base nos tipos de solicitações do cliente, você atualiza um pedido em curso para executar as ações listadas na tabela a seguir.

Mudanças de pedido orientadas pelo cliente

Tipo de mudança	Exemplo
Incorpore mudanças relacionadas aos detalhes do contato. Essas mudanças podem incluir uma atualização, exclusão ou adição de informações de contato para um item de linha de pedido de um produto ou serviço em um local.	Um cliente fornece um novo endereço de e-mail ou o nome e número de telefone de um novo contato corporativo.
Incorpore mudanças relacionadas a detalhes de preços.	Um cliente solicita uma redução para uma cobrança não recorrente ou uma cobrança mensal recorrente em um item de linha do pedido.
Adicione um produto ou serviço a um pedido.	Um cliente deseja adicionar um novo item a um pedido existente.
Aumente ou diminua a quantidade de itens de linha do pedido em uma ordem de produto ou serviço.	Um cliente deseja uma quantidade maior ou menor de um pedido existente.
Adicionar, alterar ou cancelar um produto ou serviço, ou opções de produto ou serviço, em um produto de domínio relacionado ou ordem de serviço.	Um cliente deseja atualizar o valor da característica de um produto ou serviço que o cliente solicitou em uma data anterior. Por exemplo, o cliente deseja alterar a velocidade de um serviço de internet de 100 Mbps para 500 Mbps.
Incorpore mudanças que sejam aplicáveis aos itens relacionados de uma ordem de produto ou serviço. Para saber mais, consulte .	Um cliente deseja adicionar ou alterar um item a um pedido que tem relacionamentos horizontais. Para saber mais, consulte Definição de um relacionamento horizontal .

Execução de solicitações iniciadas pelo usuário

Para agilizar a conclusão do processo de execução de pedidos, os agentes e gerentes de execução de pedidos ou de ordem de serviço geralmente solicitam mudanças nos pedidos de produto, serviço ou recursos. Com base nos tipos de solicitações internas, você atualiza um pedido em curso para executar as ações listadas na tabela a seguir.

Mudanças de pedido orientadas pela execução

Tipo de mudança	Exemplo
Incorpore mudanças relacionadas aos detalhes do contato. Essas mudanças podem incluir uma atualização, exclusão ou adição de informações de contato para um item de linha de pedido de um produto ou serviço em um local.	Um cliente fornece informações sobre uma nova pessoa de contato corporativo em uma entrega pendente de um pedido empresarial.
Adicione, altere ou cancele um produto, incluindo opções de produto, em um pedido de produto de domínio relacionado.	Um cliente solicita um modem que é incompatível com o serviço de internet de 500 Mbps de alta velocidade que o cliente solicitou. Ele requer substituição por outro modelo de modem.

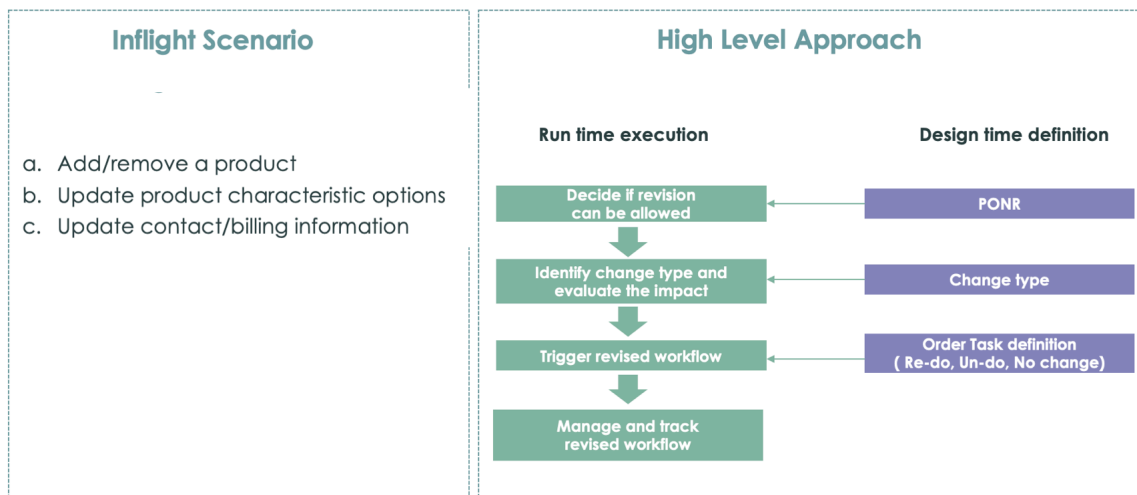
Mudanças de pedido orientadas pela execução

Tipo de mudança	Exemplo
Adicione, altere ou cancele os pedidos de domínio de serviço e o inventário de produtos.	Um cliente deseja mudar o valor das características de um produto ou serviço. Por exemplo, os clientes desejam mudar o Serviço de segurança do firewall de Padrão para Básico.
Adicione, altere ou cancele um serviço, incluindo opções de serviço, em uma ordem de serviço de domínio relacionado.	Um cliente deseja mudar a garantia padrão de 90 dias para uma apólice de serviço estendida.
Adicione, altere ou cancele um recurso, incluindo opções de recursos, em uma ordem de recursos de domínio relacionado.	As instruções de instalação revisadas estão disponíveis para um produto que o cliente solicitou.
Incorpore mudanças que sejam aplicáveis aos itens relacionados e ao inventário de produtos de uma ordem de produto ou serviço. Para aprender mais, consulte e .	Um cliente deseja adicionar ou alterar um item a um pedido que tem relacionamentos horizontais. Para saber mais, consulte Definição de um relacionamento horizontal .

Processamento de mudança de pedido em curso

Quando um usuário ou gerente de execução de pedidos tenta fazer qualquer uma dessas mudanças, a função de pedido de mudança em curso prossegue por meio de uma sequência de processamento estruturada, conforme mostrado no diagrama a seguir.

Abordagem de alto nível para mudança de pedido em curso



A sequência para o processamento da ordem de mudança em curso é a seguinte:

1. A função Pedido de mudança em curso determina onde o pedido está no ciclo de processamento. Você só pode criar solicitações de revisão e cancelamento de pedidos em curso para pedidos que estão em um estado Em andamento.
2. O Now Platform determina se a revisão proposta pode ser feita com segurança no pedido em andamento. Ele avalia o status do ponto sem retorno (PONR) do pedido e seu estágio atual no processo de execução.

O sinalizador PONR representa o ponto de não ou ir no qual você não pode mudar uma ordem:

- Você pode fazer uma mudança em curso somente para itens de linha do pedido com um estado Em andamento.
- Você não pode fazer mudanças em curso para um pedido que já foi decomposto em seus pedidos de produto, serviço ou recurso de domínio e a instalação do produto já foi iniciada.

i Nota: Você pode encontrar a opção **PONR** ao exibir ou manter pedidos de cliente ou de serviço nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido. Para saber mais, consulte:

- e
-

- Depois que um operador faz as mudanças solicitadas, esta funcionalidade avalia o tipo de mudança e sua magnitude e impacto no processo de execução da seguinte forma:
 - Mudanças informativas simples, como dados de contato, podem ou não afetar a execução conforme configurado no plano de orquestração.
 - Se o cliente solicitar a exclusão de um produto ou serviço solicitado, o impacto das mudanças, se permitidas, será maior, dependendo do andamento no processo de execução do pedido.
- O Now Platform cria um plano de remuneração para acionar as tarefas para atender ao escopo revisado do pedido da seguinte forma:
 - O plano de remuneração cria as revisões automatizadas necessárias para que o fluxo de trabalho de execução se ajuste às mudanças de pedido solicitadas.
 - Se o cliente adicionar produtos ou serviços ao pedido, o plano de remuneração gerará tarefas de pedido adicionais para lidar com a execução dos itens recém-pedidos.
 - Para uma substituição de produto, o plano de remuneração gera uma tarefa de desfazer para liberar o produto ou serviço antigo e uma tarefa de refazer para atribuição do novo produto ou serviço. Depois que o produto antigo for lançado, ele poderá ser vendido para outro cliente.
 - Para uma mudança de característica do produto, o plano de remuneração desfaz algumas tarefas para reverter o trabalho que não é aplicável a um novo valor ou opção de característica. O plano de remuneração também pode incluir algumas tarefas que são necessárias para algumas das tarefas concluídas. Também pode haver algumas tarefas existentes que não são afetadas pelas revisões que foram enviadas como parte da revisão do pedido.

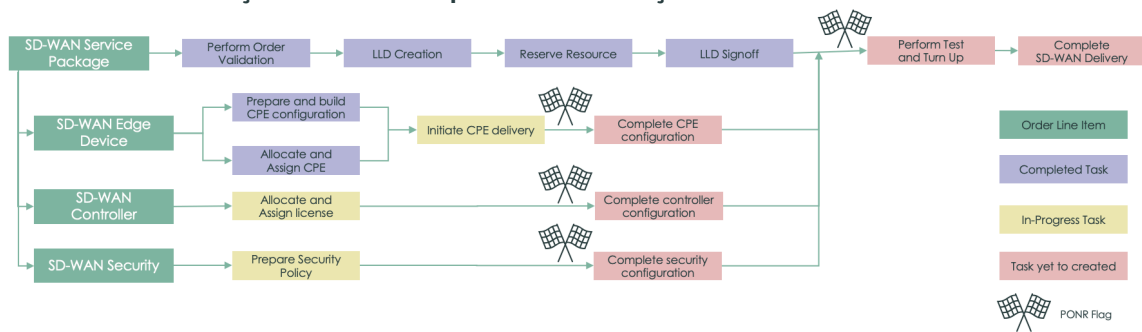
i Nota: Para saber mais, consulte .

- Um gerente pode rastrear o fluxo de trabalho revisado. Ao usar as funções de mudança de pedido em curso, sua organização pode obter os seguintes benefícios:
 - Redução da intervenção manual necessária para gerenciar uma ordem de mudança em curso.
 - Tempo reduzido para criar um plano revisado para uma mudança, o que resulta em ciclos de execução de pedidos mais rápidos.

Exemplo de mudança de pedido em curso

O diagrama a seguir mostra o processo em que o PONR ocorre para mudanças de pedido que foram feitas para um pacote de serviços de SD-WAN e seus produtos relacionados.

Ordens de mudança em curso do pacote de serviços de SD-WAN



Para o pacote de serviço de SD-WAN de nível superior, o PONR ocorre somente antes da fase de teste e ativação. Um cliente ou equipe de execução interna não pode alterar o item solicitado após esse ponto.

Para produtos subordinados, como o dispositivo SD-WAN Edge, a ordem pode ser alterada antes que a configuração do equipamento no local do cliente (CPE) seja concluída. Se a entrega de CPE for iniciada, mas não for concluída, e uma substituição de produto for solicitada, a função Pedido de mudança em curso poderá executar as seguintes ações:

- Gere uma tarefa de desfazer para o item original.
- Gere uma tarefa de refazer para o item de substituição.
- Crie tarefas de desfazer e refazer para as tarefas Preparar e criar configuração de CPE e Alocar e atribuir CPE que são concluídas antes da revisão. A função de pedido de mudança em curso pode gerar essas tarefas de desfazer e refazer porque a tarefa de entrega de CPE não está concluída para o item de substituição.

Depois que a configuração do CPE for concluída, nenhuma mudança adicional será permitida no pedido desse dispositivo. Este cenário também se aplica às seleções do controlador de SD-WAN e da segurança de SD-WAN.

Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave

Saiba como o Now Platform usa campos-chave nos formulários de Pedido do cliente e Item de linha do pedido para rastrear suas mudanças de pedido e solicitações de cancelamento. Você pode ver como esses campos operam e quais informações eles mostram quando você revisa ou solicita o cancelamento de um pedido ou de itens de linha do pedido.

Visão geral

A **opção PONR** (Ponto sem retorno) nos formulários Pedido do cliente e Item de linha do pedido indica o estado PONR do pedido ou do item de linha do pedido. Enquanto a execução estiver em andamento, você pode usar a opção PONR para determinar se pode revisar ou solicitar o cancelamento de um pedido ou de um item de linha do pedido. Você só pode executar essas ações para pedidos e itens de linha do pedido que estão em um estado Em andamento e ainda não atingiram o estágio PONR.

i Nota: Os botões **Revisar pedido** e **Cancelar pedido** estão habilitados somente para pedidos ou itens de linha de pedidos neste estado.

Saiba o que acontece com a opção **PONR** :

- Se você selecionar a opção PONR, isso indica que você não pode revisar ou solicitar um cancelamento para o pedido ou item de linha do pedido enquanto a execução estiver em andamento. Se algum dos itens de linha em um pedido atingir o PONR, você não poderá revisar os outros itens de linha no mesmo pedido.
- Se a caixa de seleção estiver desmarcada, você ainda poderá revisar ou solicitar um cancelamento para o pedido ou item de linha do pedido.

i Nota: A opção **PONR** é um sinalizador atribuído pelo sistema que você não pode atualizar manualmente.

Ao usar a ação DEFINIR PONR em Flow Designer, o administrador pode configurar manualmente o estado PONR no fluxo de trabalho de execução. Por exemplo, nos dados de demonstração do fluxo de trabalho de especificação do produto SD-WAN Edge, a ação PONR está disponível após a tarefa de entrega Iniciar CPE.

Versão

Um cliente ou ordem de serviço pode passar por várias revisões durante o ciclo de execução. O campo **Versão** rastreia o número de vezes que você revisou ou solicitou um cancelamento do pedido ou do item de linha do pedido durante o processo de execução. Um novo pedido sem revisões tem uma versão de 1 e é incrementado automaticamente para cada revisão em curso.

Operação de revisão

O campo **Operação de revisão** indica o tipo de operação de revisão, se houver, que está ocorrendo na versão atual do pedido ou do item de linha do pedido. Os tipos de revisão são os seguintes:

Nenhum(a)

Nenhuma atualização ou cancelamento está ocorrendo para o pedido ou item de linha do pedido. Esta configuração é o padrão para novos pedidos e é aplicável a pedidos sem revisões em curso.

Atualizar

Uma revisão em curso de contato, característica, quantidade ou preço foi enviada para o pedido ou item de linha do pedido.

Cancelar

Um pedido ou item de linha do pedido foi cancelado ou está em processo de cancelamento.

Tipo de mudança

Quando você envia uma revisão de pedido em curso, o Now Platform atribui automaticamente um tipo de mudança para o acompanhamento das mudanças de pedido enviadas pelos usuários. Os tipos Característica, Contato ou Preço são padrão no Now Platform.

Os tipos de mudança são atribuídos automaticamente ao pedido ou ao item de linha do pedido quando uma execução de pedido ou agente de ordem de serviço faz os seguintes tipos de mudanças.

Tipos de mudança atribuídos

Tipo de mudança feita	Tipo de mudança atribuído
Altera qualquer uma das características do pedido. Para saber mais, consulte .	Característica
Adiciona, muda ou exclui as informações de contato do pedido. Para saber mais, consulte .	Contato
Altera qualquer campo de preço. Para saber mais, consulte .	Preço
Mudanças feitas na quantidade de itens de linha do pedido para uma ordem de produto ou serviço. Para saber mais, consulte Suporte à quantidade de pedidos na Gestão de pedidos .	Quantidade
Mudanças feitas na quantidade de itens de linha do pedido para uma ordem de produto ou serviço devido à mudança no valor da característica. Para saber mais, consulte Suporte à quantidade de pedidos na Gestão de pedidos .	Características de mapeamento de quantidade
Mudanças feitas nos itens de linha do pedido relacionado e no inventário de produtos relacionados a um pedido de produto ou serviço. Para saber mais, consulte , e .	Itens relacionados

i Nota: Seu administrador também pode definir tipos de mudança adicionais para fins de acompanhamento. Para saber mais, consulte .

A tabela relacionada Mudanças de item de linha do pedido em curso [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] contém as seguintes colunas para rastrear as revisões que foram enviadas para itens de linha do pedido.

