



Fabricação de Yokohama

Última atualização: 28/04/2025

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

Operações comerciais de manufatura.....	4
Explorando Operações comerciais de manufatura.....	5
Fabricação com Gestão de vendas e pedidos.....	9
Operações comerciais de manufatura com a Central de controle de serviços.....	10
Operações comerciais de manufatura Gestão de exceções e disputas.....	15
Produção com Gestão de problemas de produtos e serviços.....	16
Operações comerciais de manufatura Operações de suporte de canal.....	16
Configuração da Operações comerciais de manufatura.....	17
Plug-ins do Operações comerciais de manufatura.....	19
Instalando e configurando Gestão de vendas e pedidos para Fabricação.....	19
Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores.....	21
Instalando e configurando Central de controle de serviços para consumidores.....	24
Configurar o Portal de negócios.....	26
Integrar Operações comerciais de manufatura.....	27
Como usar o Operações comerciais de manufatura.....	27
Usando Central de controle de serviços para provedores.....	27
Usando Central de controle de serviços para consumidores.....	28
Usando Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura.....	28
Como usar a interação por e-mail no Operações comerciais de manufatura.....	35
Referência do Operações comerciais de manufatura.....	36
Referência do Customer Service Management.....	36
Referência do Gestão de pedidos.....	37
Referência da Central de controle de serviços.....	38
Operações comerciais de manufatura Casos de uso.....	43

Operações comerciais de manufatura

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

Iniciar

<p>Explorar</p>  <p>Saiba como Operações comerciais de manufatura pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Planeje e personalize Operações comerciais de manufatura para atender às suas necessidades específicas.</p>	<p>Confira</p>  <p>Saiba como fabricantes, canais e consumidores podem usar Operações comerciais de manufatura para gerenciar ecossistemas de fabricação.</p>
	<p>Integrar</p>  <p>Estenda Operações comerciais de manufatura capacidades integrando com outras aplicações.</p>	

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorando Operações comerciais de manufatura

Saiba como a solução Operações comerciais de manufatura pode ajudar sua organização a acelerar a receita e criar experiências diferenciadas para o cliente e o canal enquanto reduz os custos operacionais.

O produto Operações comerciais de manufatura (MCO) oferece uma plataforma única para gerenciar suas vendas, suporte e operações de serviço. Por exemplo, você pode gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta de seus produtos, assinaturas e serviços, o que inclui:

- Criando oportunidades
- Geração de cotações, contratos e pedidos
- Como resolver exceções e contestações
- Gestão de problemas de qualidade de produto ou serviço
- Suporte a reclamações de clientes
- Habilitando operações de canal contínuas

Usuários das Operações comerciais de fabricação

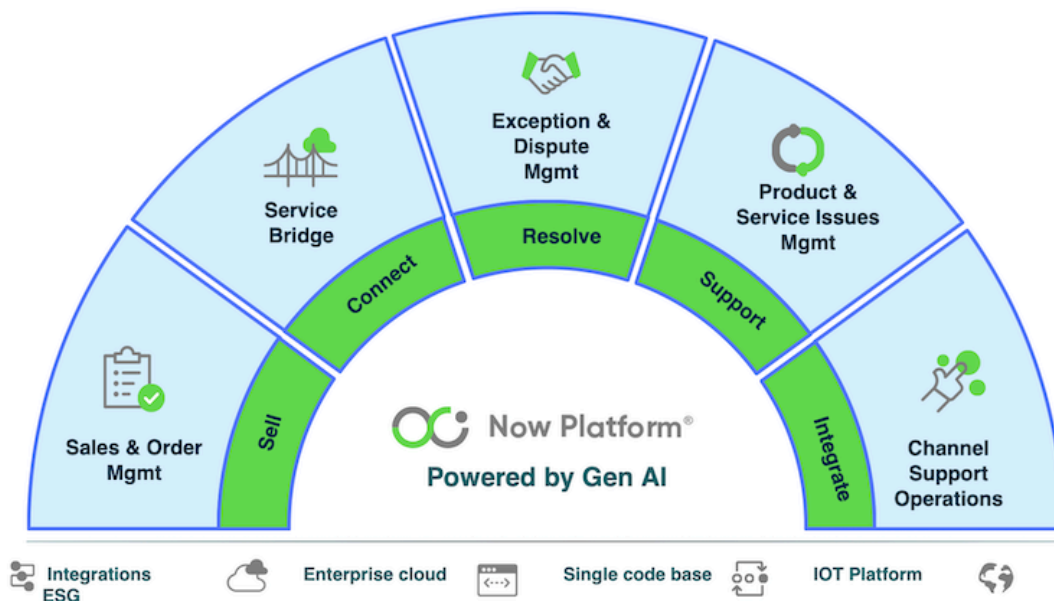
Usuários

Usuário	Descrição

Operações comerciais de fabricação e Now Platform

Com as aplicações Operações comerciais de manufatura combinadas com fluxos de trabalho da ServiceNow, sua organização pode acelerar a receita, melhorar a lucratividade e oferecer experiências excepcionais de canal e cliente.

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Tradução automática

Para oferecer suporte a operações de ponta a ponta, Operações comerciais de manufatura fornece os seguintes recursos:

Gerencie todo um ecossistema de fabricação em tempo real

Crie fluxos de trabalho de negócios com segurança em todo o ecossistema da ServiceNow usando Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura. Os fabricantes podem adotar novos recursos, publicar ofertas de produtos e sincronizá-los com clientes, fornecedores, canais e parceiros, tudo em um sistema de compromisso. Isso permite que a empresa gerencie facilmente todo o ecossistema em tempo real, permitindo que clientes e parceiros trabalhem em seus próprios ambientes da ServiceNow para fazer as solicitações necessárias. Essas solicitações, incidentes ou casos são recebidos pelos fabricantes em tempo real, eliminando erros e atrasos, aumentando a eficiência do agente e a satisfação do cliente, além de reduzir os custos de integrações personalizadas e vinculação eletrônica. Conecte OEMs, parceiros e Clientes.

Melhore a agilidade e a economia com exceções automatizadas e fluxos de trabalho de contestação

Operações comerciais de manufatura O ajuda a automatizar os processos de gestão de contestação de faturas e exceções de pedido, combinando clientes, OEMs, canais e outros parceiros da cadeia de valor em um sistema de compromisso e ação. Recomendações guiadas e fluxos de trabalho inteligentes ajudam a resolver problemas e contestações rapidamente, gerando melhorias na produtividade do agente, no desempenho de entrega de pedidos e nos ciclos de cobrança de dinheiro, aumentando assim a receita e o fluxo de caixa.

Otimize o ciclo lead-to-cash e aumente a receita

Gerencie leads e oportunidades do início ao fim e mapeie as necessidades do cliente para obter as melhores ofertas com Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura. Inicie produtos e serviços complexos rapidamente com catálogos configuráveis. Configure rapidamente cotações de preço e converta em pedidos para acelerar a receita. Automatize a execução de pedidos nas equipes de front, middle e back-office para reduzir custos. Gerencie mudanças, upgrades e renovações pós-venda para aumentar a receita e a retenção

Acelere o crescimento com novas assinaturas e serviços

Inicie e gerencie rapidamente novas assinaturas e ofertas de serviço. As aplicações de gestão de vendas e pedidos, incluindo gestão de catálogo de produtos e preços, gestão de oportunidades para pedidos, atividades pós-vendas e fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente, reúnem-se em uma única plataforma, aumentando a capacidade de resposta de uma organização às expectativas do cliente, condições de mercado e oportunidades emergentes, que mudam rapidamente. traduzindo em maior potencial de receita.

Ofereça experiências diferenciadas de cliente e canal

Por meio de Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem oferecer colaboração contínua e experiências aprimoradas e personalizadas a seus clientes e parceiros de canal, fomentando associações mais fortes e reforçando a fidelidade e a retenção de clientes. O envolvimento omnicanal, as capacidades de autoatendimento inteligente e a gestão e comunicação proativa de problemas ajudam não apenas a aumentar a fidelidade, mas também a melhorar o valor geral da marca.

Benefícios das Operações comerciais de fabricação

Nas Operações comerciais de fabricação, há três áreas principais - Vendas, Suporte e Serviço. Essas áreas contribuem coletivamente para as vendas eficazes de produtos e serviços da empresa. Operações comerciais de manufatura tem como objetivo simplificar, automatizar e otimizar essas funções.

