



# Setor de varejo Xanadu

Última atualização: 18/11/2024

Tradução automática

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

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

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

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

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

# Índice

Operações de varejo.....	4
Explorando Base para operações de varejo .....	5
Caso de varejo.....	7
Configuração da Base para operações de varejo .....	7
Ativação do Base para operações de varejo .....	9
Atribuir funções a Base para operações de varejo usuários.....	9
Definir configurações de partes relacionadas para a equipe de varejo.....	10
Criar uma organização de varejo.....	11
Adicionar membros a uma organização de varejo.....	12
Configurar sua estrutura organizacional.....	13
Configurar sua equipe de suporte de varejo.....	14
Configurar Playbooks para Base para operações de varejo .....	14
Configurar comunicações omnicanal para Base para operações de varejo .....	15
Configurar Gestão de casos para Base para operações de varejo .....	15
Configurar o Portal de serviços do local de negócios para Base para operações de varejo .....	16
Configurar ordens de serviço para Base para operações de varejo .....	16
Criar solicitações de suporte para sua organização de varejo.....	17
Criar um caso de varejo.....	17
Relatar um problema usando o Portal de serviços do local de negócios.....	18
Criar uma solicitação de suporte de caso de varejo no espaço configurável do CSM/FSM.....	19
Resolver solicitações de suporte para sua organização de varejo.....	19
Fechar um caso de varejo.....	19
Exibir e fechar um caso de varejo no Portal de serviços do local de negócios.....	20
Resolver um caso de varejo no espaço configurável do CSM/FSM.....	20
Referência do núcleo de operações de varejo.....	21
Componentes instalados com Base para operações de varejo .....	21
Modelo de dados de varejo.....	23
Separação de domínios no Base para operações de varejo .....	25

# Operações de varejo

A aplicação ServiceNow® Base para operações de varejo capacita gerentes e associados a gerenciar as operações diárias de varejo, automatizando tarefas e resolvendo problemas rapidamente com o autoatendimento, liberando tempo para atender os clientes. Ele permite a comunicação bidirecional e a visibilidade perfeitas entre as lojas e a sede, proporcionando uma excelente experiência ao cliente e aprimorando a produtividade da equipe e reduzindo custos.

## Iniciar

<p>Explorar</p>  <p>Saiba mais sobre os benefícios do Core para operações de varejo e como ele é usado.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Instale o núcleo de operações de varejo e configure seu ambiente.</p>	<p>Solicitação</p>  <p>Crie solicitações de suporte para sua organização de varejo.</p>
<p>Resolver</p>  <p>Resolva e rastreie solicitações de suporte de varejo.</p>	<p>Referência</p>  <p>Veja os detalhes sobre os componentes principais de operações de varejo, como campos, tabelas e propriedades.</p>	

Tradução automática

## Solucionar problemas e obter ajuda

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

## Explorando Base para operações de varejo

Esteja você iniciando ou expandindo sua implementação da aplicação Base para operações de varejo, saiba mais sobre os recursos disponíveis para otimizar sua organização de varejo.

### Visão geral do núcleo de operações de varejo

A aplicação ServiceNow® Base para operações de varejo simplifica as operações e otimiza a comunicação nos locais da organização de varejo e com a sede. Com base nas funcionalidades existentes de Customer Service Management e Gestão de serviços de campo, esta aplicação otimiza fluxos de trabalho, melhora a coordenação e oferece suporte a operações de linha de frente e de back-end para serem executadas de forma suave e eficiente.

Base para operações de varejo ajuda a realizar o seguinte:

- Permita que funcionários e gerentes da linha de frente comuniquem problemas em nome das lojas às quais estão associados.
- Ajude a reduzir as chamadas para o call center, reduza ou elimine as rotações de caminhoneiros e habilite a gestão de casos com base na loja.
- Obtenha melhor visibilidade do desempenho da loja, o que também pode gerar melhorias nas métricas do Acordo de nível de serviço (ANS) para suporte da loja.