Colunas da tabela Mudanças de item de linha do pedido em curso

Coluna	Descrição
Item de linha do pedido	Identificador do item de linha do pedido alterado.
Versão da linha do pedido	Versão de mudança mais recente para o item de linha do pedido. Ele rastreia o número de vezes que você revisou ou solicitou um cancelamento do item de linha do pedido durante o processo de execução.
Tipo de mudança	Tipo de mudança realizada no item de linha do pedido. Característica

Colunas da tabela Mudanças de item de linha do pedido em curso

Coluna	Descrição
	<p>Mudança feita em qualquer uma das características em um item de linha de pedido existente.</p> <p>Contato</p> <p>Mudanças feitas nas informações de contato em um item de linha de pedido existente.</p> <p>Preço</p> <p>Mudanças feitas nas informações de preço em um item de linha de pedido existente.</p> <p>Quantidade</p> <p>Mudanças feitas na quantidade de itens de linha do pedido de um pedido de produto.</p> <p>Outros tipos de mudança</p> <p>Tipo de mudança adicional definido pelo administrador. Para saber mais, consulte .</p>
Atualizado por	Nome da pessoa que atualizou o item de linha do pedido.
Atualizado em	Data e carimbo de data/hora da mudança do item de linha do pedido.

Estado ao iniciar e aprovar revisões de pedidos em curso

Quando você inicia e aprova revisões de pedidos em curso, o pedido afetado, os itens de linha do pedido, os pedidos de domínio e as tarefas de pedido passam por estados diferentes.

Ao iniciar uma revisão de pedido em curso

Para iniciar uma mudança de pedido em curso, clique em **Revisar pedido** no formulário Pedido do cliente ou no formulário Item de linha do pedido. As seguintes ações ocorrem:

1. O cliente ou a ordem de serviço passa de um estado Em andamento para um estado Revisão em andamento.
2. Os itens de linha do pedido associados são movidos de um estado Em andamento para um estado Revisão em andamento.
3. Os pedidos associados de domínio de recurso, serviço e produto são movidos de seus estados atuais para um estado Em espera.
4. As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Ao aprovar uma revisão de pedido em curso

Para aprovar uma revisão em curso, um gerente de ordem de serviço ou execução de pedido clica em **Aprovar** no formulário Pedido do cliente. As seguintes ações ocorrem:

1. As informações atualizadas do pedido e do item de linha do pedido acionam o processo de decomposição da seguinte forma:
 - O processo de decomposição pode criar pedidos de recursos, serviços e produtos de domínio adicionais para incorporar as mudanças de característica que foram enviadas como parte de uma mudança de pedido em curso.
 - Também pode cancelar pedidos de domínio existentes que não são relevantes para a mudança solicitada. Por exemplo, se um cliente fizer upgrade do serviço de internet comprado para uma velocidade mais alta, ele criará um pedido de domínio para um modem que ofereça suporte ao serviço de velocidade mais alta. Em seguida, ele cancelaria a ordem de domínio existente para o modem que só dava suporte a velocidades mais baixas.
2. O cliente ou a ordem de serviço passa de um estado Revisão em andamento para um estado Confirmado. Quando a decomposição do pedido é concluída, ele retorna para um estado Em andamento.
3. Os itens de linha do pedido associados são movidos de um estado Revisão em andamento para um estado Reconhecido. Quando a decomposição do item de linha do pedido é concluída, eles retornam para um estado Em andamento.
4. Os pedidos de produto, serviço e domínio de recurso associados mudam de um estado Em espera para um estado Programado. Os subfluxos associados mudam o estado novamente durante o processamento da execução.

Novos pedidos de domínio também podem ser criados, com base nas revisões que foram enviadas pelos clientes. Eles permanecem nos estados Rascunho ou Em andamento, dependendo da configuração do fluxo de execução do pedido de domínio primário.

5. O Now Platform atualiza os fluxos de execução de todos os pedidos decompostos. O Now Platform também reavalia todas as tarefas de pedido, dependendo do sequenciamento das tarefas no fluxo de trabalho de execução correspondente. As tarefas de pedido associadas são movidas para um dos estados listados na tabela a seguir:

Estados da tarefa de pedido atribuído

Estado	Descrição
Agendado	Uma tarefa de pedido é movida para este estado e lá permanece até ser processada, de acordo com o fluxo de trabalho de execução.
Em andamento	Se uma tarefa de pedido estiver em um estado Em andamento no momento em que você iniciou a revisão de pedido em curso, ela permanecerá neste estado. Se a tarefa exigir uma nova execução para executar uma ação de refazer ou desfazer, ela também poderá passar de um estado Encerrado para um estado Em andamento.
Encerrado concluído	Se uma tarefa de pedido estiver em um estado Encerrado concluído no momento em que você iniciou a revisão de pedido em curso, ela permanecerá neste estado. Ele permanece neste estado desde que a tarefa não esteja em uma configuração em curso devido a outras mudanças que

Estado	Descrição
	foram enviadas como parte de uma revisão de pedido em curso.

- Depois que a decomposição do pedido for concluída e o fluxo de execução for reiniciado, os agentes de execução de pedidos poderão prosseguir e trabalhar nas tarefas de pedido associadas para concluir a execução.

Estado ao iniciar e aprovar solicitações de cancelamento de pedido

Quando você inicia e aprova uma solicitação de cancelamento de pedido, o pedido afetado, os itens de linha do pedido, os pedidos de domínio e as tarefas de pedido passam por estados diferentes durante o processamento.

Ao iniciar uma solicitação de cancelamento de pedido

Para iniciar uma solicitação de cancelamento, clique em **Cancelar pedido** no formulário de pedido do cliente ou em **Cancelar item de linha** do pedido no formulário de item de linha do pedido. As seguintes ações ocorrem:

- O pedido passa para um estado de cancelamento de avaliação.
- Os itens de linha do pedido associados são movidos para um estado de cancelamento de avaliação.
- Os pedidos associados de domínio de recurso, serviço e produto são movidos de seus estados atuais para um estado Em espera.
- As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Ao aprovar uma solicitação de cancelamento de pedido

Para aprovar uma solicitação de cancelamento ou revisão em curso, um gerente de ordem de serviço ou execução de pedido clica em **Aprovar** no formulário Pedido do cliente. As seguintes ações ocorrem:

- O processo de decomposição é acionado com o pedido atualizado e as informações do item de linha do pedido.
- O pedido passa de um estado Avaliando cancelamento para um estado Cancelamento em andamento.
- Os itens de linha do pedido associados são movidos para um estado Cancelamento em andamento.
- Os pedidos de domínio de recurso, serviço e produto de domínio associados são movidos de seu estado atual para um estado Em espera.
- As tarefas de pedido associadas são movidas para um estado Em espera.

Informações relacionadas

Revisar um pedido em curso ou solicitar um cancelamento

Revise um pedido em curso ou item de linha do pedido ou solicite o cancelamento de um pedido do cliente ou de uma ordem de serviço quando um usuário solicitar ou sua equipe interna determinar que uma revisão ou cancelamento do pedido é necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager,
sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A revisão ou o cancelamento do pedido é um processo de duas etapas. Primeiro, um operador faz as atualizações necessárias ou solicita que um pedido ou item de linha do pedido seja cancelado. Em seguida, quando o pedido é criado, um gerente de ordem de serviço ou execução de pedido aprova a solicitação de revisão ou cancelamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de pedidos de clientes > Espaço > Página inicial do espaço configurável**.
2. Selecione, revise ou solicite um cancelamento do pedido do cliente, item de linha do pedido do cliente, ordem de serviço ou item de linha da ordem de serviço.

Tipo de pedido	Descrição
Selecione, abra, revise ou solicite o cancelamento de um pedido do cliente ou item de linha do pedido.	Consulte .
Selecione, abra, revise ou solicite o cancelamento de um pedido do cliente ou item de linha do pedido.	Consulte .

Revisar e aprovar revisões de pedidos ou solicitações de cancelamento

Revise uma ordem de cliente ou de serviço que tenha uma solicitação de revisão ou cancelamento pendente para que você possa ter certeza de que a ordem está correta e concluída. Você também pode aprovar o pedido e as solicitações de cancelamentos ou revisões do item de linha do pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você aprova um pedido revisado, ele permite que ele continue em seu estado modificado durante o restante do processo de execução. Quando você aprova uma solicitação de cancelamento, ela finaliza o cancelamento e impede que o pedido continue durante o processamento de execução.

Para saber mais sobre como os estados dos pedidos mudam quando você os aprova, consulte [Campos de solicitação de cancelamento e mudança de pedido em curso de chave](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de pedidos de clientes > Espaço > Página inicial do espaço configurável**.
2. Selecione o pedido do cliente ou a ordem de serviço para o qual você deseja aprovar revisões ou solicitações de cancelamento.

Tipo de pedido	Descrição
Selecione e abra um pedido de cliente	Consulte .
Selecionar e abrir uma ordem de serviço	Consulte .

3. No pedido do cliente ou na ordem de serviço, revise a solicitação de revisão ou cancelamento e clique em **Salvar** se tiver feito alguma mudança.
4. Para aprovar formalmente a revisão ou o cancelamento do pedido, clique em **Aprovar**.

Resultados

Pedidos com revisões não aprovadas têm um estado Revisão em andamento. Quando você os aprova, o estado deles muda para Em andamento. Pedidos com solicitações de cancelamento não aprovadas têm um estado Avaliando o cancelamento. Quando você os aprova, o estado do pedido muda para Cancelamento em andamento.

Gerenciando falha de pedido

Saiba como Gestão de falhas permite que você identifique, investigue e resolva problemas de pedido para que os pedidos possam ser processados até a conclusão.

Visão geral

A falha de pedido se refere às falhas que ocorrem devido a erros e exceções que podem ocorrer durante a execução do pedido. Essas exceções incluem o seguinte:

- Dados incorretos
- Problemas de conectividade
- Inadequade o suprimento de inventário
- Outros problemas imprevistos

Alguns problemas podem ter origem em sistemas externos de entrada e saída que se integram com Gestão de pedidos. Uma única tarefa de pedido pode ter vários tipos de problemas de falha.

A tabela a seguir fornece exemplos de erros de falha e exceções que podem ocorrer durante o processamento de pedidos:

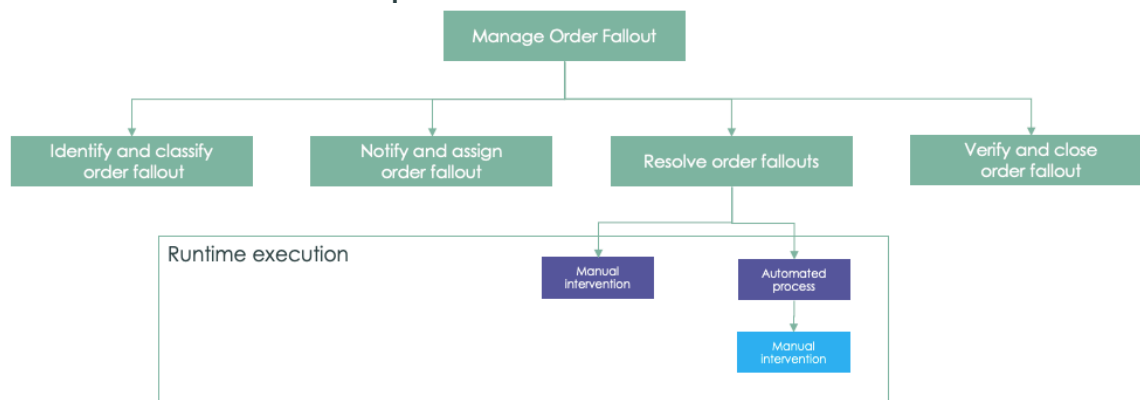
Erros de falha e exceções

Tipo de falha	Descrição
Falhas nos sistemas de execução descendentes	O sistema de execução não pode processar a solicitação devido a dados incorretos ou ausentes.
Falha ao concluir a interação do sistema em tempo hábil	Tempos limites que ocorrem durante as interações do sistema.
Falha na conexão	<ul style="list-style-type: none"> • Problema de conectividade de rede. • Não é possível localizar ou rotear uma solicitação para um sistema de destino.
Inventário indisponível	O estoque de inventário não está disponível no sistema ERP (Enterprise Resource Planning) para atender a determinados itens no pedido.

Funções de Gestão de falhas

Com a Gestão de falhas, você pode rastrear cada falha de pedido e acionar automaticamente as ações e intervenções que podem resolver a falha de pedido em tempo hábil. O diagrama a seguir mostra o fluxo de gestão de falhas de pedido.

Fluxo de Gestão de falhas de pedido



A Gestão de falhas permite que você identifique os pedidos em um estado de falha. As tarefas de falha podem ser acionadas e encaminhadas automaticamente para a equipe apropriada para investigar, diagnosticar e resolver o problema subjacente que está interrompendo a execução do pedido. Com a Gestão de falhas, você pode identificar, rotear, atribuir, gerenciar e monitorar todo o ciclo de vida de uma falha de pedido.

Ferramentas de Gestão de falhas

A função Gestão de falhas inclui as seguintes ferramentas:

Acompanhamento de falha de pedido

Com essa ferramenta, você pode atribuir um número exclusivo a cada falha de pedido para rastrear o andamento da falha, desde o início até a resolução. Ao usar um painel de Falha de pedido, um gerente de falha de pedido designado pode exibir o status de todos os registros de falha em aberto. Para saber mais, consulte [Revisar um registro de falha](#).

Resolução de falha

Com esta ferramenta, você pode usar os recursos Now Platform, como roteamento, notificações e Flow Designer, para processar exceções de execução de pedido de maneira automatizada. Para saber mais, consulte [Criar registros de falha automatizados e manuais](#).

Por exemplo, o cliente solicita um roteador, mas há quantidades de inventário insuficientes disponíveis no sistema ERP para reservar o item e atender ao pedido.

- Você cria um registro de falha para fins de acompanhamento e investigação. Este registro coloca o item de linha do pedido do cliente em espera.
- Um agente de execução de pedidos pode fazer o acompanhamento para determinar o que está causando a falta. Pode ser devido à indisponibilidade do sistema ERP do host ou devido a uma indisponibilidade de estoque real do item solicitado. Se for devido a uma indisponibilidade de estoque, alguém poderá tomar medidas corretivas para entrar em contato com o cliente, solicitar novamente o item ou encontrar uma substituição adequada.

Depois de resolver o problema, você pode restaurar o item de linha do pedido do cliente a um estado normal para conclusão do pedido.

Sem um processo de gestão de falhas, sua equipe de execução de pedidos teria que analisar e resolver esses problemas de falha manualmente. Essas tarefas adicionais resultariam em um processo de execução mais longo e poderiam levar a experiências ruins para clientes e funcionários.

Criação de registros de falha automatizados e manuais

Com a Gestão de falhas, um provedor pode criar registros de falhas manuais ou automatizados para tarefas de pedido específicas para que seus pedidos possam continuar o processamento até a conclusão.

Como criar registros de falhas automatizados

Para habilitar a criação de registros de falha automatizados, configure um fluxo de trabalho de execução de pedido no Flow Designer.

- Para fazer isso, use **Criar** ação de falha ao definir cenários e condições de processamento.
- Você pode definir fluxos de trabalho para os registros primários dos quais as tarefas de pedido se originam. Geralmente, as tarefas de pedido se originam do cliente ou das ordens de serviço e itens de linha do pedido.

Para saber mais, consulte [Flow Designer](#).

Você pode encontrar os seguintes cenários ao tentar atender a pedidos de clientes e de serviço.

Cenários de falhas de falha com sistemas descendentes

Este cenário de falha pode ser uma situação em que se espera que as falhas sejam temporárias e resolvidas ao longo do tempo. O ideal é que o processamento de pedidos não seja afetado e o trabalho seja retomado depois que os recursos da rede e do sistema estiverem on-line. Um cenário típico é o seguinte:

- A tarefa de pedido envia uma solicitação para um sistema externo ou de provisionamento.
- A resposta do sistema externo retorna como `Tempo limite` ou `Não é possível acessar`.

Você pode enfileirar novamente a tarefa a ser enviada ao sistema descendente para processamento, até um número predefinido de vezes. Se o erro persistir após o número predefinido de vezes, você deverá alterar o status da tarefa de pedido para Falha e criar um incidente. Você pode definir um fluxo de trabalho que cria automaticamente um registro de falha sempre que você envia ou recupera dados de pedido de ou para um sistema externo que não está disponível.