Capacidades

Capacidades	Benefícios	Funcionalidades
Connect	Estabeleça integrações entre várias instâncias da ServiceNow para fornecer suporte e experiências de fabricação contínuos em todo o ecossistema de fabricação, de clientes empresariais a fornecedores, canais e parceiros, sem precisar configurar e manter integrações personalizadas. Crie e publique catálogos de serviços de fabricação, gerencie exceções de pedido e problemas de produto e estabeleça integrações entre instâncias de cliente com Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura.	Central de controle de serviços
Vender	Conecte processos de ponta a ponta, verifique contratos e direitos de clientes no ponto de serviço/venda, rastreie e	Gestão de vendas e pedidos

Capacidades

Capacidades	Benefícios	Funcionalidades
	<p>faça mudanças pós-vendas e gerencie proativamente as ativações e possíveis perdas de receita. Os fabricantes não precisam mais contar com processos manuais e conhecimento legado para gerenciar atividades nas várias fases dos processos de pré-vendas, vendas e pós-vendas (ou seja, oportunidade de ciclos de vida de renovação). Além disso, esses processos foram otimizados para vendas de produtos e peças e não são flexíveis o suficiente para acomodar requisitos de novas assinaturas e ofertas de serviços.</p>	
Resolver	<p>Integre ao ERP e outros sistemas pontuais, capture solicitações de omnicanais, encaminhe a solicitação de forma inteligente para as equipes certas e orquestre os processos de colaboração, resolução e aprovação. Você poderá monitorar SLAs, progredir e fornecer comunicações proativas para todas as partes interessadas, aumentando a auditabilidade e a visibilidade para todas as partes interessadas. Forneça uma maneira mais fácil para os fabricantes gerenciarem solicitações de mudança para pedidos, entregas e faturas, evitando problemas e contestações importantes que geralmente são tratados manualmente e passam por muitas entregas e evitando a frustração do cliente e a perda de receita e/ou dinheiro.</p>	Gestão de exceções e contestações
Suporte	<p>Integre a outros sistemas, disponibilize dados para o agente no ponto de serviço e comunique-se perfeitamente com clientes, equipes internas e partes interessadas com tipos de caso configuráveis, playbooks, fluxos de trabalho de gestão de problemas e espaços do agente. Identifique todas as bases de instalação afetadas e comunique soluções e resoluções de problemas. Forneça o melhor serviço aos clientes resolvendo reclamações e problemas de qualidade do produto a tempo e evite a desconexão de equipes internas, como engenharia, produção, compras e assim por diante. Com Operações comerciais de manufatura, mantenha informações completas e consistentes sobre clientes, base de instalação, pedidos, garantia, contratos, direitos e produtos.</p>	Gestão de problemas de produtos e serviços

Tradução automática

Capacidades

Capacidades	Benefícios	Funcionalidades
Integrar	<p>Forneça capacidades de autoatendimento, ofereça suporte a solicitações em produtos, assinaturas e serviços e forneça comunicação proativa, consistente e em tempo real. Defina a organização, as hierarquias e os relacionamentos com os clientes finais com as capacidades do Service Model Foundation. Envie solicitações de serviço proativamente aos revendedores e provedores de serviço mais próximos para manutenção e reparos para simplificar os processos de serviço, como reclamações de garantia e recalls. Evite a frustração de parceiros de canal, incluindo revendedores, provedores de serviço e varejo, devido a respostas inconsistentes, atrasadas e inadequadas a suas consultas, solicitações e problemas.</p>	Operações de suporte de canal

Fabricação com Gestão de vendas e pedidos

Otimize o ciclo lead-to-cash com Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura.

Com Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem:

- Inicie produtos e serviços complexos com catálogos configuráveis.
- Gerencie leads e oportunidades do início ao fim e mapeie as necessidades do cliente para as melhores ofertas.
- Configure cotações de preço e converta em pedidos para acelerar a receita.
- Automatize a execução de pedidos nas equipes de front, middle e back-office.
- Gerencie mudanças, upgrades e renovações pós-venda.

The screenshot displays the ServiceNow interface for configuring a 'Vehicle Software Upgrades Bundle'. The main content area is divided into sections for 'Bundled Products', 'Vehicle connectivity level', and 'Vehicle automation level'. Each section contains a list of options with checkboxes and quantity selectors. A 'Current Selection' panel on the right provides a summary of the chosen items and their associated costs, including sub-totals for one-time, monthly, and annual prices.

Operações comerciais de manufatura com a Central de controle de serviços

Crie fluxos de trabalho de negócios com segurança em todo o ecossistema da ServiceNow usando a Central de controle de serviços para operações comerciais de fabricação.

Operações comerciais de manufatura para provedores com Central de controle de serviços

Use a aplicação Central de controle de serviços com Operações comerciais de manufatura para que os provedores criem e publiquem catálogos de serviços, recebam e atendam às solicitações geradas de consumidores e estabeleçam integrações com instâncias de consumidor.

Uma instância do provedor pertence ao fabricante/OEM que fornece a Central de controle de serviços para os usuários finais, como clientes, revendedores e parceiros.

Como um fornecedor de fabricação, você pode:

- Crie e publique catálogos de serviço remoto para seus clientes, fornecedores, canais ou parceiros de fabricação em suas instâncias.
- Integre sua instância com as instâncias em seu ecossistema de fabricação.
- Receba e atenda às solicitações de serviço em sua instância de instâncias de clientes, fornecedores, canais ou parceiros de fabricação ServiceNow®.

Um provedor do setor de fabricação pode usar Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura para fornecer vários tipos de suporte aos consumidores, como:

- Suporte técnico
- Execução de pedidos e peças
- Gestão de sinistros
- Roteando para a equipe AR
- Resolução de contestação
- Expedição do técnico de campo (requer uma [integração com o FSM](#))

Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura principais recursos

Catálogo remoto	Mantém o desenvolvimento de catálogos compartilhados com os fluxos de trabalho e integrações nas instâncias dos provedores enquanto fornece aos consumidores itens do catálogo nativo em suas instâncias.	Clientes, canais e parceiros estão evitando criar seus próprios catálogos e podem utilizar o catálogo remoto do OEM, o que leva à redução de custos e erros, bem como ao aumento da experiência do cliente. Além disso, aumenta a eficiência e a produtividade no OEM e no consumidor.
Tarefa remota	Uma substituição sustentável para o eBonding personalizado. Colabore sem esforço em todo o ecossistema da ServiceNow. Alternativa nativa ao E-Bonding tradicional. Habilita a integração entre tarefas.	Evita a necessidade de criar integrações caras e propensas a erros. Melhora a colaboração e a comunicação, melhorando a qualidade do serviço.
Caso proativo	Um caso inicia uma tarefa do provedor por meio de um fluxo na instância do provedor que pode ser verificado proativamente na instância do consumidor. Há um fluxo de caso proativo atrasado para sincronizar.	Simplifica e aumenta a taxa de automação do processo de alerta ou de notificação, como a gestão de recalls. Melhora a qualidade da entrega de serviço e simplifica as atribuições de tarefas.
Bloco de anotações	O bloco de anotações permite que as variáveis sejam compartilhadas "ad hoc" entre instâncias por meio de tarefas remotas ou tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e reduz os esforços de adoção. Entrada e recuperação rápidas de dados, levando à redução do tempo gasto ao capturar dados e atualizá-los diretamente no bloco de anotações.
Usuário autorizado	Habilita o controle de acesso baseado em função no nível do usuário de Produtores de	Evita possibilidades de incompatibilidade devido à adoção do controle de

Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura principais recursos

	registros remotos na instância do cliente.	acesso baseado em função no nível do usuário. Reduz os riscos de conformidade ao reduzir os erros de acesso por incompatibilidade de dados
Tarefa do provedor (produtor de registro)	Permite que os provedores sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam a ServiceNow, sincronizando tarefas relevantes, como casos, com seus consumidores como tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e evita incompatibilidades de dados entre os casos nas diferentes instâncias
Revisões de configuração	As configurações de produtores de registro remoto, definições de tarefa remota e ofertas de sincronização de dados básicos podem ser atualizadas para criar novas revisões que podem ser atribuídas aos consumidores. Novas revisões de direitos com funcionalidade atualizada podem ser implantadas em consumidores compatíveis sem afetar os consumidores que não atualizaram suas aplicações da Central de controle de serviços.	Novas revisões de direitos da Central de controle de serviços que oferecem funcionalidade atualizada podem ser desenvolvidas e implantadas para consumidores compatíveis sem afetar negativamente os consumidores que ainda não atualizaram sua aplicação. O provedor oferece uma experiência aprimorada ao cliente com eficiência e escalabilidade aprimoradas.
Suporte a versões incompatíveis	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.

Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura principais recursos

Suporte para gestão de pedidos	Quando uma oferta de produto é definida na Gestão de vendas e pedidos (SOM), o administrador pode especificar um item do catálogo remoto e a oferta será publicada como um produtor de registro remoto nos catálogos de serviço dos clientes conectados da Central de controle de serviços.	Um cliente pode solicitar uma oferta de produto de Gestão de vendas e pedidos (SOM) de um provedor da Central de controle de serviços conectado usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente.
--------------------------------	---	--

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços para provedores com Operações comerciais de manufatura, consulte [Instalar a Central de controle de serviços para provedores no Operações comerciais de manufatura](#).

Operações comerciais de manufatura para consumidores com Central de controle de serviços

Use a aplicação Central de controle de serviços com Operações comerciais de manufatura para que seus consumidores possam fazer as solicitações necessárias.