### Base para operações de varejo usuários

#### Usuários

Usuário	Descrição
Associado de armazenamento	Os associados da loja executam tarefas da loja, organizam a loja, geralmente são os primeiros a perceber e relatar problemas e se envolver com os clientes.
Gerente de armazenamento	Os gerentes de loja gerenciam a loja, resolvem problemas ou solicitam ajuda da equipe de operações centrais, se necessário. Eles entram em contato com fornecedores locais se os problemas não forem resolvidos a tempo e gerenciam a equipe e os cronogramas.
Gerente Regional	Os gerentes regionais supervisionam vários locais de varejo, mantendo-se cientes dos problemas e do status de resolução em toda a hierarquia da área.
Gerente de área	Os gerentes de área, também chamados de gerentes de mercado, supervisionam várias regiões e ficam cientes dos problemas e do status de resolução em toda a hierarquia da loja.

## Usuários

Usuário	Descrição
Suporte de operações centrais	O Suporte a operações centrais atende a perguntas e necessidades da loja, executa a resolução de problemas e faz interface com a equipe de campo da empresa ou fornecedores terceirizados em coordenação com o gerente da loja. Eles são responsáveis por criar tarefas e procedimentos operacionais padrão, agindo como o agente de execução para casos roteados para eles, incluindo aqueles relacionados a segurança, IT Service Management (ITSM) e Central Customer Support.

## Fluxo de trabalho do Base para operações de varejo

### Base para operações de varejo



### Fluxo de trabalho do Base para operações de varejo

1. O administrador configura a aplicação Base para operações de varejo .
2. O gerente da loja gera um caso em um local de varejo.
3. Um caso de varejo é criado.
4. O associado da loja investiga o problema e fornece um relatório, documentado no caso.
5. O gerente da loja revisa os detalhes do relatório de investigação e encerra o caso.

## Benefícios do Base para operações de varejo

### Benefícios das Operações de varejo

Benefício	Recurso	Usuários
Digitalize as informações da organização de varejo e simplifique a experiência de configuração.	Modelo de dados de varejo	Administrador
Automatize as operações de varejo permitindo a criação e a execução de solicitações de suporte.	Caso de varejo	Associado de loja, gerente de loja

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Base para operações de varejo , consulte:

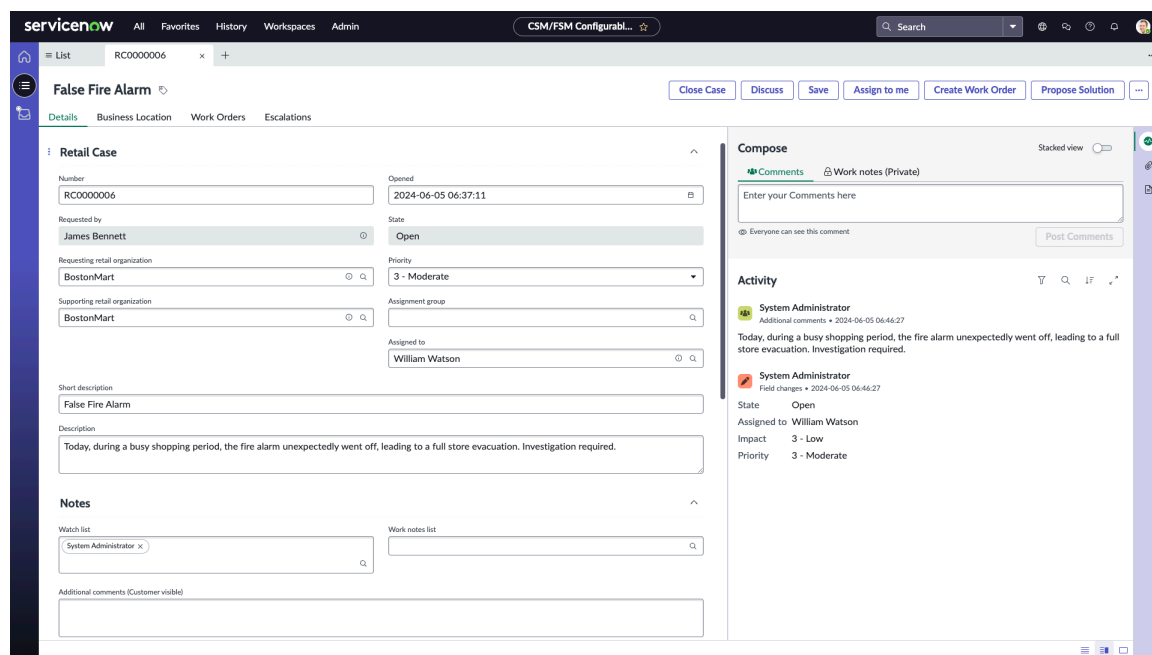
- [Configuração da Base para operações de varejo](#)
- [Criar solicitações de suporte para sua organização de varejo](#)
- [Resolver solicitações de suporte para sua organização de varejo](#)
- [Referência do núcleo de operações de varejo](#)

## Caso de varejo

A criação de caso de varejo permite suporte simplificado, exibindo o conteúdo de varejo principal para casos de uso de suporte da organização de varejo.