Cenários que envolvem problemas de dados

Se os problemas de dados forem originados com um pedido capturado de um sistema de pedidos externo, você deverá revisar o pedido lá. Em seguida, você envia o pedido revisado para a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia. Se os problemas de dados forem originados com as tarefas executadas anteriormente no processo, você poderá executar as seguintes ações:

- Crie uma exceção a partir da tarefa de pedido.
- Habilite a revisão do pedido existente.
- Crie uma tarefa de pedido.

Problemas de disponibilidade de inventário

Você pode definir um fluxo de trabalho que cria automaticamente registros de falhas sempre que problemas de disponibilidade de inventário impedem o atendimento dos itens de linha do pedido.

Problemas do sistema externo

Mesmo quando a estrutura de dados correta é enviada em um sistema externo, podem ocorrer erros devido à lógica de negócios implementada no sistema externo.

Criar um registro de falha manual

Crie um registro de falha manualmente para uma tarefa de pedido que tenha uma condição ou problema que impeça sua conclusão.



Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar registros manuais conforme necessário para que possa aumentar a conscientização sobre um problema ou condição que está impedindo a execução do pedido. Ao criar um registro manualmente, você também pode atribuí-lo a uma pessoa para resolução.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. No ícone Espaço configurável Listas (ícone ) , clique em **Pedidos do cliente**
 - a. Clique em Pedidos do **cliente** ou **Ordens de serviço**.
 - b. Clique em **Todos** para todos os pedidos de clientes ou clique em **Aberto** somente para pedidos de clientes em aberto e não atendidos.
3. Selecione e abra uma ordem de serviço ou cliente existente.
4. Para exibir os detalhes do item de linha, clique em Solicitar **itens de linha (n)** em que (n) representa o número total de itens de linha do pedido.
5. No formulário Itens de linha do pedido, selecione o item de linha do pedido que você deseja revisar.
6. Clique em **Tarefas de pedido (n)** em que (n) é o número de tarefas de pedido associadas ao item de linha do pedido selecionado.
7. No formulário Tarefas de pedido, selecione as tarefas de pedido que você deseja revisar.
8. Quando terminar de atualizar a tarefa de pedido ou encontrar problemas que impeçam seu fechamento, clique no ícone de opções (ícone ) ao lado do botão **Salvar** e clique em **Criar falha**.
9. No formulário, preencha os campos.

Para obter informações sobre descrições de campo, consulte a seção Criar campos de formulário de falha em [Descrições de campo para Gestão de falhas](#).

10. Clique em **Salvar**.

Resultados

Quando você cria um registro de falha manual ou um automatizado é gerado, ocorre o seguinte na tarefa de pedido relacionada:

- Seu campo **Estado** muda para Em espera, com um comentário sobre qual usuário conectado causou a mudança.
- Na seção Atividade, uma anotação de ordem de serviço indica que o estado da tarefa de pedido mudou de seu estado anterior, geralmente Em andamento, para Em espera. Uma anotação de ordem de serviço com a mensagem Um registro de falha F0nnnn foi criado também é exibida.

Informações relacionadas

[Modelo de dados da Gestão de falhas](#)

[Flow Designer](#)

[Fluxos](#)

[Criar um fluxo](#)

Revisar um registro de falha

Revise um registro de falha para garantir que as informações detalhadas estejam corretas e completas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você seleciona registros de falhas para revisar em Espaço configurável do CSM. Você também pode revisar e rastrear todos os registros de falhas de uma ordem específica usando o ícone de **falhas (n)**, em que n é o número de falhas. Este ícone aparece quando você exibe o registro de falha relacionado.

Procedimento


1. Navegar até **Todos > Gestão de falhas > Espaço > Página inicial do espaço configurável**.

- **Nota:** Se você não estiver usando espaços configuráveis, navegue usando o seguinte caminho:

Experiência de espaço > Espaços > Página inicial do Espaço do agente.



Para saber mais sobre como migrar para espaços configuráveis, consulte [Migrar para um espaço configurável](#)

Se você tiver uma função de Fallout Manager ou Fallout Agent atribuída, o espaço Gestão de falhas será exibido. Se o espaço Gestão de falhas não for exibido, execute as seguintes ações:

- No ícone Listas do **espaço configurável** (ícone ) , clique em **Falhas**.
- Execute uma das seguintes ações:
 - Para exibir todos os registros de falhas, clique em **Todos**.
 - Para exibir somente os registros de falhas atribuídos a você, clique em **Minhas falhas**.

- **Nota:** Para saber mais sobre como criar ou atualizar detalhes de falha, consulte [Atualizar um registro de falha](#).

c. Selecione o registro de falha que você deseja revisar:

- Para atualizar o formulário, clique no ícone de atualização ().
- Para filtrar ordens de serviço existentes, clique no ícone de filtro ( de filtro).

2. No espaço Gestão de falhas, selecione o registro de falhas a ser revisado selecionando o bloco apropriado.

Para obter informações sobre descrições de campo, consulte a seção Campos do espaço de falha em .

Atualizar um registro de falha

Revise as informações detalhadas de um registro de falha selecionado para verificar se as informações estão corretas e completas. Você pode mudar o tipo de falha, o estado ou a prioridade. Você pode até atribuí-lo a uma pessoa específica para acompanhamento.




Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma função de agente de falha, poderá alterar o estado dos registros de falha, criar anotações de trabalho neles ou atribuí-los a outros usuários.

Procedimento

1. No formulário, revise o registro de falha que você selecionou.
Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte a seção Campos de formulário de falha em .
2. No painel Detalhes, revise os detalhes do registro de falha:
 - Para mostrar o painel Detalhes na tela inteira, clique no ícone mostrar formulário em tela inteira (ícone ).
 - Para mostrar os painéis Detalhes, Compor, Atividade e Anexos, clique no ícone mostrar formulário e atividade () (padrão).
 - Para mostrar o painel Atividade em tela cheia, clique no ícone mostrar atividade em tela inteira (ícone ).
3. Selecione **Salvar**.

Revisão de contas de clientes ou parceiros

Saiba como seus agentes de entrada e execução de pedidos, gerentes e executantes podem usar a Exibição 360 na aplicação Gestão de pedidos para obter uma perspectiva melhor sobre a atividade associada à conta de um cliente ou parceiro.

Visão geral

Como agente de pedido, gerente ou executante, você pode usar as Informações da conta do seu cliente ou parceiro para obter uma compreensão clara do contato, pedido, atendimento ao cliente, inventário de produtos e atividade do item-base instalado de uma conta. Com essas informações, você pode rastrear os seguintes tipos de informações:

- Quantos contratos de serviço foram criados ou renovados para a conta.
- Quantas ordens de serviço e clientes foram enviadas pelo cliente e quais são seus estados atuais de execução.

- Quantas solicitações ativas ou casos de atendimento ao cliente a conta tem e quais são seus estados atuais.
- Quais produtos e equipamentos o cliente encomendou ou instalou em seus locais. Ao usar essas informações, seus agentes de pedidos podem obter informações sobre quais produtos ou serviços adicionais eles podem vender ao cliente.

i Nota: Para saber como criar novas contas de cliente, consulte [Configuração de contas e contatos](#) em Customer Service Management (CSM).


Revisar uma conta usando a Exibição do 360

Revise a conta de um cliente ou parceiro usando o 360 View na aplicação Gestão de pedidos. Você pode rastrear os contratos de serviço de do seu clientes ou parceiros. Você também pode exibir pedidos de clientes e de serviço, casos, produtos e equipamentos para ver como você pode melhorar seu atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de pedidos de clientes > Espaço > Página inicial do espaço configurável**.
2. Na guia **Listas do espaço configurável** (), selecione **Clientee**, em seguida, **Contas**.
3. Na lista Contas, selecione uma conta de cliente.

i Nota: Você também pode acessar uma conta de cliente existente selecionando um link de conta de cliente na coluna Conta de das listas Pedidos, Pedidos de clientes ou Ordens de serviço nas Listas do espaço configurável.

4. No formulário Informações da conta, na seção Resumo do cliente, revise os detalhes gerais do cliente da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Resumo do cliente

Campo	Descrição
Conta	<p>Nome do cliente ou parceiro e o nome do contato primário da conta.</p> <p>Para exibir os detalhes do contato primário, incluindo conta, cargo, e-mail, números de telefone e fuso horário, selecione o nome do contato.</p>
Contatos	<p>Nome de cada contato da conta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para acessar o formulário Contatos do cliente e exibir todos os contatos da conta, selecione Exibir tudo. ◦ Para exibir os detalhes de um contato quando você estiver no formulário Contatos do cliente, selecione o nome do contato.

Campo	Descrição
Contratos	<p>Nome dos contratos, se houver, associados a esta conta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para exibir os detalhes de um contrato, selecione o número do contrato. ◦ Para exibir todos os contratos da conta, selecione Exibir tudo.

5. Na seção Visão geral, no campo **Pedidos do cliente**, revise os pedidos de cliente e de serviço da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Pedidos do cliente

Campo	Descrição
Pedidos do cliente (n)	(n) representa o número total de ordens de serviço e clientes para esta conta.
Número	<p>Número de identificação atribuído pelo sistema para o pedido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para acessar o formulário Pedido do cliente e exibir os detalhes de um pedido do cliente, selecione o número do pedido. Para saber mais, consulte . ◦ Para acessar o formulário de Ordem de Serviço e exibir os detalhes de uma ordem de serviço, selecione o número da ordem. Para saber mais, consulte . ◦ Para acessar o formulário Pedidos do cliente e exibir todos os pedidos da conta, selecione Exibir tudo. Para exibir as informações detalhadas de um pedido quando você estiver no formulário Pedidos do cliente, selecione o número do pedido.
Tipo de Pedido	<p>Tipo de pedido:</p> <p>Produto</p> <p>Pedido de um produto que você vende. Para saber mais, consulte .</p> <p>Serviço</p> <p>Pedido de um produto que você vende. Para saber mais, consulte .</p>
Contato	Nome do contato do cliente associado ao pedido. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.
Estado	Estado da ordem de produto ou serviço. Para saber mais, consulte estes dois tópicos:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ ◦ .

6. Na seção Casos, revise os casos de atendimento ao cliente, se houver, para a conta selecionada.

Formulário de informações da conta – Seção de casos

Campo	Descrição
Número	<p>Número de identificação atribuído pelo sistema para o caso de atendimento ao cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para exibir os detalhes de um caso de atendimento ao cliente, selecione o número do caso. ◦ Para exibir todos os casos de atendimento ao cliente da conta, selecione Exibir tudo.
Descrição resumida	Descrição resumida do caso de atendimento ao cliente.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao caso de atendimento ao cliente. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.
Estado	Estado do caso de atendimento ao cliente. Para saber mais, consulte Estados de caso .

7. Na seção Inventário de produtos, revise os itens de inventário de produtos da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Inventário de produtos

Campo	Descrição
Inventário de produtos (n)	(n) representa o número total de itens de inventário de produtos que foram solicitados para esta conta.
Número	<p>Número de identificação atribuído pelo sistema para o item de inventário do produto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para exibir os detalhes de um item de inventário de produto, selecione o número de inventário do produto. ◦ Para exibir todos os itens de inventário de produtos da conta, selecione Exibir tudo.
Especificações	Especificação do produto que está associada ao item de inventário do produto. Para exibir os detalhes de uma

Campo	Descrição
	especificação, selecione o número da especificação.
Local	Local atual do item de inventário do produto. <i>(empty)</i> indica que o item de inventário do produto ainda não foi instalado no local do cliente.
Estado	Estado do item de inventário do produto. <i>Installation Pending</i> indica que a instalação do item de inventário do produto está pendente no site do cliente.

8. Na seção Itens-base instalados, na seção Inventário de produtos, revise os itens-base instalados da conta selecionada.

Formulário de informações da conta - seção Itens-base instalados

Campo	Descrição
Itens-base instalados (n)	(n) representa o número total de itens-base que foram instalados para esta conta.
Número	Número de identificação atribuído pelo sistema para o item-base instalado: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para exibir os detalhes de um item-base instalado, selecione o número do item-base instalado. ◦ Para exibir todos os números de itens-base instalados da conta, selecione Exibir tudo.
Item de Configuração	Número de identificação atribuído pelo sistema para a configuração que está associada ao item-base instalado. Para exibir os detalhes de um item de configuração, selecione o número do item de configuração.
Contato	Nome do contato do cliente associado ao pedido. Para exibir os detalhes do contato, selecione o nome do contato.


Exibir uma linha do tempo de pedido

Exiba linhas do tempo do gráfico de Gantt que exibem o status de um pedido de domínio e tarefas de pedido, mostram dependências entre tarefas de pedido e identificam tarefas que estão em risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: `order_approver`, `order_viewer`, `sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent`, `sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager`, `sn_ind_tmt_orm.service_order_agent` ou `sn_ind_tmt_orm.service_order_manager`

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Pedidos do cliente > Todos**.
3. Selecione a ordem que você deseja exibir.
4. Na seção **Detalhamentos** do pedido do pedido, selecione **Exibir linha do tempo do pedido**.
A guia **Linha** do tempo é aberta e exibe as tarefas de pedido para os itens de linha do pedido e colunas para o estado da tarefa de pedido e o status de risco, se a Gestão de riscos estiver habilitada. As tarefas em risco são sinalizadas com o ícone de risco. Para cada tarefa, uma linha do tempo mostra as datas de início e término da tarefa e todas as dependências.
5. Para mudar as informações ou os elementos exibidos na exibição da linha do tempo, use estas opções.

Opção	Descrição
Adicionar ou alterar colunas	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione o ícone de engrenagem. b. Na guia Colunas do painel Personalizar, selecione os itens a serem exibidos ou desmarque os itens que não são mais exibidos. c. Selecione Aplicar.
Alterar os elementos da linha do tempo exibidos	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione o ícone de engrenagem. b. Na guia Linha do tempo do painel Personalizar, selecione os itens a serem exibidos ou omitidos, como Rótulos de barra ou Linhas de dependência. c. Selecione Aplicar.
Ajustar a escala de tempo usada	<p>No menu suspenso da escala de tempo, selecione a exibição de tempo, como dia, semana, mês ou ano.</p> <p>A escala de tempo dos gráficos de Gantt muda imediatamente.</p>

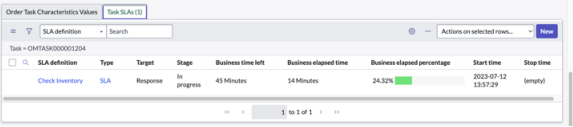
Monitoramento Gestão de ameaças

Os gerentes de pedidos e os agentes podem monitorar tarefas de execução habilitadas para risco. Quando uma tarefa entra em risco, os gerentes podem tomar medidas para garantir que o fluxo de trabalho de execução não seja atrasado.

Quando Gestão de ameaças é adicionado aos fluxos de tarefas de execução, Gestão de ameaças rastreia o tempo para concluir tarefas e cria uma avaliação preditiva do nível de risco para o plano de execução. Se uma tarefa estiver demorando mais do que o tempo definido, os alertas de risco serão compartilhados.

A tabela a seguir descreve onde você pode exibir o status de risco.

Alertas de status de risco

Status de risco	Descrição
Em formulários de pedido habilitados para Risco, procure a coluna Nível de risco	Procure o status de risco na coluna Nível de risco do formulário de status do pedido. Os níveis de risco incluem Baixo, Médio, Alto e Crítico.
Exibição da Orquestração de pedidos	Navegar até Pedido do cliente > Ordem > Item da linha do pedido > Orquestração . Cada bloco de Orquestração mostra o andamento da tarefa e dos Acordos de nível de serviço (ANS).
Barra de andamento da definição do ANS	<p>Navegar até Pedido do cliente > Ordem > Item da linha do pedido > Tarefa > ANS e exibir a barra de status. A barra de status mostra o andamento do ANS, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde: ANS em andamento em sua linha do tempo. • Vermelho: a tarefa está próxima do fim da porcentagem crítica de tempo <p>alocado.</p> 

Estendendo Gestão de pedidos com aplicações [] da ServiceNow e integrações

Você pode usar várias aplicações e integrações da loja ServiceNow para estender ainda mais os recursos de Gestão de pedidos.