Como consumidor, você pode fazer o seguinte usando o Operações comerciais de manufatura Central de controle de serviços portal do consumidor:

- Exibir o catálogo de serviços e criar solicitações (ou seja, relatar problemas do produto)
- Ver escolhas remotas e atualizações de caso em tempo real
- Receber comentários de resolução.
- Veja todos os itens relacionados ao funcionário em um só lugar (problemas de RH, problemas de produto)

Uma instância do consumidor é aquela que contém um cliente, canal, fornecedor ou 3PL B2B que está recebendo a conexão da Central de controle de serviços. Um consumidor com uma instância de consumidor pode usar Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços para Consumidores para:

- Enviar problemas do produto (hardware e software)
- Solicitar peças
- Substituir equipamento
- Enviar problemas com uma fatura
- Ordens de mudança
- Registrar uma reclamação de garantia

Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores

Escolha remota	Fornece acesso direto aos dados do provedor em	Remove a necessidade de replicar dados básicos na
----------------	--	---

Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores

	tempo real durante o envio de um item do catálogo remoto.	instância do consumidor. Ter as informações certas no momento certo reduz as chances de erros e reduz os custos.
Estrutura de transformação	Permite que um provedor ou consumidor transforme dados de entrada e saída para tarefas remotas. Transforme facilmente campos com opções estáticas como Estado e Prioridade. As transformações avançadas com script permitem lógica complexa.	Simplifica a comunicação entre si (OEM, consumidor), para que os agentes possam se concentrar mais na resolução de incidentes, casos e solicitações do consumidor.
Suporte a versões incompatíveis	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.
Pré-fluxos do consumidor	Os consumidores podem controlar se e quando os dados devem ser sincronizados entre as tarefas do provedor no consumidor e no provedor. Um fluxo pode ser associado a um Produtor de registro remoto (RRP) da Central de controle de serviços e executar processos definidos pelo consumidor, como aprovações, antes que a solicitação/tarefa seja sincronizada com o provedor.	Os pré-fluxos do consumidor permitirão que os provedores da Central de controle de serviços melhorem o serviço para os consumidores atuais e expandam para clientes adicionais para os quais este recurso é um requisito.

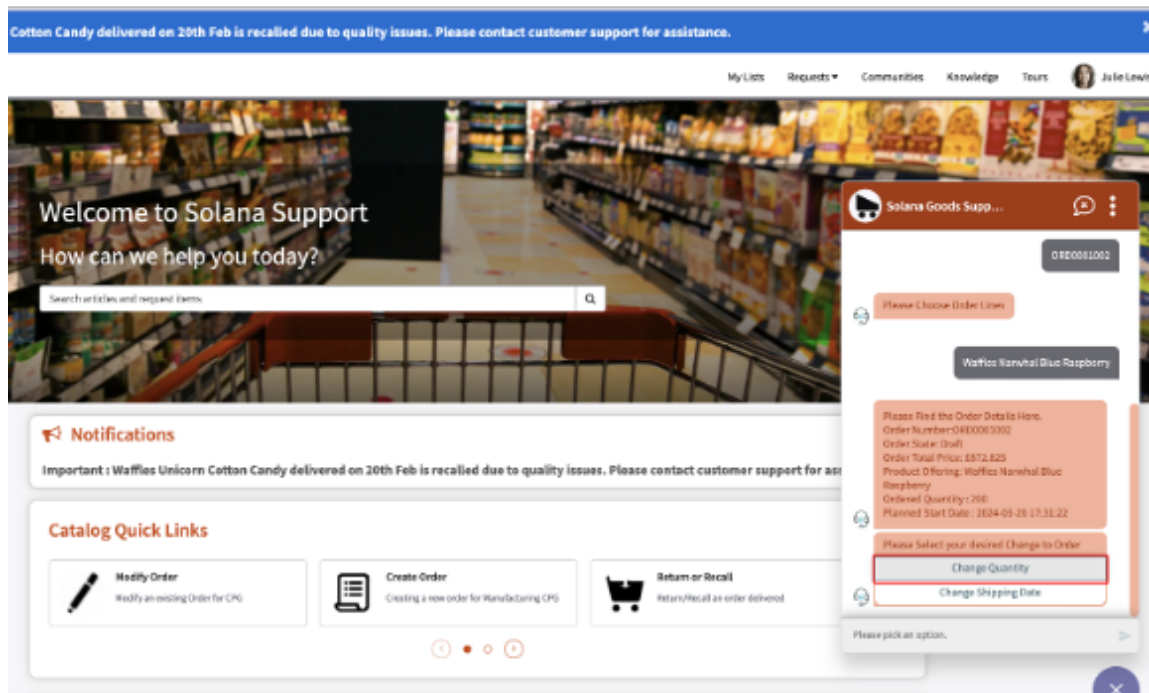
Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores

<p>Suporte para gestão de pedidos</p>	<p>Quando uma oferta de produto é definida na Gestão de vendas e pedidos (SOM), o administrador pode especificar um item do catálogo remoto e a oferta será publicada como um produtor de registro remoto nos catálogos de serviço dos clientes conectados da Central de controle de serviços.</p>	<p>Um cliente pode solicitar uma oferta de produto de Gestão de vendas e pedidos (SOM) de um provedor da Central de controle de serviços conectado usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente.</p>
---------------------------------------	--	---

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços para provedores com Operações comerciais de manufatura, consulte [Instalar Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura](#).

Operações comerciais de manufatura Gestão de exceções e disputas

Automatize os processos de gestão de contestações de fatura e exceções de pedido com a Gestão de exceções e contestações para Operações comerciais de manufatura.



Com a Gestão de exceções e disputas para Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem:

- Unifique problemas relacionados e rastreie efetivamente o status com linhas de caso em um único caso.
- Capture solicitações de mudança de pedido e contestações de fatura com eficiência por meio de omnicanais.

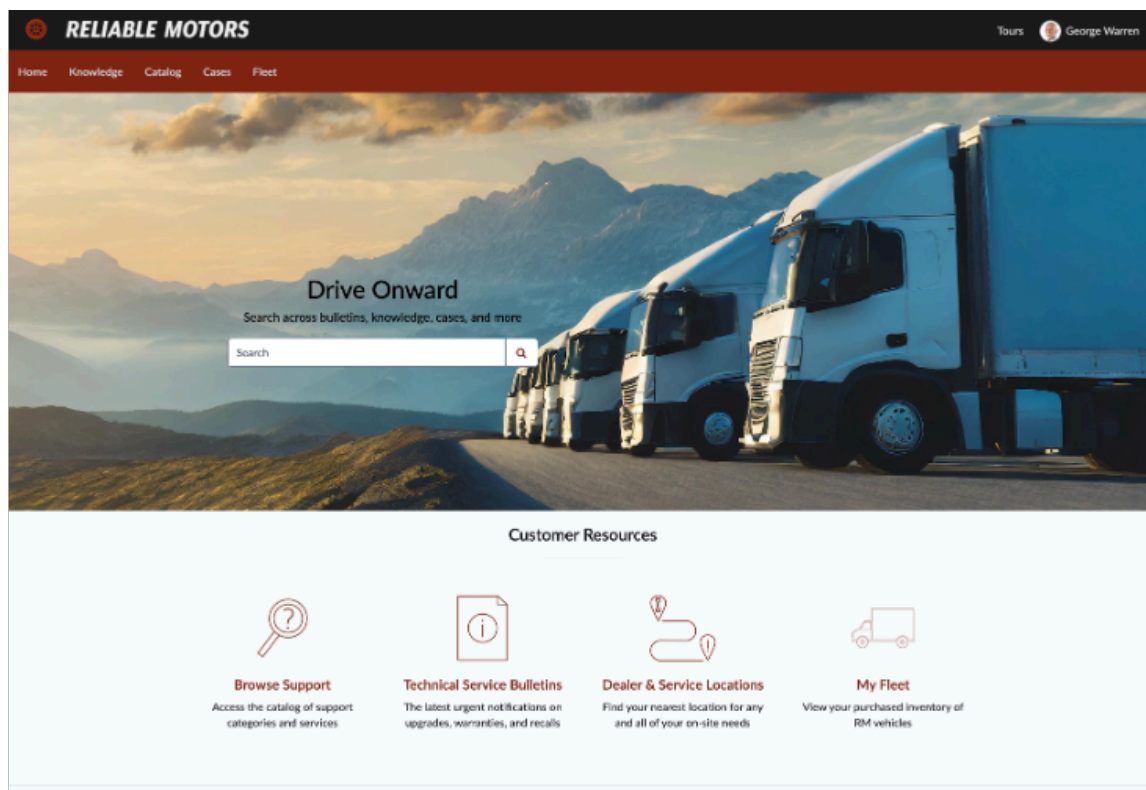
- Priorize e acelere a resolução de problemas para os pedidos de clientes qualificados mais importantes.
- Identifique discrepâncias automaticamente e melhore a produtividade do agente com recomendações orientadas.
- Colabore com equipes internas para resolver problemas mais rapidamente.

Produção com Gestão de problemas de produtos e serviços

Operações comerciais de manufatura pode ser integrado a outro sistema e os dados são disponibilizados para os agentes no ponto de serviço. Comunique-se perfeitamente com clientes, equipes internas e partes interessadas com tipos de caso configuráveis, playbooks, fluxos de trabalho de gestão de problemas e espaços do agente. Identifique, priorize, resolva e atualize os problemas e resoluções relacionados à base de instalação, produto ou serviço.

Operações comerciais de manufatura Operações de suporte de canal

Use a aplicação Central de controle de serviços com Operações comerciais de fabricação para que os provedores criem e publiquem catálogos de serviços, recebam e atendam a solicitações geradas de consumidores e estabeleçam integrações com instâncias de consumidor.