Casos são o objeto central em Customer Service Management que é usado para coordenar serviços.

O tipo de caso de varejo introduzido em Base para operações de varejo se baseia na funcionalidade de caso Customer Service Management existente para fornecer aos usuários campos específicos de varejo.



Para obter informações sobre como usar casos de varejo para criar e atender a solicitações de suporte para sua organização de varejo, consulte [Criar solicitações de suporte para sua organização de varejo](#) e [Resolver solicitações de suporte para sua organização de varejo](#).

Para obter os atributos da tabela de casos de varejo, consulte [Tabelas de modelo de dados de Operações de varejo](#).

## Configuração da Base para operações de varejo

Planeje e configure sua implementação de Base para operações de varejo .

## Visão geral da configuração

### 1. Ativação do Base para operações de varejo

Usuários com a função de administrador podem instalar a aplicação Base para operações de varejo .

### 2. Atribuir funções a Base para operações de varejo usuários

Atribua funções específicas para dar aos usuários de varejo visibilidade das organizações e das hierarquias que eles gerenciam.

### 3. Definir configurações de partes relacionadas para a equipe de varejo

Configure as responsabilidades da sua equipe de varejo vinculando as responsabilidades da entidade de parte relacionada às definições de responsabilidade.

### 4. Criar uma organização de varejo

Crie uma organização de varejo para habilitar a gestão de lojas hierárquicas e franquias que simplifica a gestão de associados da loja.

### 5. Adicionar membros a uma organização de varejo

Adicione membros à sua organização para permitir que eles exibam e concluem tarefas em sua organização de varejo.

### 6. Configurar sua estrutura organizacional

Configure a estrutura da sua organização de varejo em Base para operações de varejo .

### 7. Configurar sua equipe de suporte de varejo

Configure sua equipe de suporte de varejo criando um grupo e atribuindo a função `sn_retail.support_agent` aos membros desse grupo.

### 8. Configurar Playbooks para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo

### 9. Configurar comunicações omnicanal para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo Os usuários podem encontrar clientes onde se sintam mais à vontade, fornecendo suporte omnicanal.

### 10. Configurar Gestão de casos para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo os usuários podem criar casos de varejo conforme necessário enquanto utilizam a gestão de casos do Customer Service Management.

### 11. Configurar o Portal de serviços do local de negócios para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo Os usuários podem utilizar o Portal de serviços do local de negócios para criar e fechar solicitações de suporte de caso de varejo.

### 12. Configurar ordens de serviço para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo os usuários podem criar ordens de serviço a partir de seus casos de varejo usando o espaço configurável do CSM/FSM.

## Ativação do Base para operações de varejo

Você pode instalar a aplicação Base para operações de varejo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração para Operações de varejo e instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

Confirme se a aplicação e todas as aplicações ServiceNow® Store associadas têm direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte [Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow](#) .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Base para operações de varejo :

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- ServiceNow® Store aplicações
- Configurações de Grupo Relacionado

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Base para operações de varejo](#).

### Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Base para operações de varejo usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.  
Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na 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 apps lançados, consulte as [notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store](#) .

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow® Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

## Atribuir funções a Base para operações de varejo usuários

Atribua funções específicas para dar aos usuários de varejo visibilidade das organizações e das hierarquias que eles gerenciam.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Base para operações de varejo .

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

### **i** Nota:

As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento, conforme necessário.

Para obter a lista de funções incluídas com Base para operações de varejo, consulte a tabela Funções de base instaladas com Operações de varejo em [Componentes instalados com Base para operações de varejo](#).

Para obter instruções sobre como atribuir funções a usuários individuais, consulte [Atribuir uma função a um grupo](#).