Aplicações e integrações para estender Gestão de pedidos

Aplicação ou integração	Descrição
Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores	Permita que os provedores de serviço e seus clientes usem Gestão de pedidos para fazer e atender a pedidos complexos, incluindo determinados tipos de pedidos MACD, sobre Central de controle de serviços.
Integração da Gestão de pedidos com a Gestão de serviços de campo	Crie solicitações de ordem de serviço de serviço de campo automaticamente com Gestão de pedidos, e rastreie-as em Gestão de serviços de campo.
Integração da Gestão de pedidos com a Gestão de portfólio de serviços	Forneça a supervisão do projeto de pedidos complexos e de longa execução e tarefas de pedido em Gestão de pedidos, e gerencie-os em Gestão de portfólio de serviços.

Gestão de pedidos para provedores com a Central de controle de serviços

A aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores permite que os provedores de serviço usem Gestão de pedidos para criar ofertas de produtos e especificações de serviço que Central de controle de serviços os consumidores podem solicitar de catálogos de serviço em suas ServiceNow instâncias. Os agentes de pedido e executantes podem concluir os pedidos e solicitações na instância do provedor.

Visão geral

A aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores oferece suporte ao pedido de vendas e ao processo de execução em Central de controle de serviços. Ofertas de produtos e especificações de serviço publicadas geram produtores de registros remotos (RRPs). Esses produtores de registro remoto criam os itens do catálogo remoto que seus consumidores podem solicitar no Portal de serviços em sua instância.

O fluxo de trabalho para gerar esses produtores de registros remotos envolve estas etapas básicas:

- O administrador ou gerente do catálogo de produtos cria as ofertas de produtos e as especificações de serviço em uma instância do provedor, especificando o canal de distribuição como Central de controle de serviços e indicando que as ofertas de produtos são itens vendáveis. Quando as ofertas e especificações de serviço são publicadas, os produtores de registros remotos (RRPs) são gerados automaticamente para criar os itens do catálogo remoto.
- O administrador da Central de controle de serviços associa os critérios do consumidor aos produtores de registros remotos.
- O administrador da Central de controle de serviços revisa e ativa os produtores de registros remotos na instância do provedor. Esses produtores de registro remoto publicam os itens do catálogo remoto no catálogo de serviços em uma instância do consumidor.
- Os consumidores solicitam serviços usando os itens do catálogo remoto no portal de serviços em sua instância do consumidor. As solicitações criam automaticamente uma tarefa do provedor para atender às solicitações na instância do provedor.
- Na instância do provedor, o pedido e as linhas do pedido são criados para aprovação dos gerentes de pedido e para os agentes atenderem.
- Na instância do consumidor, os consumidores recebem atualizações sobre o estado do pedido e comentários de anotação de trabalho dos agentes de pedido.

Recursos

- Ofereça suporte a ofertas de produtos simples e combinados com especificações compostas.
- Especificações do serviço de suporte.
- Ofereça suporte a pedidos de quantidade para itens de linha do pedido e seleção de produtos e serviços opcionais.
- Sincronize registros de inventário de produtos e serviços, que podem ser exibidos pelos consumidores em sua instância.
- Permitir que os consumidores:

- Suspender, retomar e desconectar pedidos
- Cancele um pedido da instância do consumidor se o pedido não tiver atingido o ponto sem retorno (PONR).

Benefícios

- Automatiza a geração de produtores de registros remotos que publicam ofertas e especificações de serviço em um catálogo remoto.
- Habilita o atendimento de pedidos mais rápido na instância do provedor e melhora a precisão do pedido.
- Facilita a comunicação atualizando os comentários entre a instância do provedor e do cliente, bem como compartilhando atualizações frequentes de status do pedido.

Mapeamento do estado do pedido

Durante o processamento de pedidos, observe que os estados de status do pedido correspondem a determinados estados de tarefa do provedor.

Estados da tarefa do pedido e do provedor

Estado da ordem	Estado da tarefa do provedor
Rascunho	Recebido(a)
Enviado	Recebido(a)
Aprimoramento em andamento	Recebido(a)
Aprimoramento em espera	Recebido(a)
Novo	Recebido(a)
Reconhecido	Trabalho em Andamento
Agendado	Trabalho em Andamento
Rejeitado	Aguardando informações
Em andamento	Trabalho em andamento
Revisão em andamento	Recebido(a)
Aguardando informações	Aguardando informações
Em espera	Aguardando informações
Avaliando o cancelamento	Cancelado
Cancelamento em andamento	Trabalho em Andamento
Cancelado	Cancelado
Concluído(a)	Encerrado

Próxima etapa

Como administrador da Central de controle de serviços, revise as tarefas de configuração em [Configuração da Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores](#).

Configuração da Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Configure a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, que permite que os provedores usem Gestão de pedidos para criar e atender a pedidos de produtos em Central de controle de serviços. Os provedores publicam as ofertas de produto e as especificações de serviço como itens do catálogo remoto para que os consumidores possam solicitar do Catálogo de serviços em sua própria instância.

Visão geral da configuração

Siga estas tarefas para configurar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, que usa Gestão de pedidos para criar ofertas de produtos e especificações de serviço e publicá-las em sua instância do provedor ServiceNow como produtores de registros remotos. Os administradores da Central de controle de serviços podem ativar esses produtores de registros remotos para disponibilizar os produtos e serviços do Catálogo de serviços nas instâncias do consumidor.

Como configurar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Etapa de configuração	Descrição	Função
Instalar Central de controle de serviços para provedores	Instale a aplicação Central de controle de serviços para provedores a partir do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como configurar esta aplicação, consulte Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores .	Administrador
Instalar Central de controle de serviços para consumidores	Instale a aplicação Central de controle de serviços para consumidores a partir do ServiceNow Store. Para obter detalhes sobre como configurar esta aplicação, consulte Instalação e configuração da Central de controle de serviços para consumidores .	Administrador
Como instalar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores	Instale a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores do ServiceNow Store.	Administrador
Criar uma oferta de produto para um item do catálogo remoto	Na instância do provedor, crie as ofertas de produtos a serem adicionadas como itens do catálogo remoto ao catálogo de serviços para seus consumidores.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos

Como configurar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Etapa de configuração	Descrição	Função
Criar uma especificação de serviço para um item do catálogo remoto	Na instância do provedor, crie a especificação de serviço para um serviço a ser adicionado como um item do catálogo remoto ao catálogo de serviços para seus consumidores.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos
Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto	Na instância do provedor, revise o produtor de registro remoto e associe os critérios do cliente que qualificam o item do catálogo para consumidores qualificados da Central de controle de serviços.	Administrador do provedor da Central de controle de serviços
Ativar o produtor de registro remoto	Na instância do consumidor, ative direitos para os produtores de registros remotos.	Administrador do consumidor da Central de controle de serviços
Descontinuar um item do catálogo remoto	Descontinuar uma oferta de produto ou especificação de serviço usada em um catálogo remoto, o que desativa automaticamente o produtor de registro remoto correspondente e remove o item do catálogo de serviços na instância do consumidor.	Administrador ou gerente do Catálogo de produtos

Como instalar Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

Você pode instalar a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores (sn_sb_pro) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

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](#).
- Revise a lista de aplicações Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

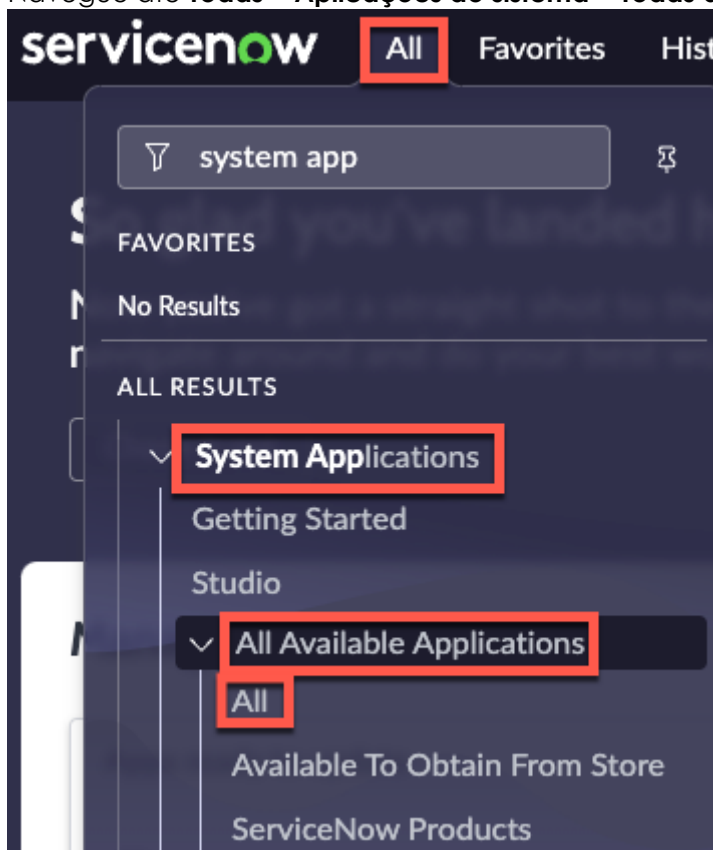
Os itens a seguir são instalados com Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte [Localizar componentes instalados com uma aplicação](#) . .

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Gestão de pedidos da 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 o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **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.

6. Selecione **Instalar**.

Criar uma oferta de produto para um item do catálogo remoto

Crie uma oferta de produto em uma instância do provedor da Central de controle de serviços. Quando você publica a oferta de produto, um produtor de registro remoto é criado para o item do catálogo remoto.


Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar a oferta de produto, use o campo **Canal de distribuição** para definir o canal como Central de controle de serviços.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM na instância do provedor, selecione a Exibição de **lista** .
2. Navegar até **Ofertas > Ofertas de produtos**.
3. Selecione **Novo**.
Na guia Detalhes, preencha os campos.

Formulário Criar nova oferta de produto

Campo	Descrição
Número	Número atribuído pelo sistema para a oferta do produto.
Nome	Nome alternativo da oferta de produto para ajudar a diferenciá-la de nomes de produtos semelhantes.
Nome de exibição	Nome da oferta de produto adicionada.
Tipo de oferta	Entidade de oferta. Selecione um dos seguintes tipos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Produto: uma entidade de produto que um agente pode adicionar a um pedido usando o Espaço configurável do CSM. ◦ Direito: uma entidade como uma garantia ou assinatura que pode ser adicionada a um pedido por um agente.
Subtipo de oferta	Tipo de direito: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Garantia ◦ Garantia estendida ◦ Licença ◦ Assinatura

Campo	Descrição
Vendável	<p>Opção que indica que a oferta de produto pode ser vendida como um item autônomo. Se não for selecionado, a oferta de produto poderá ser vendida como parte do pacote, mas não como um item autônomo.</p> <p>i Nota: Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, selecione esta opção para uma oferta de produto. Somente ofertas de produtos vendáveis criam itens do catálogo remoto. Ofertas com configurações combinadas não são compatíveis.</p>
Descrição	Descrição resumida da oferta de produto. A descrição ajuda o agente de pedidos a entender o produto ao fazer um pedido.
Data de início	Data e hora em que a oferta de produto está disponível para Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de início e selecione OK .
Data de término	Data e hora em que a oferta de produto é excluída de Gestão de vendas e pedidos aplicações. Selecione o ícone Calendário (📅) para escolher a data e a hora de término e selecione OK .
Estado	Estado da oferta de produto. Os estados incluem Em rascunho, Publicado, Descontinuado e Arquivado. Você pode atualizar ofertas de produtos no estado Rascunho.
Canal de distribuição	<p>Opção para definir e bloquear em um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar web como um canal. Você pode especificar vários canais.</p> <p>i Nota: Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, insira Central de controle de serviços como o canal.</p>
Responsável	Pessoa responsável pela oferta do produto.
Código	Número alfanumérico gerado pelo sistema com base no nome do produto. Embora seja gerado pelo sistema, você pode editar o código para representar um SKU ou qualquer outro código de produto específico do setor.
Especificação de produto	<p>Especificação de produto a ser associada à oferta de produto. Ele fornece uma exibição funcional de uma oferta de produto que orienta a execução de pedidos.</p> <p>i Nota: Somente especificações publicadas são exibidas.</p>
Modelo de produto	Nome do modelo do produto.

Campo	Descrição
Copiar características de especificação da criança	Opção que, quando selecionada, copia todas as características de especificação secundária em uma hierarquia de especificação. Por exemplo, se a oferta de produto tiver uma especificação de produto associada, a seleção desta opção indica que as características são herdadas das especificações secundárias, além da especificação primária.
Método de preço	Método de preço para o produto: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Uma vez: uma taxa única para o produto. ◦ Recorrente: uma taxa que ocorre em intervalos programados. Você pode definir a periodicidade de uma taxa recorrente. <p>i Nota: As informações de preço não estão visíveis na instância do consumidor. Se uma lista de preços padrão ou outra estiver configurada para uma oferta, o preço será calculado e atualizado somente na instância do provedor.</p>
Periodicidade	Preços recorrentes: mensal ou anual.
Cobranças mensais recorrentes	Cobranças que se repetem todos os meses. Cobranças recorrentes mensais são compatíveis com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Cobranças não recorrentes	Cobranças que são aplicadas uma vez. Com suporte para compatibilidade com versões anteriores. Use listas de preços para definir preços.
Criar contrato	Opção que indica aos agentes que os contratos de direito podem ser adicionados ao pedido do produto. Se selecionado, os contratos de serviço serão criados após a execução do pedido. Usado quando os direitos são gerenciados como contratos.
Termo de contrato	Duração do contrato: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 12 meses ◦ 24 meses ◦ 36 meses ◦ 48 meses ◦ 60 meses
Versão	Número da versão atribuído a esta versão da oferta de produto.
Versão inicial	Nome da oferta de produto no momento em que você criou a versão inicial.
Versão anterior	Nome da versão anterior da oferta do produto, por exemplo:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Quando você cria a versão inicial da oferta do produto (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. ◦ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da oferta do produto em sua criação inicial aparece aqui. ◦ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da oferta do produto como estava na versão 2 aparece aqui. <p>Você não pode mudar este campo.</p>

4. Selecione **Salvar**.

5. Adicione características adicionais à sua oferta de produto, se necessário.

6. Opcional: Adicione elementos visuais de produto à sua oferta de produto.

a. Na guia Visuais do produto, selecione **Novo**.

b. Insira um nome para o visual.

c. Para selecionar um arquivo de imagem para carregar, selecione **Clique para adicionar**.

d. Para definir sua imagem como a imagem primária do produto, selecione **Definir primária**

Nota: Você pode adicionar várias imagens para produtos, mas o catálogo de serviços só oferece suporte a uma imagem por produto quando ela é publicada no catálogo de serviços.

7. Ao terminar de criar a versão da oferta do produto, selecione uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Publicar	<p>Publique a oferta de produto de rascunho para que você possa usá-la em um catálogo de produtos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quando você o publica, seu estado muda de Rascunho para Publicado. ◦ Depois de publicar uma oferta de produto, você não poderá alterá-la ou excluí-la, a menos que crie uma versão para ela.
Atualizar	<p>Atualize a oferta de produto com os novos dados adicionados, mas não os publique para uso em um catálogo de produtos.</p>
Copiar	<p>Copie os dados nesta oferta de produto para que você possa criar uma oferta de produto a partir deles.</p> <p>Por exemplo, você pode usar a função Copiar se quiser criar uma oferta de produto da versão base semelhante à oferta de SD-</p>

Ação	Descrição
	<p>WAN premium v3, mas com um acompanhamento de versão separado.</p> <p>Quando você usa a função Copiar, ela cria uma oferta de produto da versão base e define os valores nestes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Versão: 1 (versão base) ◦ Versão inicial: Oferta de SD-WAN premium v3 ◦ Versão anterior: em branco

O que Fazer Depois

Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto para este item do catálogo remoto.

Criar uma especificação de serviço para um item do catálogo remoto

Crie uma especificação de serviço em uma instância do provedor Central de controle de serviços. Quando você publica a especificação de serviço, um produtor de registro remoto cria o item do catálogo remoto para a especificação de serviço.

Antes de Iniciar


Defina as características, as opções de característica e as categorias de especificação antes de criar uma especificação de serviço.