Com o Channel Support Operations para Operações comerciais de manufatura, você pode:

- Automatizar processos de suporte pós-venda (por exemplo, problemas de produto e serviço, reclamações de garantia, recalls)
- Resolver problemas de baixa qualidade, não conformidade e garantia

- Forneça aos agentes de suporte técnico uma visão de 360 ° de clientes, produtos, direitos e canais
- Aumente o desvio com espaços e portal de autoatendimento personalizados
- Melhorar a colaboração do canal do OEM com comunicações proativas e fluxos de trabalho de canal automatizados (por exemplo, entrega de veículos, entrega de serviço)

Configuração da Operações comerciais de manufatura

Configure Operações comerciais de manufatura para permitir que os fabricantes gerenciem o ciclo de vida de ponta a ponta de seus produtos de fabricação.

Configurar Operações comerciais de manufatura envolve várias tarefas principais:

- Operações comerciais de manufatura Plug-ins
- Instalando e configurando a aplicação Operações comerciais de manufatura.
- Instalando e configurando Customer Service Management (CSM).
- Instalação e configuração de aplicações Gestão de vendas e pedidos, como Gestão de leads, Gestão de oportunidades, Gestão de orçamentos e Gestão de contratos de vendas.
- Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores e consumidores.

Instalação e configuração de Operações comerciais de manufatura aplicações

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

Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar Customer Service Management	Instale a aplicação Customer Service Management da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes e executivos de contas obtenham visibilidade sobre os sistemas e ferramentas do cliente de que precisam para oferecer serviços proativos aos clientes.
Instalar e configurar Gestão de leads	Instale a aplicação Gestão de leads do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que os fabricantes criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-venda com base nas necessidades do cliente, bem como atribuam funções de usuário e configurem recursos relacionados, como a análise de necessidades.
Instalar e configurar Gestão de oportunidades	Instale a aplicação Gestão de oportunidades da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Instalar e configurar Gestão de orçamentos	Instale a aplicação Gestão de orçamentos da loja ServiceNow Store. Ele permite que seus agentes de vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Instalar e configurar a Gestão de pedidos	<p>Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais.</p> <p>i Nota: Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, instale a aplicação Order Management for Telecommunications, Media, and Technology da loja. Esta aplicação inclui a aplicação Gestão de pedidos e também as ServiceNow implementações das APIs do TMF para produtos de telecomunicações.</p>
Instalar e configurar a Gestão de contratos de vendas	Instale a aplicação Gestão de contratos de vendas da loja ServiceNow Store para criar

Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
	acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.
Instalar e configurar o Service Model Foundation	Instale a aplicação Base do modelo de serviços da loja ServiceNow Store. Essa estrutura permite criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio.
Instalar e configurar a Gestão de base de instalação	Instale a aplicação Gestão de base de instalação da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite capturar o uso ou a compra de um produto por parte de um cliente com a aplicação Operações comerciais de manufatura.
Instalar e configurar Central de controle de serviços para provedores	Consulte Instalar Central de controle de serviços para provedores .
Instalar e configurar Central de controle de serviços para consumidores	Consulte Instalar Central de controle de serviços para consumidores .

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

Plug-ins do Operações comerciais de manufatura

Com o plug-in principal da ServiceNow Operações comerciais de manufatura, você pode instalar todos os plug-ins e apps da loja dependentes aos quais um cliente tem direito com Operações comerciais de manufatura.

Para obter uma lista de Operações comerciais de manufatura plug-ins instalados por padrão com o plug-in principal, consulte

Instalando e configurando Gestão de vendas e pedidos para Fabricação

Configure as aplicações Gestão de vendas e pedidos (SOM) para Operações comerciais de manufatura para otimizar o ciclo lead-to-cash e permitir que seus agentes possam trabalhar em várias fases do ciclo de vida de vendas de fabricação, como oportunidades de vendas, cotações, captura de pedidos e execução, contratos e direitos.

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 para Operações comerciais de manufatura.

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar Gestão de leads	Instale a aplicação Gestão de leads do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que os fabricantes criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-venda com base nas necessidades do cliente, bem como atribuam funções de usuário e configurem recursos relacionados, como a análise de necessidades.
Instalar e configurar Gestão de oportunidades	Instale a aplicação Gestão de oportunidades da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Instalar e configurar Gestão de orçamentos	Instale a aplicação Gestão de orçamentos da loja ServiceNow Store. 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.
Como configurar o Gestão de contratos de vendas	Instale a aplicação Gestão de contratos de vendas da loja ServiceNow Store para criar acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.
Configuração de catálogos e ofertas de produtos	Crie ofertas de produtos e os catálogos de produtos associados que podem ser usados por agentes de Gestão de vendas e pedidos para atividades de pré-vendas, captura de pedidos e envolvimento pós-venda.
Configurando o preço do produto com a aplicação Pricing Management	Use a aplicação Gestão de preços 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 no Gestão de vendas e pedidos.

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
Configurar o configurador de produtos	Controle as opções de produto exibidas na interface usando a estrutura da API Open State Management.
Atribuir funções de usuário em Gestão de vendas e pedidos aplicações	Revise e atribua funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores

Para instalar e configurar a aplicação Central de controle de serviços para provedores para Operações comerciais de manufatura, siga estas etapas.

i Nota: Central de controle de serviços 2.xx que está sendo lançado com a versão Yokohama não é compatível com a migração das versões Central de controle de serviços (legado). Se você estiver usando uma versão da Central de controle de serviços (legado), antes de fazer upgrade para a versão Yokohama, você deve seguir as instruções na [Central de controle de serviços para provedores \(legado\) - Utilitário de migração \(KB1499823\)](#) para migrar seus dados de configuração.

Verificações de pré-instalação

Verifique a propriedade glide.servlet.uri: certifique-se de que a propriedade `glide.servlet.uri` na instância Glide esteja definida com o URL de instância correto. Pode ocorrer um problema quando uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere ao URL de produção da propriedade `glide.servlet.uri`.

Configuração da Central de controle de serviços para provedores

Tarefa	Link
Instale a aplicação Central de controle de serviços para provedores.	Consulte Instalar Central de controle de serviços para provedores .
Faça upgrade da versão 1.xx de Central de controle de serviços para provedores, se necessário.	Consulte Guia de upgrade - aplicação Ponte de serviço para provedores e consumidores (versão v2.xx - KB1700387) .
Migre da Central de controle de serviços versão legada, se necessário.	Consulte Migrar de Central de controle de serviços (legado) . i Nota: Este recurso é compatível somente com Central de controle de serviços versões 1.xx.
Configure um novo registro de provedor.	Consulte Configurar um registro de provedor Central de controle de serviços .
Atribua funções Central de controle de serviços para provedores.	Consulte Funções de usuário para provedores .
Crie personas de catálogo.	Consulte Criar personas do catálogo .

Configuração da Central de controle de serviços para provedores

Tarefa	Link
Crie definições de escolha remota.	Veja Criar definições de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores .
Crie itens do catálogo remoto.	Consulte Criar catálogos remotos em Central de controle de serviços para provedores .
Crie definições de tarefa remota.	Consulte Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores .
Criar transformações.	Consulte Criar uma transformação em Central de controle de serviços .
Atualizar configurações de Usuários autorizados.	Consulte Atualizar configurações para usuários autorizados .

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

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

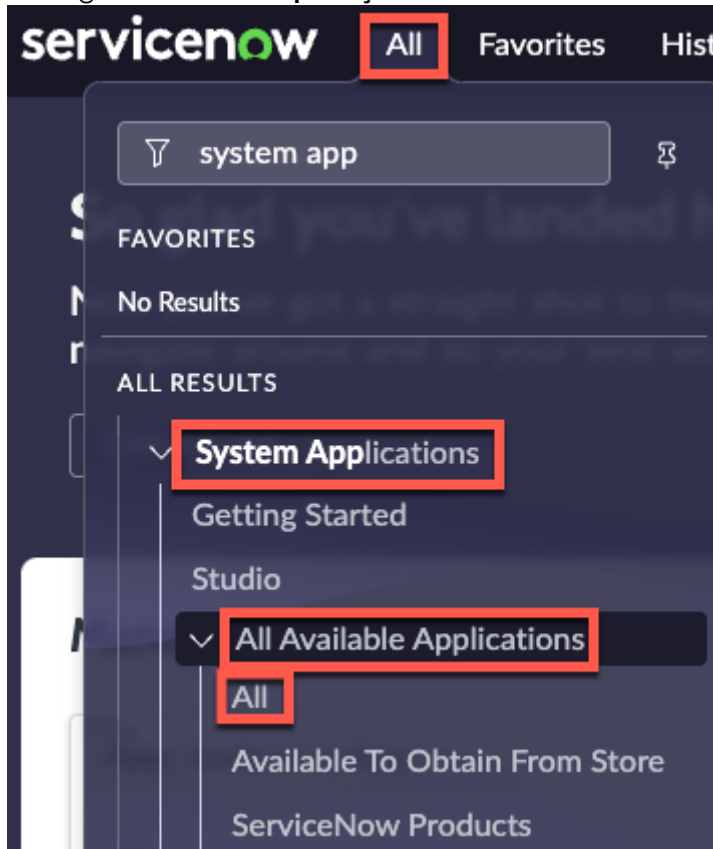
Os plug-ins a seguir são instalados automaticamente com a aplicação Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura:

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

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

Procedimento

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



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

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

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

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

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

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

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

5. Selecione **Instalar**.

Instalando e configurando Central de controle de serviços para consumidores

Como consumidor, siga estas etapas para configurar a aplicação Central de controle de serviços para consumidores para Operações comerciais de manufatura.