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
3. Na lista **Coleção**, selecione as funções desejadas e clique em **Adicionar**.
4. Selecione **Salvar**.

## Definir configurações de partes relacionadas para a equipe de varejo

Configure as responsabilidades da sua equipe de varejo vinculando as responsabilidades da entidade de parte relacionada às definições de responsabilidade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes de área, regionais ou de loja podem receber qualquer tipo de responsabilidade.

### Configurações de partes relacionadas instaladas com o Núcleo de operações de varejo

Nome	Responsabilidade padrão
Gerente de área	Colaborador do gerente local
Gerente Regional	Colaborador do gerente local
Associado de armazenamento	Colaborador do local
Gerente de armazenamento	Executante do gerente do local

Você pode adicionar, remover ou alterar as responsabilidades associadas aos usuários. É recomendável, no entanto, que você crie uma nova configuração de parte relacionada em vez de modificar as configurações existentes.

Para obter mais informações, consulte a tabela de responsabilidades das organizações de serviço em [Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço](#).

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Atendimento ao cliente > Administração > Configuração de parte relacionada**.
2. Para criar uma configuração de parte relacionada, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Selecione **Enviar**.

## Criar uma organização de varejo

Crie uma organização de varejo para habilitar a gestão de lojas hierárquicas e franquias que simplifica a gestão de associados da loja.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de varejo > Organização de varejo**.
2. Selecione **Todas as organizações**.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Número de identificação	Código alfanumérico usado para identificar esta organização de varejo.  Este campo é opcional.
Nome	O nome desta organização de varejo.
Propriedade	O tipo de propriedade desta organização de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pertence à empresa</li> <li>◦ Franquia</li> </ul>
Organização de serviço primária	A organização de varejo primária vinculada a esta organização de varejo.  Define a hierarquia das organizações de varejo que você cria.
Tipo	O tipo de organização de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Local de negócio</li> <li>◦ Grupo de negócios</li> </ul> <p>Se você quiser criar uma região ou área, selecione Grupo de negócios. Se você</p>

Campo	Descrição
	quiser criar uma loja, selecione Local de negócios.
Subtipo de varejo	O subtipo de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Armazenamento</li> <li>◦ Região</li> <li>◦ Divisão</li> <li>◦ Área</li> <li>◦ Distrito</li> </ul>
Gerente	O gerente associado a esta organização de varejo.  O usuário associado a este valor é atribuído automaticamente à responsabilidade de Colaborador do gerente do local para este local.
Carro-chefe	Indica se esta organização de varejo é considerada um local de organização de varejo principal.
Rua	O endereço em que esta organização está localizada.
Cidade	A cidade na qual esta organização está localizada.
País	O país no qual a organização está localizada.
CEP	O CEP/código postal associado ao local desta organização.
Telefone	O número de telefone associado a esta organização de varejo.
E-mail	O endereço de e-mail associado a esta organização de varejo.
Site	O site associado a esta organização de varejo.

##### 5. Clique em **Enviar**.

## Adicionar membros a uma organização de varejo

Adicione membros à sua organização para permitir que eles exibam e concluam tarefas em sua organização de varejo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de varejo > Organização de varejo**.
2. Escolha a organização de varejo.
3. Selecione **Adicionar membros** em Links relacionados.
4. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Organização de varejo	A organização de varejo associada à qual o membro deve ser adicionado.
Adicionar Membro	Indica se este usuário é um novo membro ou um membro existente.  Se este usuário for um membro existente, você poderá usar o painel Membros para selecionar a pessoa no painel Disponível. Em seguida, use a seta para a direita para movê-los para o painel Selecionado.
Nome	Nome do membro.
Sobrenome	Sobrenome ou sobrenome do membro.
ID do Usuário	O ID de usuário associado deste membro.
E-mail	O endereço de e-mail associado a este membro.
Membro	A função deste membro. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gerente de área</li> <li>◦ Gerente regional</li> <li>◦ Associado de armazenamento</li> <li>◦ Gerente de loja</li> </ul>

5. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Certifique-se de que este membro tenha a função apropriada. Para obter mais informações, consulte [Atribuir funções a Base para operações de varejo usuários](#).

## Configurar sua estrutura organizacional

Configure a estrutura da sua organização de varejo em Base para operações de varejo .