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin ou sn_prd_pm_product_catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma especificação de serviço para uma solicitação de serviço, use o campo **Canal de distribuição** para definir o canal como Central de controle de serviços. Quando a especificação de serviço é publicada, um produtor de registro remoto é criado para a especificação.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição de **lista** .
2. Navegar até **Especificações > Especificações de serviço** e selecione **Novo**. Na guia Detalhes, preencha o formulário.

Especificação de Serviço

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação de serviço.
Nome	Nome da especificação de serviço.
Versão	Número da versão atribuída a uma especificação:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Quando você cria a versão inicial, 1 aparece neste campo e não pode ser alterado. ◦ Quando você cria versões subsequentes da especificação, o próximo número incremental aparece neste campo depois que você seleciona Criar nova versão. Por exemplo, 4 aparecerá neste campo se 3 for o número da versão anterior.
Nome de exibição	<p>Nome de exibição que aparece para a especificação quando esta versão da especificação está em vigor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ao criar a versão inicial ou base da especificação (por exemplo, a versão 1), você deve inserir texto de forma livre, que geralmente é o nome da especificação, no campo. ◦ Quando você cria versões da especificação, uma concatenação atribuída pelo sistema do nome da especificação e seu número de versão atual é exibida, mas pode ser substituída. Por exemplo, SD-WAN Edge Device v2 aparece neste campo quando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositivo de borda SD-WAN é o nome da especificação. ▪ A versão 2 é a versão atual da especificação.
Categoria	<p>Categoria de especificação à qual a especificação de serviço pertence.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Se a categoria selecionada que pertence aos serviços 5G não tiver nenhum modelo de fatia correspondente, o sistema verificará se há modelos existentes. ◦ Se a categoria selecionada tiver vários modelos mapeados para ela, os sistemas escolherão o modelo publicado mais recente para a especificação.
Tipo	<p>Tipo de especificação de serviço:</p> <p>Voltado para o cliente</p> <p>Os clientes podem criar um tíquete ou um caso para o serviço. Quando você seleciona este tipo, o campo Canal de distribuição é exibido para especificar como o</p>

Campo	Descrição
	<p>serviço é fornecido, por exemplo, web.</p> <p>Voltado para o recurso</p> <p>Os serviços são necessários para que um recurso funcione corretamente.</p> <p>Não aplicável</p> <p>A especificação de serviço não é voltada para o cliente ou para os recursos.</p>
Subtipo	<p>Subtipo da especificação. Escolha Dividir para definir especificações de serviço de rede 5G.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando você seleciona Folia como o subtipo, os modelos são selecionados automaticamente com base no mapeamento de modelos com as categorias de especificação de especificações de serviço na tabela de decisão. Se você selecionar Nenhum como o subtipo, poderá especificar um modelo manualmente.
Data de início	<p>Data a partir da qual a especificação é válida. Use este campo ao criar uma versão para indicar quando ela entra em vigor. É apenas informativo e não é usado para processamento real.</p>
Data de término	<p>Data até a qual a especificação é válida. Use este campo ao criar uma versão para indicar quando ela não está mais em vigor. É somente informativo e não é usado para processamento real.</p>
Modelo	<p>Modelos que você definiu se estiver usando serviços 5G.</p> <p>Nota: Quando você altera um modelo, ele exclui todas as características de especificação marcadas como verdadeiras e associadas ao modelo antigo e associa novamente as características de especificação de acordo com o novo modelo selecionado.</p>
Descrição	<p>Descrição da especificação do serviço.</p>
Estado	<p>Estado da especificação de serviço.</p>

Campo	Descrição
	<p>Rascunho</p> <p>Especificação de serviço de rascunho não publicada que é atribuída quando você cria o registro de especificação pela primeira vez.</p> <p>Publicado</p> <p>Especificação de serviço publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso em uma oferta de produto.</p> <p>Desativado</p> <p>Especificação de serviço que foi descontinuada e não pode mais ser usada para criar outra versão de especificação.</p> <p>Arquivado</p> <p>A especificação de serviço não é mais usada no processo de pedido ou execução.</p>
Canal de distribuição	<p>Opção para definir e bloquear em um canal de distribuição. Por exemplo, você pode especificar web como um canal. Você pode especificar vários canais.</p> <p>? Nota: Se você estiver usando a aplicação Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores, insira Central de controle de serviços como canal de distribuição.</p>
Código externo	Código de serviço da especificação.
Linhas	Linha de serviço da especificação.
Custo para a empresa	Custo para a empresa para esta especificação de serviço. Este campo é somente para fins de cálculo de lucro.
Composto	Opção que indica que a especificação de serviço é uma especificação primária composta por várias especificações secundárias.
Requer instalação	Opção que indica que alguém deve instalar o serviço no local.
Especificidade do local	Opção que indica que esta especificação de serviço requer os detalhes do local para execução e instalação.

Campo	Descrição
Versão inicial	Nome da versão base da especificação que aparece, mas não pode ser alterada.
Versão anterior	<p>Nome da versão anterior da especificação. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Quando você cria a versão inicial da especificação (por exemplo, versão 1), este campo está vazio. ◦ Quando você cria uma versão (versão 2) com um nome um pouco diferente, o nome da especificação em sua criação inicial aparece aqui. ◦ Quando você cria uma versão subsequente (versão 3), o nome da especificação como estava na versão 2 aparece aqui. <p>Você não pode mudar este campo.</p>

3. Selecione **Salvar** e, em seguida, **Publicar**.

Um produtor de registro remoto cria o item do catálogo remoto para a especificação.


O que Fazer Depois

[Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto](#) para este item do catálogo remoto.

Associar critérios do consumidor a um produtor de registro remoto

Na instância do provedor, associe os critérios do consumidor apropriados ao produtor de registro remoto criado para um item do catálogo remoto. Os critérios do consumidor determinam quais consumidores têm direito ao item do catálogo. Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de consumidor qualificadas.

Antes de Iniciar

Por padrão, os produtores de registros remotos estão disponíveis para todos os consumidores. Se você tiver critérios específicos para determinados usuários, defina os critérios do consumidor para Central de controle de serviços esses usuários. Para obter mais informações, consulte [Criando direitos em Central de controle de serviços para provedores](#) .

Função necessária: sn_sb.admin ou administrador

Procedimento

1. Na instância do provedor, navegue até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Selecione o produtor de registro remoto para a oferta de produto ou a especificação de serviço que o administrador ou gerente do catálogo de produtos criou.
Revise o registro para validar que ele foi criado conforme o esperado.

- i Nota:** Um produtor de registro remoto, Gerenciar inventário, é criado automaticamente quando uma oferta de produto ou especificação de serviço para um item do catálogo remoto é publicada. Você deve associar os critérios do consumidor a este produtor de registro remoto para que seus consumidores possam gerenciar o inventário de produtos ou serviços do catálogo de serviços em uma instância do consumidor.

3. Navegue até a guia **Critérios do consumidor**.

4. No registro dos critérios ativos, na coluna **Critérios do consumidor remoto**, selecione e salve os critérios a serem associados ao item do catálogo.

5. Selecione **Publicar**.

A Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de consumidor qualificadas.

O que Fazer Depois

[Ative os direitos do produtor de registro remoto.](#)

Ativar o produtor de registro remoto

Ative o produtor de registro remoto em uma instância de consumidor Central de controle de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sb.admin ou administrador

Procedimento

1. Na instância do consumidor, navegue até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
2. Selecione o link Número para navegar até o registro de conexão do provedor.
3. Na guia Produtores de registro remoto (lista relacionada), selecione o produtor de registro remoto a ser ativado.
4. Na página Produtor de registro remoto, selecione **Ativar**.
A oferta de produto ou a especificação de serviço agora está disponível no Catálogo de serviços no formato de produtor de registro remoto.


Descontinuar um item do catálogo remoto

Descontinuar uma oferta de produto ou especificação de serviço usada em um catálogo remoto, o que desativa automaticamente o produtor de registro remoto correspondente. Quando o produtor de registro remoto é descontinuado, o item do catálogo remoto é removido automaticamente do catálogo de serviços na instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_prd_pm_product_catalog_admin e sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM na instância do provedor, selecione a Exibição de **lista** .
2. Navegue até a oferta de produto ou especificação de serviço publicada a ser descontinuada.

- Para desativar uma oferta de produto, navegue até **Ofertas > Ofertas de produtos** e selecione a oferta de produto a ser descontinuada.
- Para desativar uma especificação de serviço, navegue até **Especificações > Especificações de serviço** e selecione a especificação de serviço a ser descontinuada.

3. Selecione **Descontinuar**.

A oferta de produto ou a especificação de serviço está definida para o estado Descontinuado. O estado do produtor de registro associado ao item muda de Publicado para Descontinuado e o item do catálogo de produtos é excluído automaticamente do catálogo de serviços.

Creagindo a pedidos dos itens do catálogo do Portal de serviços

Quando consumidores usam o Portal de serviços em sua instância, eles podem fazer pedidos de itens do catálogo que têm especificações de produto agrupadas. Eles também podem cancelar um pedido e revisar e gerenciar o inventário de produtos e serviços.

Pedidos de produtos combinados

Os itens do catálogo remoto da Central de controle de serviços podem incluir produtos combinados que têm componentes compostos com diferentes opções de característica que podem ser selecionadas, incluindo quantidade.

Exemplo de produto combinado no catálogo de serviços

The screenshot displays the configuration page for 'SD-WAN Bronze Plan v3' in the ServiceNow portal. The breadcrumb trail is: Home > Service Catalog > Provider Services > AT&T > SD-WAN Bronze Plan v3. A search bar is located at the top right. The main content area is divided into sections for shipping information, service package characteristics, and device quantities. A red box highlights the 'SD-WAN Service Package Quantity' field, which is set to 1. Other fields include 'SD-WAN Edge Device Quantity' (set to 1), 'CPE Model' (ASR), 'CPE Type' (Physical), and 'SD-WAN Controller Quantity' (set to 1). The 'Tenancy' field is set to 'Advance (50 site)'. On the right side, there are buttons for 'Save as Draft' and 'Submit'.

Como cancelar um pedido

Os consumidores podem cancelar um pedido se o pedido não tiver atingido o ponto de não retorno (PONR). Se o PONR tiver sido atingido, o consumidor receberá uma mensagem de status indicando que o pedido não pode ser cancelado.

Gestão de inventário de produtos ou serviços

Os consumidores podem exibir e gerenciar o inventário de produtos ou serviços para produtos e serviços. Eles podem usar o campo **Local** para filtrar a exibição de **Inventário** por local específico. Os consumidores também podem executar ações de desconexão, suspensão ou retomada.

Gerenciar exemplo de inventário no catálogo de serviços

The screenshot shows the ServiceNow interface for managing inventory. The breadcrumb trail is: Home > Service Catalog > Provider Services > ZZZ Telecom Company > Manage Inventory. The form fields are as follows:

- Type:** Product (dropdown)
- Location:** (empty dropdown)
- Product Inventory:** (empty dropdown)
- Action:** Resume (dropdown)
- Reason:** (empty text field)
- Action Start Date:** YYYY-MM-DD HH:mm:ss (calendar icon)

Buttons: Save as Draft, Submit. Required information: Product Inventory.

Tradução automática

Gestão de pedidos integração com Gestão de serviços de campo

Fornecer uma integração entre as aplicações Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo. Esta integração está disponível para todos os clientes ServiceNow com o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm), o plug-in Espaço configurável da Gestão de serviços de campo (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) e o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Visão geral

Essa integração permite a criação automática e manual de ordens de serviço da aplicação Gestão de pedidos para a aplicação Gestão de serviços de campo. Essa

integração garante a colaboração entre as aplicações Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo para oferecer suporte ao processo de execução de pedidos de ponta a ponta. As ordens de serviço são criadas para uma ordem que requer trabalho de serviço de campo por agentes de campo. Os agentes e gerentes de execução de pedidos podem gerenciar com mais eficiência as tarefas de pedido e as dependências da ordem de serviço.

Principais recursos

- Automação de criação, atualizações e acompanhamento de ordens de serviço.
- Acionamento manual baseado em IU da ordem de serviço para Gestão de serviços de campo. Programe o trabalho de serviço de campo e comunique atualizações de anotação de trabalho para expedidores e agentes de serviço de campo.
- Sincronização de informações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo para status, anotação de trabalho, detalhes do cliente e outras atualizações.
- Acompanhar e gerenciar o fluxo de trabalho de ponta a ponta de pedidos e ordens de serviço associadas no processo de execução.

Configuração da criação automática de ordens de serviço

Você pode habilitar a criação automática de ordens de serviço de Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia a Gestão de serviços de campo. Ordens de serviço são criadas para pedidos de domínio e tarefas de pedido. Para configurar a criação automática de ordens de serviço, configure as tabelas de decisão no construtor de decisões.

Os pedidos do cliente têm vários itens de linha de pedido que têm vários pedidos de domínio, como pedidos de produtos, pedidos de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido. Para a criação automática de ordens de serviço para um pedido de domínio, as condições são especificadas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para pedido de domínio. Para a criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido, as condições são definidas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para tarefa de pedido.

Depois que um pedido é aprovado pelo gerente, uma ordem de serviço é criada automaticamente se as condições definidas no construtor de decisões forem atendidas. Se necessário, o gerente também pode selecionar **Criar ordem** de serviço para criar uma ordem de serviço manualmente. O modelo de ordem de serviço na tabela de decisão preenche previamente os campos da ordem de serviço criada automaticamente.

Configurar criação de ordem de serviço para um pedido de domínio

Adicione uma condição na árvore de decisão para criação automática de ordens de serviço para o pedido de domínio. As condições são especificadas na política de ordem de serviço para a tabela de decisão de ordem de domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os pedidos do cliente têm vários itens de linha de pedido que têm vários pedidos de domínio, como pedidos de produtos, pedidos de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido. Para a criação automática de ordens de serviço para um pedido de domínio, as condições são especificadas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para pedido de domínio. Para condições não definidas na tabela de decisão, o gerente pode selecionar **Criar ordem** de serviço para criar uma ordem de serviço manualmente. O

modelo de ordem de serviço na tabela de decisão preenche previamente os campos da ordem de serviço criada automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Construtor de decisões**.
Você pode exibir todas as tabelas de decisão.
2. Selecione a **política de ordem de serviço para a tabela de decisão de ordem de domínio**.
3. Na coluna **Especificação** da seção de condições, selecione o pacote de serviços para definir uma condição.
4. Selecione uma ação na lista Ação de pedido de domínio.
5. Selecione um modelo para a condição na coluna **Modelo de WO**.
6. Selecione **Salvar**.

Resultados

Uma condição é adicionada à tabela de decisão. Se esta condição na tabela de decisão for atendida, uma ordem de serviço será criada automaticamente para um pedido de domínio. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte [Usar tabelas de decisão](#).

Configurar criação de ordem de serviço para tarefa de pedido

Adicione uma condição na árvore de decisão para criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido. As condições são especificadas na política de ordem de serviço para a tabela de decisão da tarefa de ordem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para a criação automática de ordens de serviço para tarefas de pedido, as condições são definidas na tabela de decisão Política de ordem de serviço para tarefa de pedido. Depois que um pedido é aprovado pelo gerente, uma ordem de serviço é criada automaticamente se forem atendidas as condições definidas no construtor de decisões.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Construtor de decisões**.
Você pode exibir todas as tabelas de decisão.
2. Selecione a **política de ordem de serviço para a tabela de decisão da tarefa de ordem**.
3. Na coluna **Especificação** da seção de condições, selecione o pacote de serviços para definir uma condição.
4. Selecione **Adicionar** para Ação de pedido de domínio.
5. Selecione um tipo de solicitação para a tarefa de pedido na coluna **Tipo** de solicitação.
6. Selecione um modelo para o pacote de serviços na coluna **Modelo de WO**.
7. Selecione **Salvar**.

Resultados

Uma condição é adicionada à tabela de decisão. Se esta condição na árvore de decisão for atendida, uma ordem de serviço será criada automaticamente para uma tarefa de pedido. Para obter informações, consulte [Interface do usuário Construtor de decisões](#).