Verificações de pré-instalação

Verifique a propriedade glide.servlet.uri: certifique-se de que a propriedade `glide.servlet.uri` na instância Glide esteja definida com o URL de instância correto. Pode ocorrer um problema quando uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere ao URL de produção da propriedade `glide.servlet.uri`.

Configuração da Central de controle de serviços para consumidores

Tarefa	Link
Instale a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.	Consulte Instalar Central de controle de serviços para consumidores .
Faça upgrade da versão 1.xx de Central de controle de serviços para consumidores, se necessário.	Consulte Guia de upgrade - aplicação Ponte de serviço para provedores e consumidores (versão v2.xx - KB1700387) .
Adicione funções Central de controle de serviços para consumidores.	Consulte Personas para consumidores .
Registre-se em um provedor.	Consulte Registro em um provedor .
Ativar direitos.	Consulte Ativar direitos em Central de controle de serviços .
Configure pré-fluxos do consumidor.	Consulte Central de controle de serviços pré-fluxos do consumidor .
Adicionar usuários autorizados.	Consulte Adicionar um usuário autorizado .
Criar transformações.	Consulte Criar uma transformação em Central de controle de serviços .
Crie tarefas remotas para sincronizar dados.	Consulte Criar tarefas remotas para sincronizar dados .
Definir configurações.	Consulte Definir configurações na instância do consumidor .

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

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

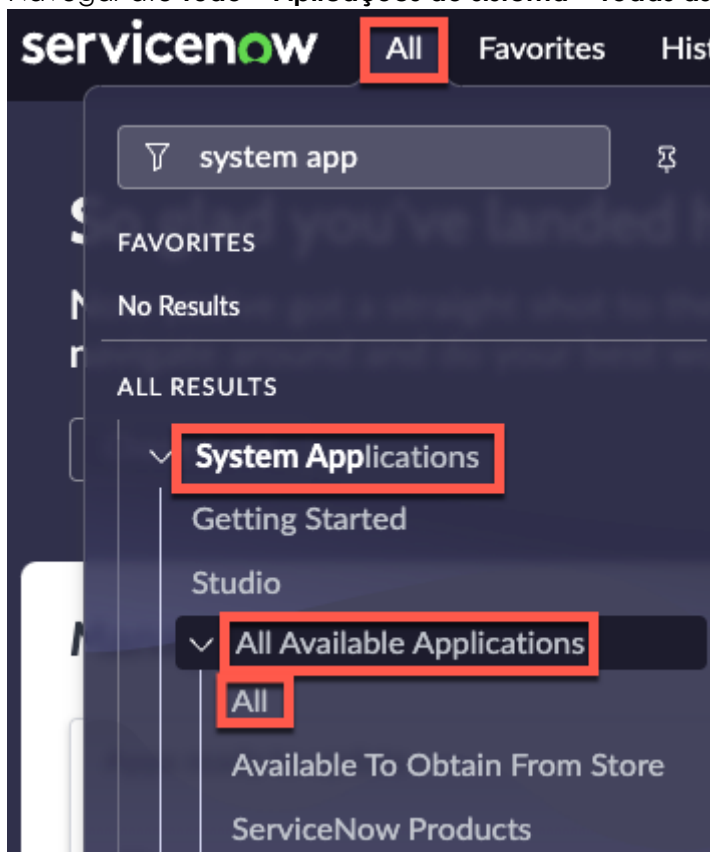
Os plug-ins a seguir são instalados em com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura:

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

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

Procedimento

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



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

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

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

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

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

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

- Selecione **Instalar**.

Configure o Portal de negócios em Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura

Configure o portal de negócios para permitir que seus clientes enviem pedidos por meio de autoatendimento.

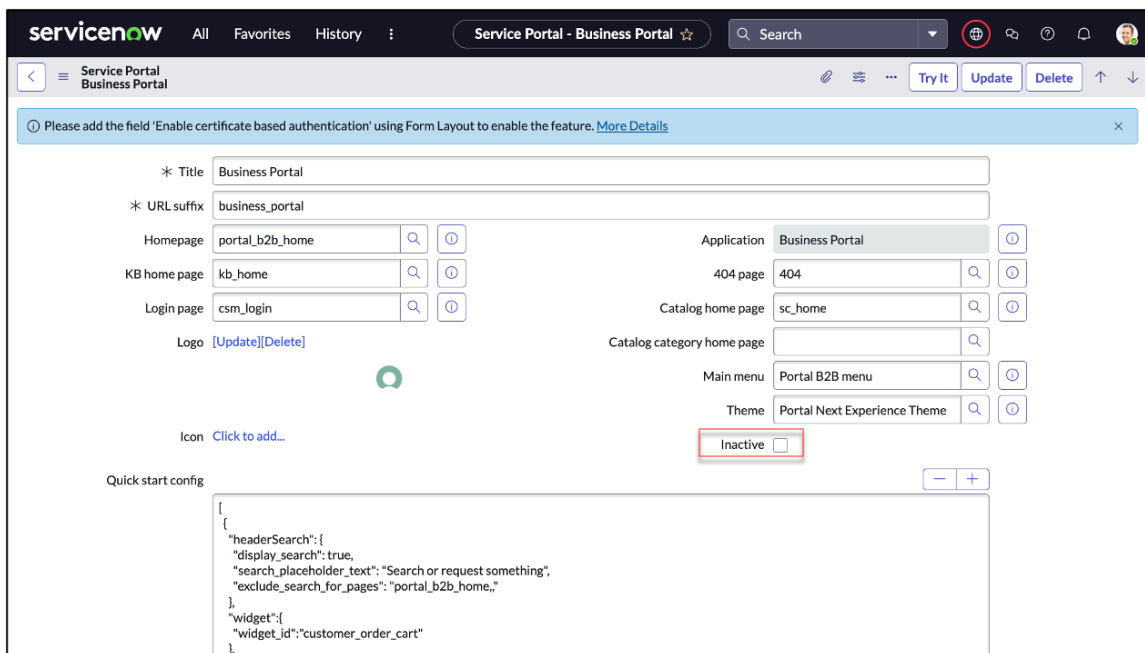
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

- Navegar até **Tudo > Portais de serviços > Portais**.
- Na página Portais de serviços, na coluna Título, insira `*portal de negócios`.
- Selecione **Portal de negócios**.
Uma página é aberta em sua instância na qual você pode configurar o Portal de negócios.
- Desmarque a caixa ao lado de **Inativo**.

Nota: O Portal de negócios está inativo por padrão.



- Selecione **Atualizar**.

Resultados

O Portal de negócios agora está ativo.

Integrar Operações comerciais de manufatura

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

Operações comerciais de manufatura fornece integrações com as seguintes aplicações:

Gestão de serviços de campo [↗](#)

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

Gestão estratégica de portfólios [↗](#)

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

Como usar o Operações comerciais de manufatura

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

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

Usando Central de controle de serviços para provedores

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

Copiar e publicar itens do catálogo como produtores de registros remotos

Como provedor, você pode copiar e publicar seus itens do catálogo local na Central de controle de serviços como produtores de registros remotos (RRP), evitando a recriação manual de itens do catálogo como RRP.

Antes de Iniciar

Verifique se os itens do catálogo que você deseja copiar atendem aos seguintes requisitos:

- Deve estar no estado publicado
- Deve ser de uma classe compatível: `sc_cat_item`, `sc_cat_item_producer`, `pc_hardware_cat_item` ou `pc_software_cat_item`
- Não deve ter sido copiado para Central de controle de serviços

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode copiar hardware, software, produtores de registro e itens do catálogo em geral para RRP, individualmente ou em massa. Depois de copiar, você pode editar e publicar esses RRP.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e digite `sc_cat_item.list` no filtro de navegação.

2. Selecione o item do catálogo.

Você pode selecionar mais de um.

Por padrão, você pode copiar 20 itens do catálogo como RRP de cada vez.

Se você quiser mudar o limite, precisará adicionar a propriedade do sistema `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items`, que é do tipo Número inteiro.

3. No menu de ação, selecione **Publicar na Central de controle de serviços**.

Uma mensagem é exibida informando o status de publicação.

- Se a publicação em Central de controle de serviços for bem-sucedida, uma mensagem de sucesso será exibida.
- Se a publicação não for bem-sucedida, uma mensagem de falha será exibida.

Resolva o processo com falha revisando os logs para identificar os problemas, corrigindo-os e tentando publicar em Central de controle de serviços novamente.

4. Exiba os RRP copiados selecionando **Clique aqui** na mensagem de sucesso.

5. Revise os RRP copiados para verificar a precisão.

6. Adicione uma variável a cada RRP, se ainda não estiver disponível.

Cada RRP deve ter pelo menos uma variável. Você pode adicionar mais de uma variável. Para mais detalhes, consulte [Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores](#) .

7. Adicione um fluxo ao RRP usando o campo **Fluxo**.

Cada RRP deve ter um fluxo. Escolha um dos fluxos padrão Central de controle de serviços fornecidos ou crie seu próprio fluxo, se necessário.