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na estrutura organizacional de varejo, as lojas físicas, as regiões e os países são organizados em uma hierarquia. Os varejos geralmente organizam suas estruturas com base nesses níveis hierárquicos.

Dependendo do tamanho do varejo, as equipes de suporte podem ser organizadas em vários níveis na hierarquia. As equipes de suporte podem ser distribuídas entre regiões e áreas para fornecer os seguintes tipos de suporte:

- Suporte regional
- Suporte de mercado
- O suporte central ajuda em todo o varejo

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de varejo > Organização de varejo**.
2. Selecione a organização de varejo para a qual você deseja configurar a estrutura.
3. Edite o campo **Organização de serviço primária** conforme necessário.
4. Em **Links relacionados**, você pode configurar sua hierarquia organizacional adicionando uma organização secundária à organização de varejo atual selecionando **Novo** nas guias **Pertencente à empresa** ou **Franquia**. Isso define a organização de varejo atual como a organização primária.
5. Clique em **Atualizar**.

## Configurar sua equipe de suporte de varejo

Configure sua equipe de suporte de varejo criando um grupo e atribuindo a função `sn_retail.support_agent` aos membros desse grupo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você pode atribuir uma função a um grupo para conceder acesso a aplicações e módulos aos membros do grupo.

Antes de atribuir a função `sn_retail.support_agent` a um grupo de usuários, você deve [Criar um grupo de usuários](#) e, em seguida, [Adicionar usuários a um grupo](#).

Quando você atribui funções a grupos em vez de a usuários individuais, os membros do grupo herdam a função.

Quando um usuário alterna de grupo, a nova função de grupo é atribuída automaticamente. Para obter informações sobre as funções do Mapeamento de serviços, consulte [Controle do acesso do usuário aos serviços de aplicações](#).

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Selecione o grupo ao qual você deseja atribuir uma função.
3. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
4. Adicione a função `sn_retail.support_agent` ao grupo.
5. Selecione **Salvar**.

## Configurar Playbooks para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo Os usuários podem usar playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Um playbook inclui várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir. Ao usar um playbook, os agentes podem:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades necessárias para resolver o caso.

Os playbooks para uso com Base para operações de varejo são configurados da mesma forma que para o Customer Service Management.

Para obter informações sobre como configurar sua Playbooks Experience, consulte [Configurar Playbooks para Customer Service Management](#) .

## Configurar comunicações omnicanal para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo Os usuários podem encontrar clientes onde se sintam mais à vontade, fornecendo suporte omnicanal.

Os clientes podem usar o bate-papo no Portal de serviços do local de negócios, conversar por meio de aplicativos de mensagens do consumidor, usar e-mail ou fazer uma chamada telefônica.

O suporte omnicanal para Base para operações de varejo está configurado da mesma forma que para Customer Service Management.

Para obter informações sobre como configurar canais de comunicação omnicanal, consulte [Habilitar canais de comunicação](#) .

## Configurar Gestão de casos para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo os usuários podem criar casos de varejo conforme necessário enquanto utilizam a gestão de casos do Customer Service Management.

Base para operações de varejo aproveita a funcionalidade de gestão de casos Customer Service Management ] existente para estender esses tipos de caso para atender às suas necessidades e fluxos de trabalho.

Para obter informações sobre como você pode configurar ainda mais a gestão de casos, consulte [Configurar gestão de casos](#) .

## Configurar o Portal de serviços do local de negócios para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo Os usuários podem utilizar o Portal de serviços do local de negócios para criar e fechar solicitações de suporte de caso de varejo.

Base para operações de varejo permite que os usuários aproveitem o Portal de serviços de local de negócios (BLSP) disponível com a aplicação Customer Service Management para gerenciar suas solicitações de suporte de caso de varejo.

Para obter mais informações sobre o Portal de serviços do local de negócios, consulte [Como usar o Portal de serviços do local de negócios](#) .

## Configurar ordens de serviço para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo os usuários podem criar ordens de serviço a partir de seus casos de varejo usando o espaço configurável do CSM/FSM.

Usuários com as funções apropriadas iniciam ordens de serviço e fornecem os detalhes necessários para as tarefas envolvidas. Outros usuários avaliam essas ordens de serviço e configuram as tarefas necessárias para concluí-las.