Sincronização de informações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo - Cenário de fluxo de trabalho

A integração entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo fornece suporte para o processo de execução de pedidos de ponta a ponta. O cenário a seguir mostra a sincronização perfeita de dados, informações do cliente, status e outras atualizações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo.

Cenário

Depois que o gerente de execução de pedidos aprova o pedido em Gestão de pedidos, as ordens de serviço são criadas automaticamente em Gestão de serviços de campo para as condições especificadas na árvore de decisão. Conforme os agentes de serviço de campo trabalham nessas ordens de serviço, o agente de execução de pedidos pode ver as atualizações na seção Anotações de trabalho desse pedido de domínio. Um agente não pode fechar um pedido de domínio a menos que todas as ordens de serviço associadas a ele estejam fechadas. Este fluxo de trabalho mostra a sincronização de informações entre Gestão de pedidos e Gestão de serviços de campo.

1. Um agente de execução de pedidos cria um novo pedido de cliente no espaço Gestão de pedidos.
2. O agente seleciona o local para o qual o pedido precisa ser feito. Para vários locais, vários itens de linha de pedido são criados.
3. O agente revisa e faz o pedido.
4. O gerente de execução de pedidos aprova o pedido. Os itens de linha do pedido têm pedidos de domínio como parte do fluxo de execução de pedidos. De acordo com as configurações na tabela de decisão, as ordens de serviço são criadas automaticamente em Gestão de serviços de campo.
5. O agente pode exibir as ordens de serviço criadas para os pedidos de domínio na guia **Detalhes**. Na seção Atividade, o agente rastreia todas as atualizações das ordens de serviço nas anotações de trabalho.
 - Quando o status de uma ordem de serviço muda em Gestão de serviços de campo, os detalhes são exibidos nas anotações de trabalho do espaço Gestão de pedidos.
 - Se uma ordem de serviço for cancelada, o status da ordem de serviço será exibido na seção Gestão de pedidos de anotações de trabalho.
 - Em caso de mudanças em curso, a ordem de serviço é atualizada automaticamente. O status atual e as informações atualizadas são exibidos na seção de anotações de trabalho.
6. O agente pode editar um item de linha do pedido, se necessário. Se o agente selecionar a **opção PONR** (Ponto sem retorno), nenhuma mudança poderá ser feita no item de linha do pedido no fluxo de trabalho.
7. Depois que todas as ordens de serviço são fechadas, o gerente de execução de pedidos pode revisar todas as ordens de serviço e fechar o pedido de domínio.

i Nota: O agente não pode fechar um pedido de domínio a menos que todas as ordens de serviço associadas a esse pedido de domínio estejam fechadas.

Gestão de pedidos integração com Gestão estratégica de portfólios

A aplicação Gestão de pedidos fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão estratégica de portfólios (SPM) que permite a supervisão do projeto de tarefas

complexas de execução de pedidos. Use esta integração para lidar com itens de linha de pedido e tarefas de pedido planejado como projetos em SPM.

Recursos

- Automatiza a criação de SPM projetos com base nas regras de supervisão de projetos, permitindo que os gerentes de projeto rastreiem as atividades de execução de pedidos em um projeto em SPM.
- Sincroniza tarefas de execução de pedidos em Gestão de pedidos com um projeto associado em SPM, fornecendo aos gerentes de projeto atualizações de atividades de tarefa em tempo real por meio de informações de mudança de estado, anotações e comentários.
- Permita que agentes de execução, gerentes e gerentes de projeto exibam listas relacionadas que mostram o relacionamento entre um item de linha de pedido e projeto, pedido de domínio e tarefa de projeto e tarefa de pedido e tarefa de projeto.
- Oferece suporte ao acompanhamento e à sincronização de uma ou mais tarefas de pedido.
- Oferece suporte a pedidos escalonados/em andamento para novas tarefas criadas como parte da decomposição escalonada ou mudanças em andamento. Usa tarefas de pedido planejadas predefinidas que permitem a sincronização entre a execução de pedidos e as tarefas de projeto.
- Encerra as tarefas de projeto automaticamente quando as tarefas secundárias e as tarefas de pedido associadas ou pedidos de domínio são concluídas ou canceladas.

Benefícios

- Fornece aos gerentes de projeto a supervisão de projeto de ponta a ponta de pedidos complicados, como pedidos de longa duração que exigem entrega para uma conta de cliente específica com vários locais.
- Gerencia riscos identificando problemas que afetam as dependências do projeto e a execução de pedidos oportuna.
- Elimina o acompanhamento manual do status do pedido entre as aplicações SPM e Gestão de pedidos. Reduz a comunicação ineficiente entre gerentes de projeto, agentes e gerentes de execução e outras partes interessadas do projeto.

Como a integração SPM funciona

A integração [Gestão de pedidos com Gestão estratégica de portfólios usa a aplicação padrão Project Portfolio Management (PPM) em SPM para rastrear tarefas de execução como projetos em sua organização. Essa integração também funciona com a aplicação Customer Project Management se você quiser rastrear automaticamente as tarefas de execução de pedidos do cliente como projetos do cliente.

Configuração

Os administradores configuram a integração SPM configurando estes itens:

- Modelos de projeto: crie os modelos de projeto do PPM que são usados para gerar os projetos SPM automaticamente para pedidos que exigem supervisão do projeto. Os modelos de projeto também definem as tarefas planejadas para a entrega do pedido.
- Gestão de pedidos condições e regras de supervisão de projeto: defina as condições e regras de decisão que determinam as ordens qualificadas

para supervisão de projeto e os modelos de projeto usados para criar esses projetos. Você usa diferentes tabelas de decisão de supervisão da Gestão de projetos para especificar as condições e regras para linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido e o modelo de projeto apropriado a ser usado.

- Mapeamento de campo em mapas da tabela CSM : associe campos [Gestão de pedidos a campos de projeto SPM configurando o mapeamento de campo nos mapas da tabela CSM.
- Propriedade para fechamento automático de tarefas de projeto: controle o fechamento automático de tarefas de projeto quando as tarefas secundárias associadas forem concluídas usando a propriedade do sistema `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`.

Fluxo de integração de SPM

Depois que uma linha de pedido é criada e aprovada, Gestão de pedidos executa as seguintes etapas de processamento.

- Determinação de supervisão do projeto: qualifica a linha do pedido para supervisão do projeto.
 - Verifica se a linha do pedido é válida e se a aplicação PPM Standard está instalada.
 - Revisa as condições de supervisão do projeto e as regras de decisão para linhas de pedido.
 - Se a linha do pedido corresponder às condições, criará automaticamente o projeto e as tarefas do projeto usando o modelo de projeto especificado.

i Nota: Se várias linhas de pedido forem qualificadas para supervisão, o sistema criará vários projetos.

- Sincronização única: sincroniza a linha do pedido com o projeto, estabelecendo o relacionamento entre a linha do pedido e o projeto.
- Determinação de supervisão da tarefa do projeto: depois que Gestão de pedidos decompõe o item de linha do pedido em pedidos de domínio e tarefas de pedido, ele faz o seguinte:
 - Verifica as condições de supervisão do projeto para pedidos de domínio. Se um pedido de domínio atender às condições de supervisão do projeto, criará o projeto associado e as tarefas planejadas usando a tarefa de modelo de projeto especificada.
 - Verifica as condições de supervisão do projeto para tarefas de pedido. Se as tarefas de pedido atenderem às condições de supervisão do projeto, criará o projeto associado e as tarefas planejadas usando a tarefa de modelo de projeto especificada.
 - Vincula pedidos de domínio e tarefas de pedido de volta ao projeto primário, sincronizando atributos dos pedidos de domínio e tarefas de pedido com as tarefas do projeto.
- Mudanças de estado da tarefa de pedido: conforme os estados da tarefa de pedido mudam em Gestão de pedidos, sincroniza o estado e o status com as tarefas de projeto correspondentes no SPM para que os gerentes de projeto e outras partes interessadas do projeto possam visualizar as mudanças em tempo real.

- Atualizações nas anotações e comentários do projeto: atualiza automaticamente as anotações do projeto e as anotações da tarefa do projeto quando os gerentes ou agentes de execução publicam anotações de trabalho e comentários em itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido.
- Fechamento de tarefa de projeto: fecha automaticamente as tarefas de projeto para tarefas de pedido, incluindo tarefas secundárias, que foram concluídas em Gestão de pedidos.

Plug-ins para a integração SPM

A integração de GPS está incluída na aplicação Gestão de pedidos. A integração requer os seguintes plug-ins, que são ativados por usuários com a função de administrador:

- Plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo): ativa a aplicação Project Portfolio Management Standard, que instala o Financial Management e o Project Portfolio Suite. O pacote inclui várias aplicações para lidar com projetos em sua organização, como Gestão de programas, Gestão de projetos e Gestão de demandas. Para obter mais informações sobre o Project Portfolio Suite, consulte [Project Portfolio Suite with Financials](#).
- Plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm): ativa a integração do Customer Project Management com a aplicação PPM Standard. Essa integração permite que os gerentes de projeto do cliente criem e gerenciem projetos complexos com várias tarefas. Essa integração também fornece aos usuários finais visibilidade desses projetos. Para obter detalhes sobre o Customer Project Management, consulte [Integração ao Customer Project Management](#).

Controles de acesso na integração SPM

A integração SPM oferece suporte a determinados controles de acesso para usuários com as funções a seguir.

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
<ul style="list-style-type: none"> • Agente de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm_order_fulfillment_agent] • Agente de ordem de serviço [sn_ind_tmt_orm_service_order_agent] 	<p>Os agentes de execução de pedidos têm acesso de leitura a pedidos de produtos, tarefas de pedido de produtos, pedidos de serviço e pedidos de recursos. Os agentes de ordem de serviço têm acesso de leitura a solicitações de ordem de serviço, ordens de serviço, ordens de recurso e tarefas de execução de recursos.</p> <p>Os agentes têm acesso às seguintes informações do projeto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acesso de leitura aos campos do formulário Projeto. • Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. 	<ul style="list-style-type: none"> • it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (se estiver usando a Gestão de projetos do cliente)

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso de leitura às listas relacionadas ao item de linha do pedido e à tarefa do pedido no PPM. • Acesso de leitura à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciador de execução de pedidos [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • Gerenciador de pedidos de serviço [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] 	<p>Os gerentes de execução de pedidos recebem pedidos, revisam itens de linha do pedido, verificam se os pedidos estão prontos para execução e aprovam os pedidos.</p> <p>Os gerentes de ordem de serviço garantem que as ordens de serviço estejam prontas para execução e, [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager].</p> <p>Os gerentes podem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publique anotações e comentários em linhas de pedido e tarefas de pedido para se comunicar com o gerente de projeto. • Exibir o relacionamento entre um projeto e um item de linha de pedido, tarefas de projeto e tarefas de pedido. Os gerentes têm o seguinte acesso às informações do projeto: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. ◦ Acesso de leitura às listas relacionadas ao item de linha do pedido e à tarefa do pedido no PPM. ◦ Acesso de leitura à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos. 	<p>sn_ind_tmt_orm.order_creator</p>

Tradução automática

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
<p>Usuário do projeto de TI [it_project_user]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso de leitura aos campos do formulário Projeto. • Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. • Acesso de leitura às listas relacionadas ao item de linha do pedido e à tarefa do pedido no PPM. • Acesso de leitura à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos. • Acesso de leitura à tabela Criação de modelo de projeto. 	<p>sn_ind_tmt_orm.order_viewer</p>
<p>Administrador de projeto de TI [it_project_admin]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Configure o acesso a todos os recursos da Gestão de projetos. • Acesso de leitura e gravação à tabela Criação de modelo de projeto. • Acesso de leitura e gravação à lista relacionada ao item de linha do pedido no PPM. • Acesso de gravação à lista relacionada de tarefas de pedido no PPM. • Acesso de leitura à tabela Relacionamento entre item de linha do pedido e projeto. • Acesso de gravação à lista relacionada Tarefa de pedido para tarefa de projeto na Gestão de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator
<p>Administrador [admin]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cria os modelos de projeto do PPM usados para gerar os projetos para pedidos que exigem supervisão de projeto automaticamente. • Configura o mapeamento entre tarefas de pedido e tarefas de projeto planejadas associadas a modelos de projeto 	

SPM controles de acesso à integração

Função	Controles de acesso na integração SPM	Contém as funções
	<ul style="list-style-type: none"> Especifica as condições e regras de decisão para determinar a supervisão do projeto e os modelos de projeto usados para criar esses projetos. Controla o fechamento automático de tarefas de projeto 	

Próxima etapa

Como administrador, revise as tarefas de configuração em [Configurando a integração Gestão estratégica de portfólios](#).

Configurando a integração Gestão estratégica de portfólios

Configure a integração Gestão estratégica de portfólios para que as tarefas de entrega de pedido em Gestão de pedidos possam ser rastreadas como tarefas de projeto planejadas em SPM.

Como administrador, siga estas tarefas para configurar a integração SPM.

Etapa de configuração	Descrição
Ativar padrão do PPM (Project Portfolio Management)	<p>Instale o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_ppm).</p> <p>Se você estiver acompanhando projetos de clientes, também deverá ativar o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm). Para obter informações sobre como configurar a Gestão de projetos do cliente, consulte Integre à Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida.</p> <p>Nota: Se você instalou a aplicação Gestão de pedidos antes de ativar os plug-ins PPM Standard ou Customer Project Management, deverá reparar o plug-in Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) para obter as atualizações dependentes do plug-in e os dados de demonstração para a integração do SPM.</p>
Criar modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto	<p>Use a aplicação Project Portfolio Management para criar os modelos de projeto para linhas de pedido e tarefas</p>

Etapa de configuração	Descrição
	de modelo de projeto para pedidos de domínio e tarefas de pedido.
Configurar mapeamento de campo entre pedidos e projetos	Configure os mapas de tabela do CSM para associar campos em linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido a projetos no SPM.
Configurar condições de supervisão de projeto e regras de decisão	Configure as condições e regras de decisão para determinar as linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido que se qualificam para supervisão de gestão de projetos. Você também especifica os modelos de projeto a serem usados para criar esses projetos.
Controlar o fechamento automático de tarefas de projeto	Gerencie o fechamento automático de tarefas de projeto quando tarefas secundárias relacionadas forem concluídas ou canceladas.

Criação de modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto

Você cria os modelos de projeto e as tarefas de modelo de projeto que Gestão de pedidos usa para instanciar projetos para linhas de pedido e pedidos de domínio associados e tarefas de pedido.

Na integração SPM, os modelos de projeto definem a estrutura de um projeto para linhas de pedido e as tarefas planejadas do projeto que são mapeadas para as tarefas de execução de pedidos da linha de pedido. Você especifica modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto nas regras de decisão de supervisão do projeto. Gestão de pedidos usa essas regras para determinar quais itens do pedido exigem supervisão e o modelo de projeto ou as tarefas de modelo de projeto usadas para criar os projetos.