8. Adicione um critério de consumidor.

9. Selecione **Publicar**.

Usando Central de controle de serviços para consumidores

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

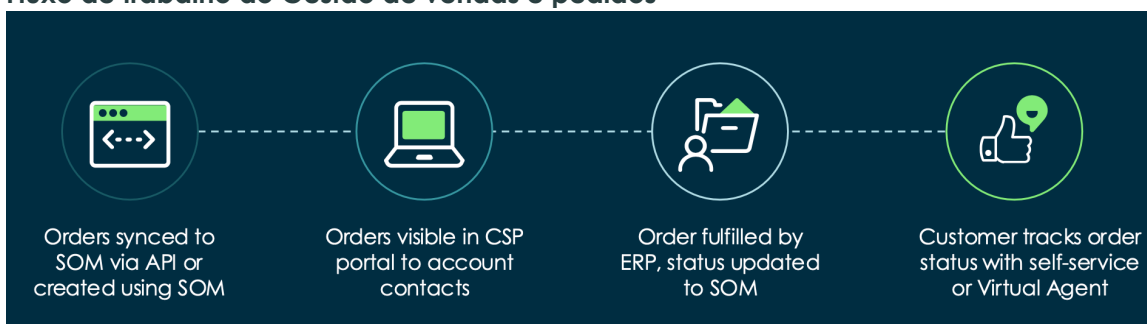
Usando Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura

A aplicação Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura cria uma experiência de pedido perfeita para seus clientes de fabricação.

Use Gestão de vendas e pedidos como o sistema de ação e retransmita o status do pedido por meio do portal de atendimento ao cliente. Os pedidos podem ser capturados

e atendidos em qualquer sistema e sincronizados novamente com a tabela de pedidos Gestão de vendas e pedidos.

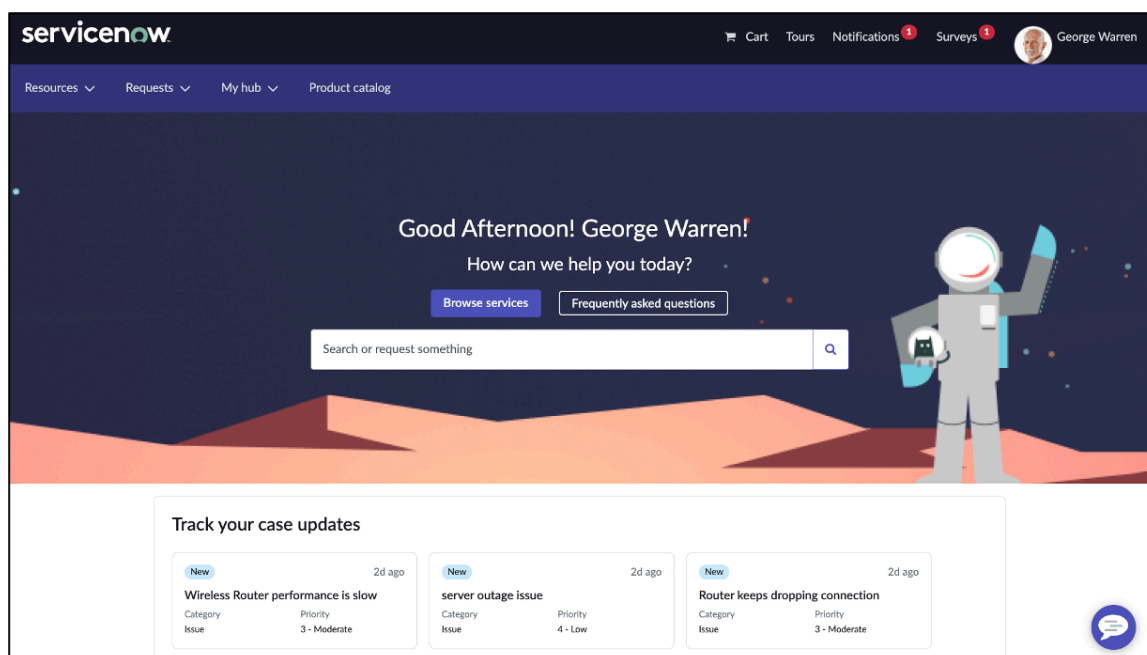
Fluxo de trabalho do Gestão de vendas e pedidos



Como usar o Portal de negócios no Operações comerciais de manufatura

Os clientes podem usar o Portal de negócios para navegar em catálogos de produtos e criar pedidos de produtos em Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura.

O Portal de negócios é um portal da Web de autoatendimento em Operações comerciais de manufatura com base na aplicação Portal de serviços.



O Portal de negócios oferece suporte aos clientes B2B (business-to-business), permitindo que eles configurem produtos e façam pedidos de forma independente por meio de um portal de autoatendimento. Os portais fornecem recursos prontos para uso que requerem configuração mínima. Isso inclui:

- Cabeçalho e rodapé com links para diferentes atividades do cliente.
- A página inicial fornece um resumo dos itens essenciais para o usuário conectado.
- Menu hierárquico para navegar sistematicamente para diferentes páginas do portal.
- Experiência de navegação unificada para conhecimento e catálogo por meio de tópicos de taxonomia.

Tradução automática

- Páginas de lista para navegar, pesquisar e filtrar registros de casos, produtos, pedidos e outros.
- Páginas de exibição de registro para exibir informações importantes, ações relacionadas, listas relacionadas e links rápidos de um registro.

i Nota: O app da Store do Portal de negócios é instalado automaticamente quando você instala o app da Store do Portal de atendimento ao cliente. Para obter detalhes, consulte [Ativar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor](#) .

Criar um pedido usando o Portal de negócios no Operações comerciais de manufatura

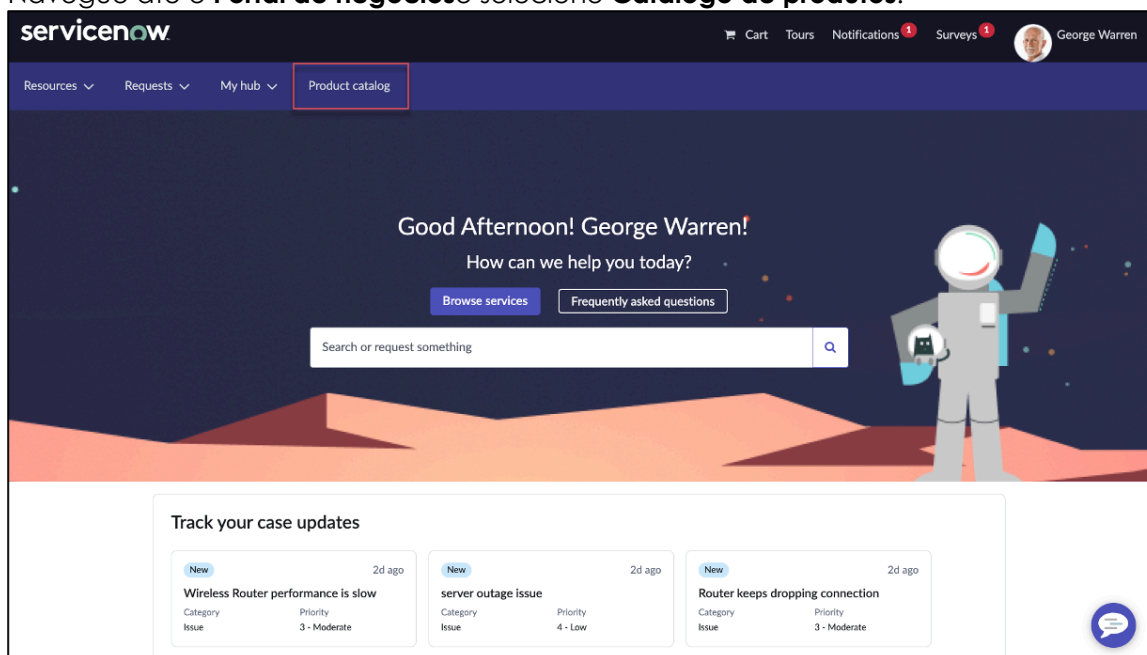
O Portal de negócios usa o catálogo de produtos para permitir que os clientes naveguem e configurem produtos. Os clientes também podem criar pedidos e enviá-los para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente

Procedimento

1. Navegue até o **Portal de negócios** e selecione **Catálogo de produtos**.



2. Use o catálogo para navegar e configurar produtos.
Aqui, você pode exibir o catálogo de produtos e as categorias e selecionar qualquer produto para personalizá-lo ainda mais.
3. Selecione **Adicionar** para adicionar produtos ao carrinho.
4. Opcional: Selecione **Personalizar** para abrir o configurador de produtos para selecionar opções de produto e adicionar produtos adicionais.
5. Revise a estrutura de preços no painel Seleção atual.
6. Selecione **Adicionar** para adicionar o produto ao carrinho.
7. Retorne ao catálogo de produtos para adicionar outros produtos ao pedido.
8. Selecione o carrinho de compras para exibir os produtos em seu carrinho.

9. No carrinho de compras, selecione **Exibir carrinho** para abrir informações detalhadas sobre os produtos no carrinho.
10. Selecione **Enviar pedido** para criar um pedido ou **Retornar ao catálogo** para retornar à exibição do catálogo.

Resultados

Quando o pedido é enviado, os **Detalhes do pedido** são abertos e mostram o número e os detalhes do

pedido.

Exibir um pedido com o Portal de negócios

Exiba pedidos usando o Portal de negócios em Operações comerciais de manufatura.