Em Base para operações de varejo , as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço devem ser criadas e concluídas na mesma organização de varejo.

As ordens de serviço usadas em Base para operações de varejo são configuradas da mesma forma que para Gestão de serviços de campo.

Para obter informações sobre como configurar ordens de serviço, consulte [Configuração de ordens de serviço](#) .

## Criar solicitações de suporte para sua organização de varejo

Base para operações de varejo O usuário pode criar solicitações de suporte usando o tipo de caso de varejo.

Base para operações de varejo Os usuários podem criar solicitações de suporte de caso de varejo por meio dos seguintes métodos:

- Portal de serviços do local de negócios
- ServiceNow® Plataforma
- Espaço configurável do CSM/FSM

**i Nota:** Os usuários só podem criar casos para organizações de varejo das quais são membros.

- [Criar um caso de varejo](#)

Crie um caso de varejo para solicitar suporte para problemas em sua organização de varejo.

- [Relatar um problema usando o Portal de serviços do local de negócios](#)

Use o item do catálogo Relatar um problema no Portal de serviços do local de negócios para enviar uma solicitação de suporte de caso de varejo para problemas que podem ser resolvidos em sua organização de varejo.

- [Criar uma solicitação de suporte de caso de varejo no espaço configurável do CSM/FSM](#)

Use o espaço configurável do CSM/FSM para criar um caso de varejo.

### Criar um caso de varejo

Crie um caso de varejo para solicitar suporte para problemas em sua organização de varejo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_retail.associate, sn\_retail.support\_agent ou sn\_retail.manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de varejo > Casos de varejo > Criar novo(a)**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campos	Descrição
Número	Código numérico que indica o número do caso desta solicitação.
Solicitados por	Usuário interno associado a esta solicitação.
Organização de varejo solicitante	Organização de varejo para a qual esta solicitação está sendo criada.
Organização de varejo de suporte	Organização de varejo responsável por atender a esta solicitação.

Campos	Descrição
Descrição resumida	Uma descrição resumida da finalidade desta solicitação.
Descrição	Uma descrição detalhada da finalidade desta solicitação.
Aberto	A data e a hora em que esta solicitação foi aberta.
Prioridade	Sequência na qual este caso deve ser resolvido, com base no impacto e na urgência.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição associado responsável por trabalhar nesta solicitação.
Atribuído a	A pessoa responsável por trabalhar nesta solicitação.

3. Clique em **Enviar**.

## Relatar um problema usando o Portal de serviços do local de negócios

Use o item do catálogo Relatar um problema no Portal de serviços do local de negócios para enviar uma solicitação de suporte de caso de varejo para problemas que podem ser resolvidos em sua organização de varejo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_retail.associate, sn\_retail.support\_agent ou sn\_retail.manager

### Procedimento

1. Navegue até o **Portal de serviços do local de negócios**.
2. Selecione o item do catálogo **Relatar um problema**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Loja de varejo solicitante	O nome do armazenamento associado a este relatório de problema.  O padrão é o armazenamento associado ao usuário atual.  A organização de varejo de suporte é definida automaticamente com este valor.
Prioridade	Indica o nível de prioridade desta solicitação.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do problema.
Descrição	Uma descrição detalhada do problema.

4. Clique em **Enviar**.

## Criar uma solicitação de suporte de caso de varejo no espaço configurável do CSM/FSM

Use o espaço configurável do CSM/FSM para criar um caso de varejo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_retail.associate, sn\_retail.support\_agent ou sn\_retail.manager.

### Procedimento

1. No espaço configurável do CSM/FSM, navegue até **Listas > Casos de varejo > Meus Casos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos conforme necessário.
4. Clique em **Salvar**.

## Resolver solicitações de suporte para sua organização de varejo

Use Base para operações de varejo para atender às solicitações de suporte de caso de varejo criadas para sua organização de varejo.

Base para operações de varejo O usuário pode resolver solicitações de suporte de caso de varejo por meio dos seguintes métodos:

- Portal de serviços do local de negócios
- ServiceNow® Plataforma
- Espaço configurável do CSM/FSM

**i Nota:** Somente usuários com a função de executante podem encerrar casos de varejo. Para obter informações sobre como atribuir esta função a usuários, consulte [Atribuir funções a Base para operações de varejo usuários](#).