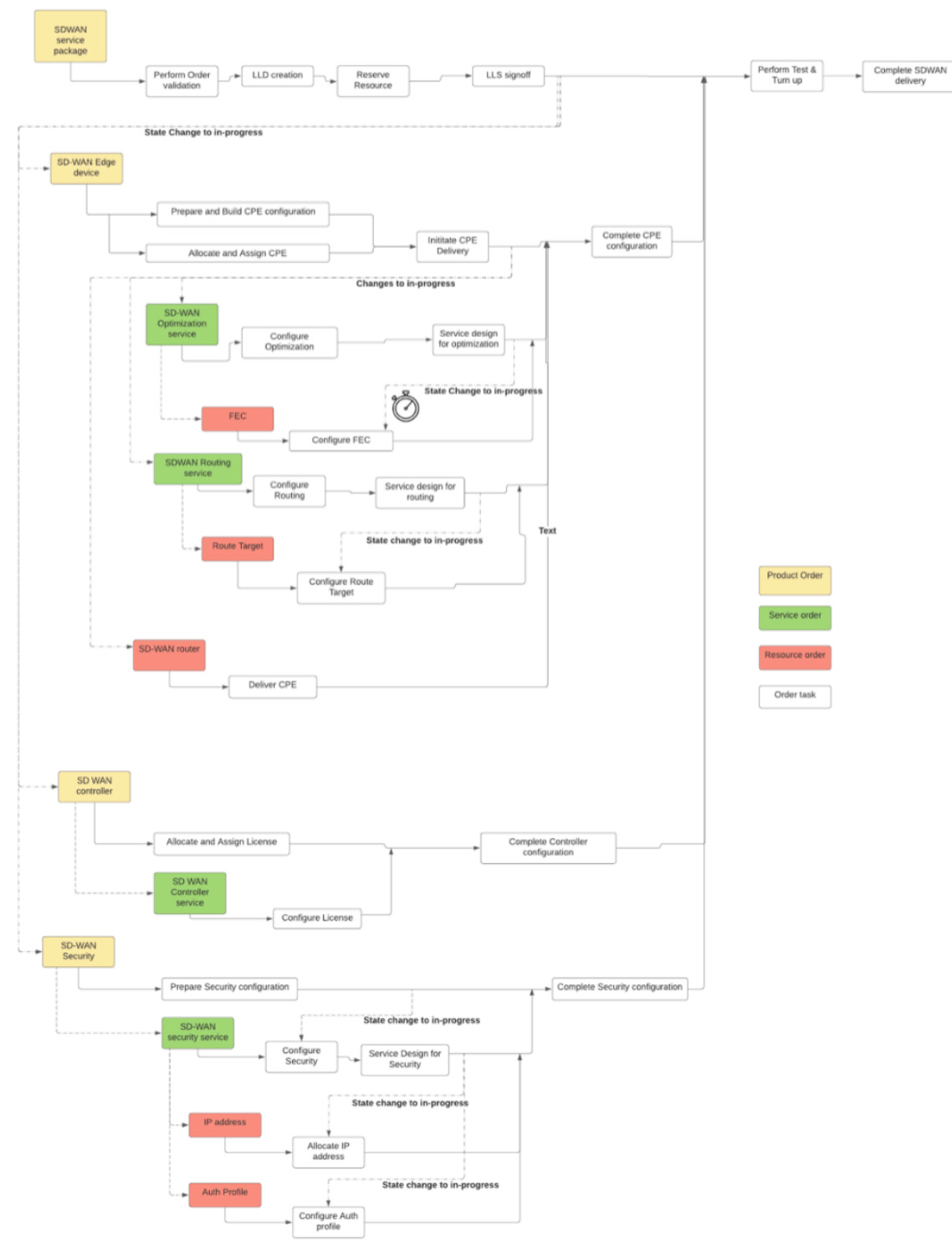
Como administrador ou usuário com a função `it_project_manager`, você cria modelos de projeto e as tarefas de modelo de projeto em Project Portfolio Management. Para obter mais informações, consulte [Modelos de projeto](#) e [Criar um modelo de projeto](#). Os dados de demonstração com a aplicação Gestão de pedidos incluem modelos de projeto que você pode copiar e mudar conforme necessário.

- Nota:** Ao criar tarefas de modelo de projeto para pedidos de domínio e tarefas de pedido, certifique-se de antecipar as mudanças em curso que podem exigir tarefas planejadas adicionais. Defina essas possíveis tarefas planejadas nas tarefas do modelo para que o sistema possa sincronizar as tarefas planejadas com as tarefas de pedido adicionais resultantes de mudanças em andamento em Gestão de pedidos.

Antes de criar modelos de projeto e tarefas de modelo de projeto

Antes de criar o modelo de projeto e os modelos de tarefa de projeto para a integração SPM, considere o nível de supervisão de projeto necessário para que os pedidos do cliente sejam atendidos. Por exemplo, no seguinte fluxo de execução de SD-WAN, a linha de pedido superior é o Pacote de serviços de SD-WAN, que define o projeto de linha de pedido a ser criado. Em seguida, identifique os pedidos de domínio e as tarefas de pedido que exigem supervisão de tarefa de projeto.

Fluxo de execução de SD-WAN



Tradução automática

Como configurar condições de supervisão de projeto e regras de decisão

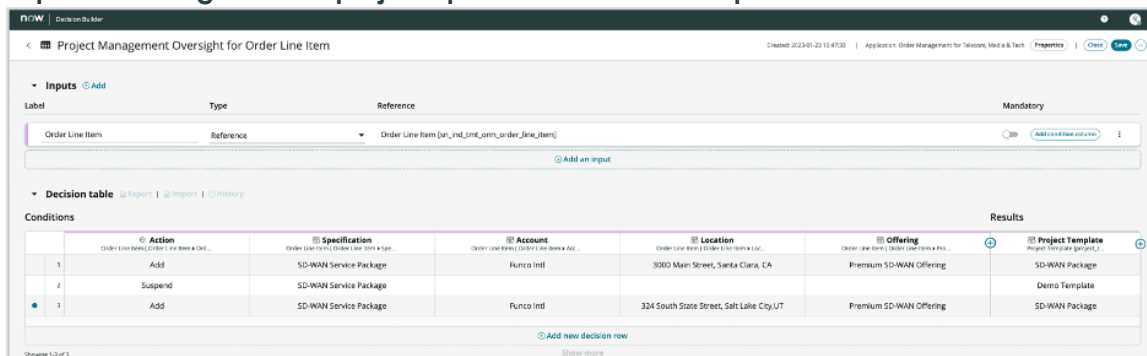
Como administrador, você cria e mantém as condições e regras de decisão que determinam se um item do pedido se qualifica como um projeto que pode ser rastreado em Gestão estratégica de portfólios. Você também especifica o modelo de projeto que Gestão de pedidos usa para criar esse projeto para o item do pedido.

Defina as condições e regras de decisão para supervisão do projeto de linhas de pedido e pedidos de domínio associados e tarefas de pedido usando formulários Construtor de decisões para linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido. Esses formulários

têm uma tabela de decisão para especificar as condições e regras a serem aplicadas quando Gestão de pedidos determina a qualificação para supervisão do projeto.

Por exemplo, no formulário Gestão de supervisão de projeto para item de linha do pedido, você usa a tabela de decisão para adicionar ou alterar colunas de condição. Você também especifica as regras de decisão, incluindo o modelo de projeto, a serem aplicadas.

Supervisão da gestão de projetos para item de linha do pedido



Para obter mais informações sobre como adicionar ou alterar condições em tabelas de decisão, consulte [Interface do usuário Construtor de decisões](#).

Nota: Se Gestão de pedidos dados de demonstração estiverem instalados, a tabela de decisão para cada formulário de supervisão de projeto exibirá as colunas de condição e as linhas de decisão adicionadas para dados de demonstração. Você pode adicionar, alterar ou excluir as colunas de condição e as linhas de decisão conforme necessário.

Configurar supervisão de projeto para linhas de pedido

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam uma linha de pedido para supervisão de projeto. Você também especifica o modelo de projeto usado pela Gestão de pedidos para criar o projeto para a linha do pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a Supervisão de gestão de projetos para construtor de decisão de item de linha de pedido para adicionar ou alterar as condições e regras de decisão que devem ser atendidas para que uma linha de pedido seja rastreada como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para linhas de pedido que tenham um produto, conta de cliente e local específicos, você poderá adicionar colunas de condição para **Especificação, Conta e Local**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de decisões > Construtor de decisões**.
2. Selecione a tabela de decisão **Supervisão da gestão de projetos para item de linha do pedido**.
O item de linha do pedido é exibido nas **entradas** e a coluna **Modelo do projeto** nos **resultados**.
3. Adicione uma condição à qual uma linha de pedido deve corresponder.

a. Selecione a **coluna Adicionar condição**.

b. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de linha de pedido, a tabela é Item de linha de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione Campo e escolha um campo na tabela Item de linha do pedido, como Conta , para especificar uma conta de cliente.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

c. Selecione **Salvar**.

d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.

4. Insira uma regra de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão**.

a. Selecione a ação **Adicionar** e insira as condições às quais a linha do pedido deve corresponder e o modelo de projeto para criar o projeto.

b. Selecione **Salvar**.

c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultados

O sistema usa o modelo de projeto especificado para criar projetos para linhas de pedido que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para itens de linha do pedido.

Configurar supervisão de projeto para pedidos de domínio

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam os pedidos de domínio para supervisão de projeto. Você também especifica a tarefa de modelo de projeto usada por Gestão de pedidos para criar o projeto para pedidos de domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a Supervisão de gestão de projetos para pedido de domínio Construtor de decisões para adicionar ou alterar as condições e regras de decisão que um pedido de domínio deve atender para ser rastreado como um projeto. Por exemplo, se você quiser que projetos sejam criados para pedidos de domínio de um produto específico, poderá adicionar uma coluna de condição para **Especificação**.

Procedimento

- Navegar até **Todos > Gestão de decisões > Construtor de decisões**.
- Selecione a tabela de decisão **Supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio**. O item Pedido de domínio é exibido nas **Entradas** e a coluna **Tarefa do modelo de projeto** nos **Resultados**.
- Adicione uma condição à qual um pedido de domínio deve corresponder.
 - Selecione **a coluna Adicionar condição**.
 - No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de domínio, a tabela é Domain Order [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência.

Campo	Descrição
	Para avaliar um campo específico, selecione Campo e escolha um campo na tabela Pedido de domínio, como Especificação (Domain Order.specification) para especificar um produto.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

- c. Selecione **Salvar**.
 - d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.
4. Insira uma regra de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão**.
- a. Selecione a ação **Adicionar** e insira as condições e a tarefa do modelo de projeto a serem usadas.
 - Nota:** Se houver tarefas de modelo de projeto duplicadas com a mesma **descrição resumida**, pode ser difícil identificar e selecionar as tarefas de modelo de projeto apropriadas. Para obter detalhes sobre como diferenciar entre tarefas de modelo de projeto semelhantes, consulte [Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas](#).
 - b. Selecione **Salvar**.
 - c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultados

O sistema usa a tarefa de modelo de projeto especificada para criar projetos para pedidos de domínio que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para pedidos de domínio.

Configurar supervisão de projeto para tarefas de pedido

Especifique as condições e regras de decisão que qualificam as tarefas de pedido para supervisão do projeto. Você também especifica a tarefa de modelo de projeto usada por Gestão de pedidos para criar o projeto para tarefas de pedido. A tarefa de modelo de projeto define as tarefas de projeto para as tarefas de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a Supervisão de gestão de projetos para tarefa de pedido Construtor de decisões para adicionar ou alterar as condições e regras de decisão que uma tarefa de pedido deve atender para ser rastreada como um projeto. Por exemplo, se você quiser que

projetos sejam criados para tarefas de pedido de um tipo de solicitação específico, poderá adicionar uma coluna de condição para **Tipo**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de decisões > Construtor de decisões**.
2. Selecione a tabela de decisão **Supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio**. O item da Tarefa de pedido é exibido nas **Entradas** e a coluna **Tarefa do modelo de projeto** nos **Resultados**.
3. Adicione uma condição à qual um pedido de domínio deve corresponder.
 - a. Selecione a **coluna Adicionar condição**.
 - b. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da coluna.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for Referência, o nome da tabela de referência será exibido. Para itens de domínio, a tabela é Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Dados a serem avaliados	Para colunas de condição com o tipo de entrada Referência, especifica se a coluna de condição avalia o registro de referência ou um campo na tabela de referência. Para avaliar um campo específico, selecione Campo e escolha um campo na tabela Tarefa de pedido, como Tipo de solicitação (Tarefa de pedido.request_type) para especificar um tipo de solicitação.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a coluna de condição.
Operador padrão	Como cada linha na coluna de condição avalia um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

- c. Selecione **Salvar**.
 - d. Repita as etapas 3a a 3c para cada condição a ser adicionada.
4. Insira uma regra de decisão selecionando **Adicionar nova linha de decisão**.
- a. Selecione a ação **Adicionar** e insira as condições e a tarefa do modelo de projeto a serem usadas.

Nota: Se houver tarefas de modelo de projeto duplicadas com a mesma **descrição resumida**, pode ser difícil identificar e selecionar a tarefa de modelo de projeto apropriada. Para obter detalhes sobre como diferenciar entre tarefas de modelo de projeto semelhantes, consulte [Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas](#).

- b. Selecione **Salvar**.
- c. Repita as etapas 4a a 4c para cada regra de decisão a ser adicionada.

Resultados

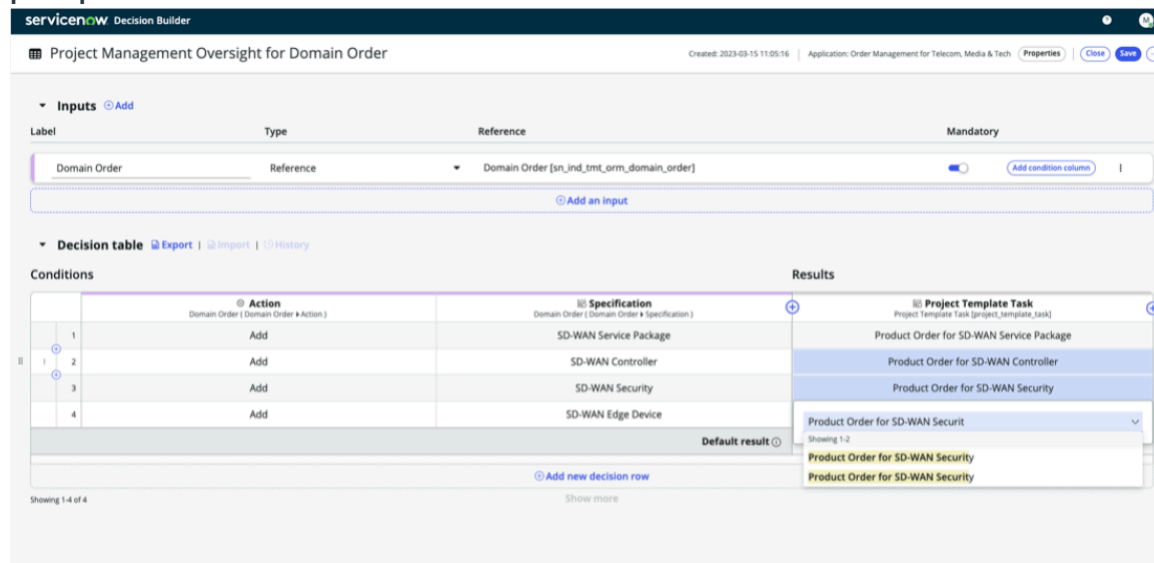
O sistema usa a tarefa de modelo de projeto especificada para criar projetos para tarefas de pedido que correspondam às condições e regras de decisão definidas na tabela de decisão Supervisão de projeto para tarefa de pedido.

Escolher uma tarefa de modelo de projeto quando houver duplicatas

Como administrador, ao configurar as regras de decisão para pedidos de domínio e tarefas de pedido, você pode descobrir que há várias tarefas de modelo de projeto com a mesma **descrição resumida**. Pode ser difícil determinar a tarefa de modelo de projeto correta a ser selecionada.

Por exemplo, a tabela de decisão a seguir para Supervisão de projeto para pedido de domínio mostra duas opções com o mesmo nome para a tarefa de modelo de projeto: Pedido de produto para segurança de SD-WAN. Esta tarefa de modelo de projeto tem a mesma **descrição resumida** para duas tarefas de modelo de projeto diferentes, uma para o pacote SD-WAN e outra para o pacote de produtos do cliente SD-WAN.

Tarefas de modelo de projeto duplicadas na supervisão da gestão de projetos para pedido de domínio



Você pode determinar a tarefa de modelo de projeto apropriada encontrando e verificando o sys_id da tarefa de modelo de projeto a ser usada. Para obter mais informações, consulte [Verificar o sys_id de um modelo de tarefa de projeto](#).