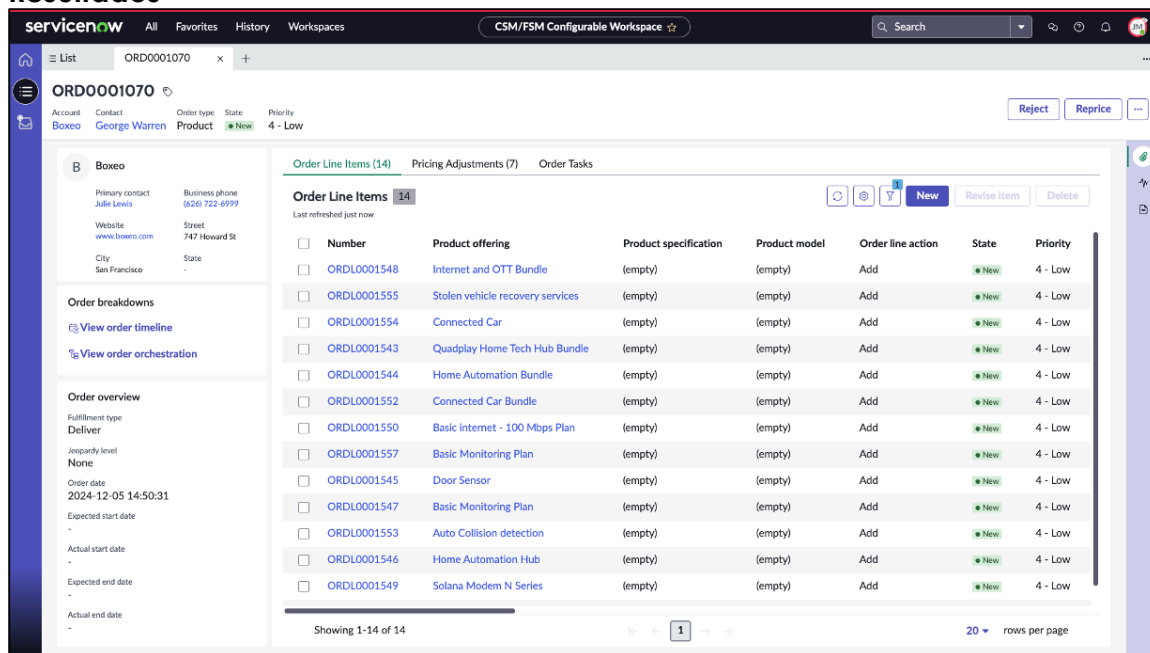
Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegue até o Portal de negócios.
2. No Portal de negócios, selecione **Solicitações** > **Exibir solicitação enviada** > **Exibir pedidos**. A janela Exibir ordem tem os seguintes controles.
 - Para pesquisar pedidos, use o ícone de pesquisa.
 - Para classificar e filtrar ordens, use o ícone de filtro.
 - Para exportar como PDF, Excel ou CSV, use o ícone Mais ações .
 - Para abrir e solicitar, selecione o número do pedido.

Resultados



O agente tem a opção de aprovar ou rejeitar o pedido.


Criar um PDF de cotação

Em Gestão de orçamentos, os agentes podem criar um PDF de uma cotação que pode ser enviado aos clientes para revisão e assinaturas.

Antes de Iniciar



Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione a exibição **de lista** .
2. Navegar até **Cotações > Tudo**.
3. Selecione a cotação com a qual você está trabalhando.
4. Na guia **Detalhes**, vá para **Detalhes do documento de cotação** e preencha os campos.

Opção	Descrição
Modelo de documento	Um modelo de documento é necessário para criar um PDF de documento de cotação. Um modelo padronizado está incluído no sistema de base. Selecione o modelo desejado. Consulte Configurar modelos de documento PDF para obter mais informações sobre como criar modelos personalizados.
Signatário externo	Opção que permite que você tenha o documento de cotação assinado por alguém de fora da organização. Consulte Configurar signatários de documentos em PDF para obter mais detalhes sobre como configurar signatários externos.

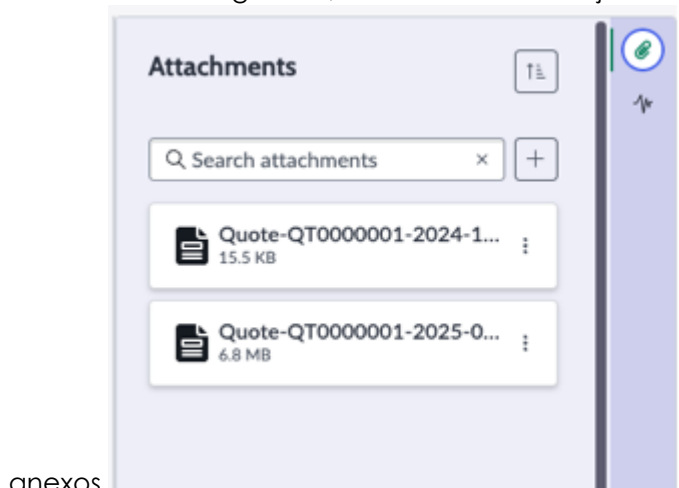
Opção	Descrição
	Quando você seleciona Enviar para assinatura , o endereço de e-mail do signatário externo é usado para enviar um e-mail por meio de DocuSign para revisão e assinatura eletrônica.
Signatário interno	<p>Opção que permite selecionar um signatário interno para a cotação.</p> <p>Quando você seleciona Enviar para assinatura, o endereço de e-mail do signatário interno é usado para enviar um e-mail usando DocuSign para revisão e assinatura.</p> <p>Consulte Configurar signatários de documentos em PDF para obter mais detalhes sobre como configurar um signatário interno.</p>

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. No formulário Cotação, selecione **Gerar documento**.
O documento PDF é gerado e aparece na janela lateral de **Anexos**.
7. Selecione o ícone de anexo para  abrir a janela de anexos.
8. Selecione o ícone de ações  e escolha uma ação para o seu documento PDF.

Escolha	Descrição
Download	Os agentes podem baixar um documento que permite que eles enviem de uma maneira diferente.
Remover	Esta opção exclui o documento.
Renomear	Essa opção permite que os agentes renomeiem o documento.
Enviar para assinatura	Os agentes usam esta opção para enviar o documento para assinaturas. O documento é enviado aos signatários indicados na guia Detalhes da cotação em Documento de cotação.

Uma mensagem aparece indicando que o documento PDF foi gerado.

9. Para exibir o PDF gerado, selecione o PDF na janela de



anexos.

Como criar um caso de fatura

Os agentes podem criar casos de fatura na exibição de lista Casos de fatura em Espaço configurável do CSM em Operações comerciais de manufatura.

Os agentes podem criar casos de fatura selecionando **Novo** na exibição de lista Casos de fatura. No registro de caso de fatura, os agentes podem:

- Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
- Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
- Crie novas linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas do caso de fatura.
- Atribua linhas de caso de fatura a si mesmas.
- Crie tarefas para linhas de caso de fatura.

Selecionar **Salvar** no registro de Caso de fatura move o caso de fatura e as linhas do caso de fatura atualmente no estado Rascunho para o estado Novo. Uma vez no estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de fatura. Isso pode incluir a criação de tarefas para linhas de caso de fatura, atribuí-las a outros agentes ou membros da equipe e o monitoramento do andamento do caso.

Solicitar origem

Um agente pode criar os seguintes tipos de casos de fatura:

- Casos que fazem referência a uma ou mais linhas de fatura de uma única fatura de cliente.
- Casos que fazem referência a várias faturas de cliente.

O registro de caso de fatura inclui o campo **Origem da solicitação**. Um agente pode selecionar os seguintes valores neste campo:

- **Linhas de fatura específicas, fatura única:** o caso de fatura refere-se a uma única fatura de cliente. O agente pode selecionar a fatura no campo **Fatura**.
- **Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas:** o caso de fatura refere-se a várias faturas de cliente.

Adicionar faturas e linhas de fatura a um caso de fatura

Os casos de fatura podem incluir uma lista de linhas de caso de fatura. Essas linhas de caso representam faturas do cliente ou linhas de fatura de uma única fatura do cliente.

Depois que um caso de fatura tiver sido criado, os agentes poderão adicionar faturas ou linhas de fatura ao caso selecionando **Novo** na lista relacionada Linhas de caso de fatura. Selecionar esta ação exibe um novo registro de linha de caso de fatura.