- [Fechar um caso de varejo](#)

Você pode fechar um caso de varejo depois que ele for resolvido em sua organização de varejo.

- [Exibir e fechar um caso de varejo no Portal de serviços do local de negócios](#)

Você pode rastrear e gerenciar casos de varejo pendentes diretamente no Portal de serviços do local de negócios.

- [Resolver um caso de varejo no espaço configurável do CSM/FSM](#)

Você pode gerenciar e fechar casos de varejo usando o espaço configurável do CSM/FSM.

## Fechar um caso de varejo

Depois que um caso de varejo tiver sido resolvido em sua organização de varejo, encerre o caso.

### Antes de Iniciar

Função necessária: n\_retail.support\_agent ou sn\_retail.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de varejo > Casos de varejo > Todos**.
2. Selecione o caso que você deseja fechar.
3. Preencha as **informações de resolução** conforme necessário.
4. Clique em **Fechar caso**.

## Exibir e fechar um caso de varejo no Portal de serviços do local de negócios

Você pode rastrear e gerenciar casos de varejo pendentes diretamente no Portal de serviços do local de negócios.

### Minhas listas

Em **Minhas listas**, os usuários com a função sn\_retail.associate podem selecionar casos para suas organizações atribuídas na guia **Meus casos**.

Usuários com a função sn\_retail.manager podem ver todos os casos de suas organizações atribuídas e dentro de sua hierarquia.

### Página de detalhes dos locais de negócios

Na página Detalhes dos locais de negócios, todos os membros podem ver casos das organizações de varejo selecionadas.

### Fechando um caso de varejo

Usuários com a função sn\_retail.manager ou sn\_retail.associate podem fechar casos de varejo diretamente no Portal de serviços do local de negócios.

Depois de acessar um caso na guia Casos de Minhas listas ou Detalhes do local de negócios, esses usuários podem adicionar comentários e anexos a um caso e selecionar **Fechar caso** no menu suspenso Ações para fechar o caso.

## Resolver um caso de varejo no espaço configurável do CSM/FSM

Gerencie e encerre casos de varejo usando o espaço configurável do CSM/FSM.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_retail.support\_agent ou sn\_retail.manager

### Procedimento

1. No espaço configurável do CSM/FSM, navegue até **Listas > Casos de varejo > Meus Casos**.
2. Selecione o caso que você deseja fechar.
3. Preencha as **informações de resolução** conforme necessário.
4. Clique em **Fechar caso**.

## Referência do núcleo de operações de varejo

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes do Base para operações de varejo .

### Componentes instalados com Base para operações de varejo

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regra de negócio, são instalados quando você ativa o plug-in Base para operações de varejo .

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

### Tabelas instaladas com Base para operações de varejo

Nome da tabela	Descrição
Organização de varejo [sn_retail_organization]	Armazena informações sobre suas organizações de varejo, incluindo locais e hierarquias organizacionais.
Caso de varejo [sn_retail_case]	Armazena informações sobre seus tipos de caso de varejo e fornece a base para a criação de casos de varejo.  <b>i Nota:</b> Esta tabela é uma extensão da tabela Caso [sn_customerservice_case].

### Funções base instaladas com Base para operações de varejo

Para obter informações sobre como configurar essas funções para varejo, consulte [Atribuir funções a Base para operações de varejo usuários](#).

Função	Descrição	Contém as funções
sn_retail.associate	Crie, revise, comente, atualize e resolva casos de varejo em que o agente atua como colaborador ou executante em seu local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_agent</li> <li>• sn_customerservice.service_organization_co</li> <li>• sn_retail.fulfiller</li> <li>• sn_retail.contributor</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> </ul>
sn_retail.support_agent	Cria, atualiza, resolve e rastreia casos de varejo em organizações de serviço no nível do sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_retail.fulfiller</li> <li>• sn_retail.contributor</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> </ul>

Função	Descrição	Contém as funções
sn_retail.manager	Gerencia membros e responsabilidades e supervisiona todos os casos de varejo do local e sua hierarquia, agindo como um gerente colaborador e um gerente de cumprimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.fulfiller</li> <li>• sn_retail.contributor</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>