Verificar o sys_id de um modelo de tarefa de projeto

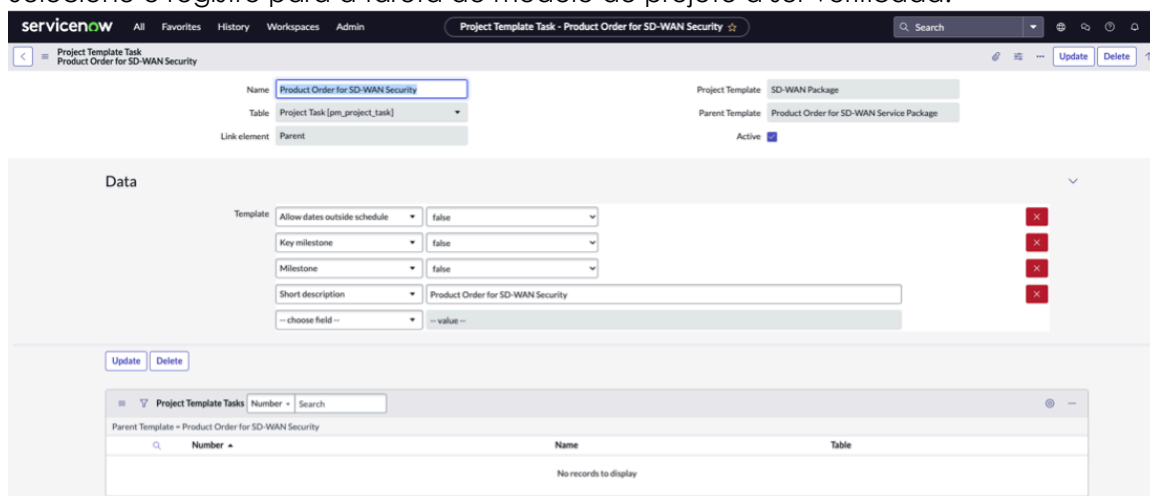
Determine se você está usando o modelo de tarefa de projeto correto para pedidos de domínio ou tarefas de pedido verificando o sys_id da tarefa de modelo de projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todose** no filtro insira `project_template_task.list`.
2. Selecione o registro para a tarefa de modelo de projeto a ser verificada.



Por exemplo, no registro de tarefa do modelo de projeto para pedido de produto para segurança de SD-WAN, que pertence ao modelo de projeto de pacote de SD-WAN, o sys_id é 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Verifique o valor do sys_id na entrada da tabela de Decisões associada.

- Navegar até **Todos** e no filtro, insira `sys_decision_question.list`.
- Na tabela Decisões [`sys_decision_question`], localize o registro da entrada da tabela de decisão correspondente, por exemplo, Supervisão da Gestão de projetos para pedido de domínio.
- No registro da tarefa de modelo de projeto, selecione a coluna **Resposta**.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=ch5ef5a537...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	200	global
<input checked="" type="checkbox"/>	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	400	global

O registro resultante do campo **Resposta** é aberto.

- No registro resultante do resultado múltiplo da tabela de decisão, exiba a saída XML clicando com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho do registro e selecionando **Mostrar XML**.
- Revise o XML e localize o valor `sys_id` no arquivo.

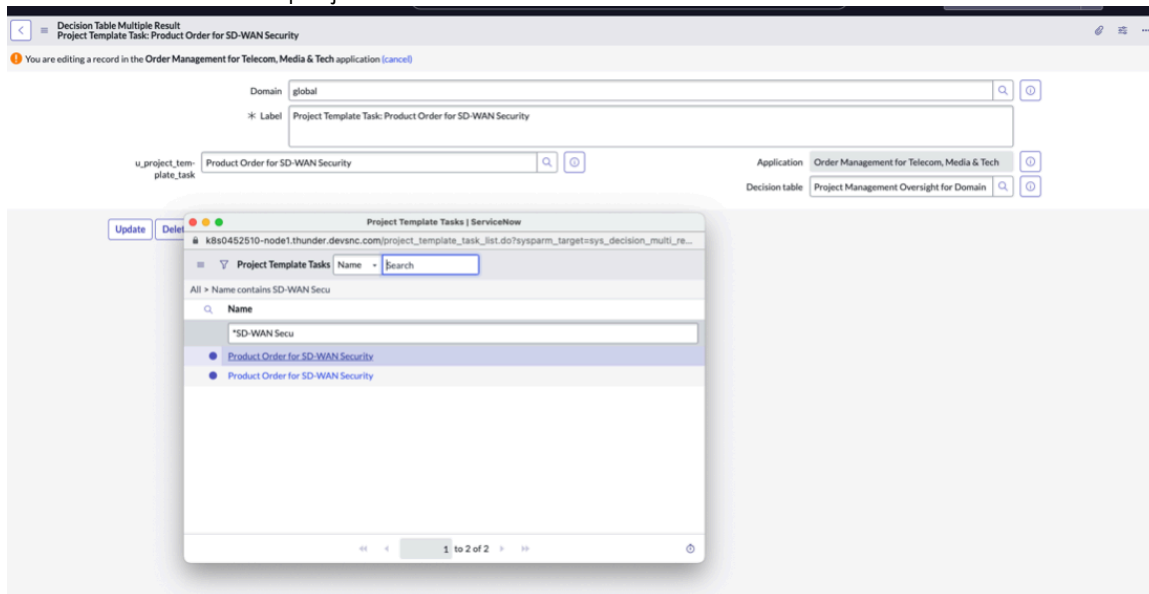
This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path>/</sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
  <sys_variable_value action="delete_multiple" query="document_key=514aeb965bed110235d85cced81c7ca"/>
  <sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
    <document>sys_decision_multi_result</document>
    <document_key>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</document_key>
    <order>100</order>
    <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
    <sys_id>554aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
    <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
    <value>183910354fed2110c5ff2624b2ce0b49</value>
    <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cced81c7a3</variable>
  </sys_variable_value>
</xml>
```

Value

O valor de `sys_id` deve corresponder ao `sys_id` da tarefa do modelo de projeto determinado na Etapa 1. Se o `sys_id` não corresponder, prossiga para a próxima etapa.

- No registro Resultado múltiplo da tabela de decisão, selecione **u_project_template_task** e verifique a exibição XML de outra tarefa de modelo de projeto para verificar o sys_id do modelo de tarefa de projeto.



Configurar mapeamentos de campo

Configure os mapas da tabela CSM para associar campos em linhas de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido a projetos em Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de pedidos fornece Customer Service Management mapas de tabela para associar itens de linha de pedido, pedidos de domínio e tarefas de pedido a projetos e tarefas de projeto em SPM. As tabelas que você configura dependem se você está usando a aplicação PPM Standard para rastrear projetos em sua organização ou a integração do Customer Project Management para rastrear projetos de clientes.

- Se você estiver usando o PPM, configure o mapeamento de campo para estes mapas da tabela CSM :

Mapas de tabela para PPM

Mapa de tabela	Tabela de origem	Tabela de destino
Solicitar item de linha para projeto	Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projeto [projeto_pm]
Pedido de domínio para tarefa de projeto	Pedido de domínio [sn_ind_tmt_orm_domain_order_line_item]	Tarefa do projeto [tarefa_projeto_pm]
Tarefa de pedido para tarefa de projeto	Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tarefa do projeto [tarefa_projeto_pm]

- Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, configure o mapeamento de campo para estes mapas da tabela CSM :

Mapas de tabela para Customer Project Management

Mapa de tabela	Tabela de origem	Tabela de destino
Solicitar item de linha para projeto do cliente	Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projeto do cliente [customer_project]
Pedido de domínio para tarefa de projeto do cliente	Pedido de domínio [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tarefa de projeto do cliente [customer_project_task]
Solicitar tarefa para tarefa de projeto do cliente	Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tarefa de projeto do cliente [customer_project_task]

As tabelas de origem e de destino em cada mapa de tabela são preenchidas previamente.

i Nota: Se você instalou dados de demonstração para Gestão de pedidos, o mapeamento de campo para o campo de **origem** e o campo de **destino** exibirá os valores usados para dados de demonstração. Você pode usar o mapeamento de campo existente ou alterá-lo conforme necessário.

Procedimento

- Navegar até **Todos** e no filtro insira `csn_table_map.list`.
- Siga um destes procedimentos:
 - Se você estiver usando o PPM, selecione o item de linha do pedido para o mapa da tabela do projeto.
 - Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Item de linha do pedido para projeto do cliente.
- Acesse a lista relacionada **Mapeamento de campo básico** e defina um mapeamento de campo.

i Nota: Se os dados de demonstração da Gestão de pedidos estiverem instalados, os valores **Campo de origem** e **Campo de destino** na lista relacionada Mapeamento de campo básico exibirão o mapeamento para dados de demonstração. Você pode usar o mapeamento ou alterá-lo conforme necessário.

Opção	Etapas
Definir um novo mapeamento de campo	<ol style="list-style-type: none"> Selecione Novo. No Campo de origem, selecione um item da tabela de origem. Por exemplo, selecione um item como Descrição resumida na tabela Item de linha do pedido [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]. No Campo de destino, selecione um item da tabela Projeto [pm_project], como Nome do projeto.

Opção	Etapas
	<p>d. Selecione Enviar.</p> <p>Neste exemplo, a Descrição Resumida da linha de pedido é usada como o Nome do Projeto no SPM.</p>
Alterar um mapeamento de campo existente	<p>a. Selecione o registro de mapeamento de campo.</p> <p>b. No Campo de origem, selecione um item diferente na tabela de origem do item de linha do pedido, conforme necessário.</p> <p>c. No Campo de destino, selecione um item diferente na tabela de destino do projeto, conforme necessário.</p> <p>d. Selecione Atualizar.</p>

4. Siga um destes procedimentos:

- Se você estiver usando o PPM, selecione o mapa da tabela Pedido de domínio para projeto e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.
- se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Pedido de domínio para projeto do cliente e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.

Por exemplo, você pode selecionar o campo **Descrição resumida** na tabela de origem Pedido de domínio e mapeá-lo para o campo **Descrição resumida** na tabela de destino da tarefa de projeto.

5. Siga um destes procedimentos:

- Se você estiver usando o PPM, selecione o mapa da tabela Solicitar tarefa para projeto se e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.
- Se você estiver usando a Gestão de projetos do cliente, selecione o mapa da tabela Tarefa de pedido para projeto do cliente e repita a Etapa 3 para definir um novo mapeamento de campo ou atualizar um mapeamento existente.

Por exemplo, você pode selecionar o campo **Descrição resumida** na tabela de origem da tarefa de pedido e mapeá-lo para o campo **Descrição resumida** na tabela de destino da tarefa de projeto.

Resultados

Os campos nas tabelas de origem da Gestão de pedidos são mapeados para os campos na tabela de destino SPM.

Controlar o fechamento automático de tarefas de projeto

Gerencie o fechamento automático de projetos na integração SPM usando a propriedade do sistema `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na integração [SPM, Gestão de pedidos fecha as tarefas de projeto automaticamente quando todas as tarefas de pedido associadas são concluídas e não há tarefas secundárias abertas que tenham dependências de tarefa de projeto. Se uma tarefa de projeto tiver tarefas secundárias abertas, Gestão de pedidos não fechará automaticamente a tarefa de projeto. Você pode usar a propriedade `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` para suprimir ou reativar o fechamento automático de tarefas de projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** e no filtro, insira `sys_properties.list` e pressione **Enter**.
2. Pesquise e abra a propriedade `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`.
3. No campo **Valor**, defina o valor da propriedade.
 - Para suprimir o fechamento automático da tarefa do projeto, insira `false`.
 - Para reativar o fechamento automático da tarefa do projeto, insira `verdadeiro`.
4. Selecione **Atualizar**.
O fechamento automático da tarefa de projeto na integração SPM é imediatamente suprimido ou reativado com base no valor que você inseriu. Se o fechamento automático for suprimido, todas as atualizações de tarefa de pedido para tarefa de projeto ocorrerão somente quando as tarefas de pedido estiverem em um estado em andamento.

Acompanhamento de tarefas de pedido e projetos associados

Com a integração SPM, gerentes de projeto e agentes ou gerentes de execução podem rastrear projetos em Gestão estratégica de portfólios que têm tarefas de pedido associadas na Gestão de pedidos.

Acompanhamento de projetos para tarefas de pedido planejadas no SPM

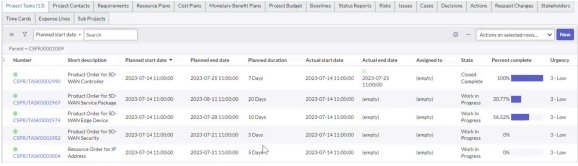
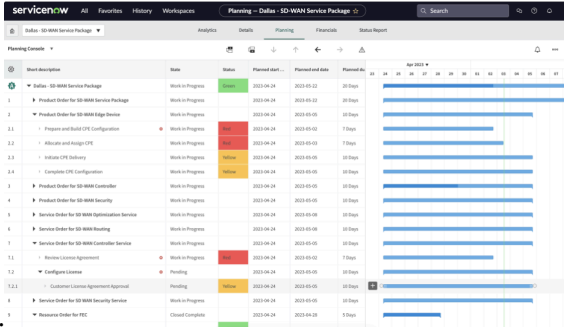
Como gerente de projeto, você pode revisar e atualizar projetos que foram criados para rastrear tarefas de pedido planejadas usando a aplicação [Project Portfolio Management em SPM. Quando os gerentes de execução e agentes atualizam ou concluem tarefas de pedido, Gestão de pedidos sincroniza automaticamente os estados de projeto entre SPM e itens de linha de pedido, estados de pedido de tarefa e domínio e estados de tarefa de projeto e de pedido enquanto os gerentes de execução e agentes concluem as tarefas de pedido.

Um gerente de projeto tem a função `it_project_manager` para acompanhar e atualizar projetos.

Tarefas do gerente de projetos

Tarefa	Detalhes
Revisar um projeto e estado de execução de pedido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navegar até Todos > Projetos > Espaço do projeto. 2. Selecione o projeto para o item do pedido. <p>i Nota: O nome do projeto é o nome atribuído quando a Gestão de pedidos criou o projeto usando o modelo de projeto especificado.</p>

Tarefas do gerente de projetos

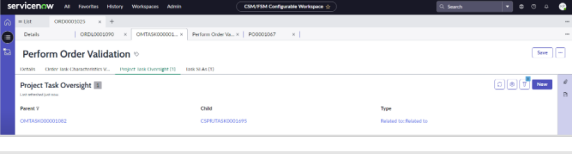
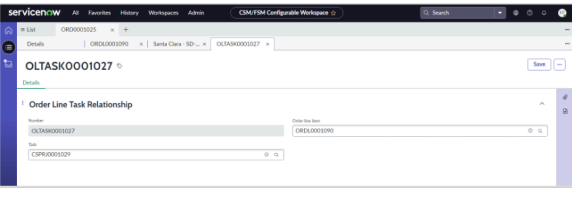
Tarefa	Detalhes
	<p>3. Selecione a guia Detalhes e role para baixo até a guia Tarefas do projeto para revisar as tarefas do projeto, Estado e Percentual concluído.</p> 
<p>Revise o estado do projeto e o estado da tarefa do projeto para avaliar o status do projeto</p>	<p>1. Navegar até Todos > Projetos > Espaço do projeto. 2. Selecione o projeto para o item do pedido. 3. Selecione a guia Planejamento.</p> <p>A exibição do gráfico de Gantt é</p>  <p>exibida.</p>
<p>Revisar anotações e comentários sobre tarefas de pedido de agentes e gerentes de execução</p>	<p>1. Navegar até Todos > Projetos > Espaço do projeto. 2. Selecione o projeto para o item do pedido. 3. Vá para a guia Anotações e exiba os comentários e as atualizações de status da Gestão de pedidos.</p>

Tradução automática

Acompanhamento de tarefas de execução que têm projetos associados em Gestão de pedidos

Como um agente de execução ou gerente, você pode exibir o relacionamento entre um projeto e item de linha de pedido, tarefas de projeto e tarefa de pedido no espaço configurável. Você também pode publicar anotações e comentários adicionais nas linhas de pedido e nas tarefas de pedido para se comunicar com o gerente de projeto responsável pela supervisão do projeto das tarefas de gerenciamento de pedidos.

Tarefas de agente ou gerente de execução

Tarefa	Exemplo
<p>Exibir relacionamento entre linha de pedido e projeto no formulário de item de linha do pedido</p>	
<p>Exibir relacionamento de pedido entre tarefa e domínio do projeto no formulário de domínio</p>	
<p>Exibir relacionamento entre tarefas de projeto e tarefa de pedido na tarefa de pedido de</p>	
<p>Guia Exibir detalhes no relacionamento da tarefa do pedido para ver o número da tarefa, o número do projeto e o relacionamento do número do item de linha do pedido</p>	

Tradução automática