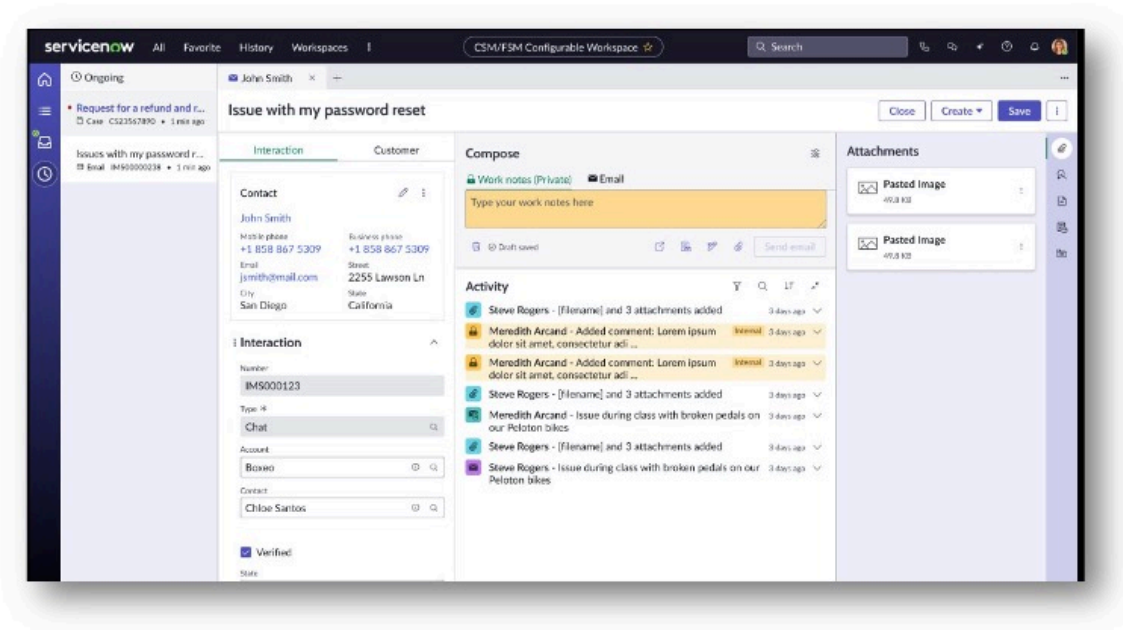
O agente pode selecionar uma linha de fatura ou fatura para o registro de Linha de caso de fatura e selecionar **Salvar** para adicioná-la ao caso de fatura como uma linha de caso de fatura.

Como usar a interação por e-mail no Operações comerciais de manufatura

A aplicação Interação de e-mail permite que os agentes criem interações a partir de e-mails de clientes, ajudando-os a resolver consultas simples de clientes por meio dessas interações. Eles podem criar um caso a partir de uma interação quando uma investigação adicional for necessária para resolver a consulta do cliente. Esse processo fornece clareza do esforço necessário para a admissão de consultas do cliente e a investigação real necessária para a resolução da consulta.

A aplicação Interação por e-mail oferece vários benefícios principais:

- Simplifica as operações ajudando a impedir a criação de casos duplicados ou desnecessários.
- Experiência consistente para agentes em todos os canais, modelando e-mails também como uma interação, como canais de voz, bate-papo e mensagens.
- A clareza do esforço necessário para a admissão de problemas do cliente, representada por interações.
- A clareza do esforço necessário para investigação e resolução, representada por casos.




A aplicação Interações por e-mail pode ajudar os agentes fazendo o seguinte:

- Roteando interações de e-mail para agentes disponíveis, assim como outras interações omnicanal.
- Vincular a comunicação por e-mail entre o agente e o cliente a uma interação.
- Notificar os agentes sobre as respostas de e-mail recebidas dos clientes.

Referência do Operações comerciais de manufatura

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Operações comerciais de manufatura.

Referência do Customer Service Management	Referência do Order Management	Referência da Central de controle de serviços
		
<p>Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura.</p>	<p>Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura.</p>	<p>Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre o modelo de dados e configurações da Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura.</p>

Tradução automática

Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura.

Para obter mais informações de referência sobre Customer Service Management, consulte [Referência do Customer Service Management](#) .

Componentes instalados com Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura

Vários tipos de componentes são instalados com espaços do CSM para Operações comerciais de manufatura.

Para obter informações sobre os componentes instalados com Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura, consulte [Componentes instalados com Customer Service Management](#) .

Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura referênci

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura.

Componentes instalados com Gestão de pedidos para Dados principais para manufatura

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Gestão de pedidos em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas, propriedades e funções de usuário.

Plug-ins instalados com Gestão de vendas e pedidos para Dados principais para manufatura

Plug-ins instalados

IDs de plug-in	Nomes da aplicação da Store
sn_ga_exp	Experiência de decisões guiadas
sn_prd_pm	Catálogo de produtos Management Core
sn_csm_pricing	Gestão de preços
sn_ind_tmt_orm	Gestão de pedidos
sn_om_tmt	Order Management for Telecom, Media and Tech
sn_l2c_core	Lead para o núcleo de dinheiro
sn_opty_mgmt_core	Modelo de dados da Gestão de oportunidades
sn_opty_mgmt	Aplicação de gestão de oportunidades
sn_quote_mgmt_core	Modelo de dados de gestão de cotações
sn_quote_mgmt	Aplicação de gestão de cotações
sn_sales_agmt_core	Modelo de dados do contrato de vendas
sn_sales_agmt_wf	Gerenciamento de contrato de vendas
sn_prd_config_ui	Configurador de produto
sn_l2c_cust_flows	Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente
sn_csm_Price_mtrx	Gestão de matrizes de preços
sn_pss_core	Contratos e direitos do cliente
sn_contract_ent_wf	Fluxos de trabalho de contratos e direitos
sn_ent_verify	Verificação de direitos

Plug-ins instalados

IDs de plug-in	Nomes da aplicação da Store
sn_lead_mgmt_core	Modelo de dados de gestão de leads
sn_lead_mgmt	Aplicações de gestão de leads

Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre o modelo de dados e configurações da Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura.

Para obter mais informações de referência sobre a Central de controle de serviços, consulte [Referência do Central de controle de serviços](#).

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

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

Plug-ins instalados com a Central de controle de serviços para Dados principais para manufatura**Plug-ins instalados**

IDs de plug-in	Nomes da aplicação da Store
SN_sb	Base da Central de controle de serviços
Sn_sb_pro	Central de controle de serviços para provedores
Sn_sb_con	Central de controle de serviços para consumidores
Sn_sb_rps	Transporte de sincronização de processo remoto da Central de controle de serviços
Sn_sb_om_provider	Gestão de pedidos da Central de controle de serviços para provedores

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

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

Funções instaladas

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

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permite que membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços. <p>i Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor precisa desta função.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fornece acesso aos produtores de registros remotos e às tarefas do provedor. 	N/D
Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de tarefa do provedor. Fornece acesso somente leitura à aplicação Central de controle de serviços. 	N/D
Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor. Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.solicitante sn_sb.remote_task_creator sn_sb.read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer catálogo

Tradução automática

Tabelas instaladas

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

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

Tabela	Descrição
Usuários autorizados [sn_sb_pro_authorized_user]	Contém os registros de usuários autorizados.
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_connection]	Registro de conexão do consumidor para o provedor, estende a tabela de conexão de base.
Direito [sn_sb_pro_entitlement]	Direitos do provedor que associam registros a consumidores qualificados, estendem a tabela de direitos de base.
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de entrada do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de saída do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_pro_persona]	Gerencia personas para Central de controle de serviços.
Provedor [sn_sb_pro_provider]	Registro de associação do provedor para vincular registros do lado do provedor.
Tarefa do provedor [sn_sb_pro_provider_task]	Tarefas do provedor no lado do provedor, criadas por consumidores por meio de produtores de registros remotos.
Registro [sn_sb_pro_registration]	Central de controle de serviços registros de registro.
Definição de escolha remota [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definições de escolha remota para produtor de registro remoto.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a produtores de registros remotos, controla quais consumidores têm direito a um determinado produtor de registro remoto.
Serviço remoto [sn_sb_pro_remote_service]	Registro de serviço remoto.
Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task]	Tarefas remotas para gerenciar a transferência de dados entre tarefas primárias em instâncias sincronizadas.
Definição de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definição de tarefa remota, controla a criação e o processamento de tarefas remotas.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a definições de tarefa remota, controla quais consumidores têm direito a uma determinada definição de tarefa remota.

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

Tabela	Descrição
Variável de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variáveis do Glide associadas a uma tarefa remota permitem exibir dados sincronizados de entrada
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Registro de configurações do provedor, gerencia vários Central de controle de serviços alinhamentos de configurações entre o provedor e o consumidor.
Transformação [sn_sb_pro_transform]	Registros de transformação do lado do provedor.

Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores

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

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

Funções instaladas

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

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços Consumers

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

Tabelas instaladas

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

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

Tabela	Descrição
Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user]	Usuários autorizados.
Conexão [sn_sb_con_consumer]	Registro de conexão do lado do consumidor.
Direito [sn_sb_con_entitlement]	Tabela do lado do consumidor que estende direitos.
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	Campos de entrada do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	Campos de saída do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_con_persona]	Registros de persona do lado do consumidor.
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_connection]	Registro de conexão do provedor que vincula o consumidor à instância do provedor, estendendo a tabela de conexão de base.
Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task]	Registros de tarefa do provedor do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa do provedor.
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache do lado do consumidor para consultas de escolha remota.
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer]	Registros do Produtor de registro remoto do lado do consumidor.
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	Registros de tarefa remota do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa remota.
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	Registros de definição de tarefa remota do lado do consumidor.
Variável de tarefa remota	Tabela de variáveis associada à tarefa remota que estende variáveis de glide.

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

Tabela	Descrição
[sn_sb_con_remote_task_variable]	
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Registros de configuração do lado do consumidor Central de controle de serviços, estendem a tabela base de configurações.
Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice]	Registros de escolha remota do lado do consumidor.
Transformação [sn_sb_con_transform]	Registros de transformação do lado do consumidor, estende a tabela base de transformação.

Operações comerciais de manufatura Casos de uso

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

Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

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

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

O fabricante (Zenod) pode:

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

O cliente (Boxeo) pode:

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

O cenário se reproduz da seguinte maneira:

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

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

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

Fabricante (OEM) para canal

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

Canal para Fabricante (OEM)

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