## Configurações de partes relacionadas instaladas com Base para operações de varejo

Nome	Responsabilidade padrão
Gerente de área	Colaborador do gerente local
Gerente Regional	Colaborador do gerente local
Associado de armazenamento	Colaborador do local
Gerente de armazenamento	Executante do gerente do local

## Plug-ins instalados com Base para operações de varejo

Nome	Descrição
Local de negócio [com.snc.business_location]	<p>Este plug-in oferece suporte ao Service Model Foundation, em que a corporação faz negócios com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Como configurar o Base do modelo de serviços</a>.</p>
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	<p>A aplicação Customer Service Management permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos usando vários canais de comunicação, como e-mail, web e telefone. Um caso é criado para rastrear o problema relatado ou o serviço solicitado e atribuído a grupos ou agentes. Os agentes de atendimento ao cliente da sua organização trabalham nos casos e resolvem problemas.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Customer Service Management</a>.</p>

Nome	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo  [com.snc.csm_fsm_integration]	Habilita informações de conta, contato, parceiro, contato de parceiro e consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo.

## Regras de negócios instaladas com Base para operações de varejo

Regra de negócio	Tabela	CrITÉrios de regra	Descrição
Adicionar membro gerente da organização de varejo	sn_customer_service_organization	Depositar ou inserir	Atribui a função sn_retail.manager ao usuário adicionado como gerente em uma organização de varejo.

## Modelo de dados de varejo

Saiba mais sobre a aplicação Base para operações de varejo exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função. Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas e funções na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação Base para operações de varejo opera.

### Modelo de dados

Base para operações de varejo O fornece um modelo de dados flexível que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos dentro da aplicação Base para operações de varejo .

### Tabelas de modelo de dados de Operações de varejo

As tabelas configuradas na aplicação Operações de varejo permitem que você determine o modelo de dados, as tarefas e as ofertas de produtos para seus fluxos de trabalho de Operações de varejo.

### Tabela de organização de varejo

A tabela Organização de varejo [sn\_retail\_organization] armazena informações sobre suas organizações de varejo.

Tem um relacionamento um para um com a tabela Organização de serviço [sn\_customer\_service\_organization].

Os atributos específicos do varejo devem ser mantidos nesta tabela.

Campo	Descrição
Propriedade	O tipo de propriedade desta organização de varejo. As opções são:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertence à empresa</li> <li>• Franquia</li> </ul>
Marca	A marca associada desta organização de varejo.
Organização de serviço	A organização de serviço associada.
Subtipo de varejo	O subtipo de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Armazenamento</li> <li>• Região</li> <li>• Divisão</li> <li>• Área</li> <li>• Distrito</li> </ul>
Carro-chefe	Indica se este é considerado um local de organização de varejo principal.

### Tabela de casos de varejo

A tabela Caso de varejo [sn\_retail\_case] armazena informações sobre os tipos de caso de varejo e fornece a base para a criação de casos de varejo.

Esta tabela estende a tabela de casos do Customer Service Management. Todas as funcionalidades utilizadas por meio do caso do Customer Service Management permanecem intactas.

Esta tabela pode ser estendida para expandir ainda mais o fluxo e a lógica para casos de uso de varejo.

Campo	Descrição
Número	Código numérico que indica o número do caso desta solicitação.
Solicitados por	Usuário interno associado a esta solicitação.
Organização de varejo solicitante	Organização de varejo para a qual esta solicitação está sendo criada.
Organização de varejo de suporte	Organização de varejo responsável por atender a esta solicitação.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da finalidade desta solicitação.
Descrição	Uma descrição detalhada da finalidade desta solicitação.
Aberto	Data e hora em que esta solicitação foi aberta.

Campo	Descrição
Prioridade	Sequência na qual este caso deve ser resolvido, com base no impacto e na urgência.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição associado responsável por trabalhar nesta solicitação.
Atribuído a	Pessoa responsável por trabalhar nesta solicitação.

## Separação de domínios no Base para operações de varejo

A separação de domínio é compatível com Base para operações de varejo . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

### Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP. Para obter mais informações sobre níveis de suporte, consulte [Compatibilidade de aplicações com o Domain Separation](#) .

### Caso de uso de varejo

- Para o caso de varejo, a coluna de domínio é herdada do caso de atendimento ao cliente.
- Para organizações de varejo, o atributo "domain\_master" recebe informações da organização de serviço.