



Setor de varejo 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

Varejo.....	4
Base para operações de varejo.....	4
Explorando Base para operações de varejo.....	6
Configuração da Base para operações de varejo.....	10
Criar solicitações de suporte para sua organização de varejo.....	22
Resolver solicitações de suporte para sua organização de varejo.....	24
Navegando no Portal de varejo.....	26
Referência do núcleo de varejo.....	31
Gestão de tarefas de varejo Core.....	37
Explorando o núcleo da Gestão de tarefas de varejo.....	38
Configuração da Gestão de tarefas de varejo Core.....	42
Criar casos de vários armazenamentos no Base para gestão de tarefas do setor de varejo.....	49
Relatar um problema usando o espaço configurável do CSM/FSM na Gestão de tarefas de varejo Core.....	51
Referência do núcleo da Gestão de tarefas de varejo.....	52

Varejo

Os produtos do setor de varejo fornecem aos usuários um pacote de aplicações para ajudar a otimizar seus processos de varejo.

O portfólio de varejo da ServiceNow inclui duas aplicações: Operações de varejo e Gestão de tarefas de varejo, projetadas para otimizar os processos de varejo.

As Operações de varejo automatizam as tarefas diárias e a resolução de problemas, aprimorando o autoatendimento e liberando tempo para o atendimento ao cliente. Ele garante comunicação e visibilidade perfeitas entre as lojas e a sede, melhorando a experiência do cliente e a produtividade da equipe e reduzindo custos.

A Gestão de tarefas de varejo otimiza o planejamento, a organização e a atribuição de tarefas para a equipe de varejo. Ele oferece suporte a casos de uso de varejo específicos, gerando casos para vários locais simultaneamente, aproveitando as ferramentas mais amplas da plataforma ServiceNow.

Núcleo de varejo



Capacite as equipes para gerenciar as operações diárias de varejo.

Gestão de tarefas de varejo



Otimize as tarefas da loja para simplificar os cronogramas de varejo.

Tradução automática

Base para 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 contínua e a visibilidade entre as lojas e a sede. Isso ajuda a oferecer uma excelente experiência ao cliente, aumentando a produtividade da equipe e reduzindo custos.

Iniciar

<p>Explorar</p>  <p>Saiba mais sobre os benefícios do núcleo de varejo e como ele é usado.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Instale o núcleo 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>Portal</p>  <p>Utilize ferramentas de autoatendimento, exiba casos e obtenha visibilidade sobre as métricas.</p>	<p>Referência</p>  <p>Veja os detalhes sobre os componentes do núcleo 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 Comunidade ServiceNow](#)
- [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. Se os problemas não forem resolvidos a tempo e gerenciarem a equipe e os cronogramas, eles entrarão em contato com os fornecedores locais.
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.
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. Eles estão agindo como o agente de execução para casos roteados para eles, incluindo os casos relacionados à 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 do núcleo de varejo	Administrador
Automatize as operações de varejo permitindo a criação e a execução de solicitações de suporte.	Visão geral do 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:

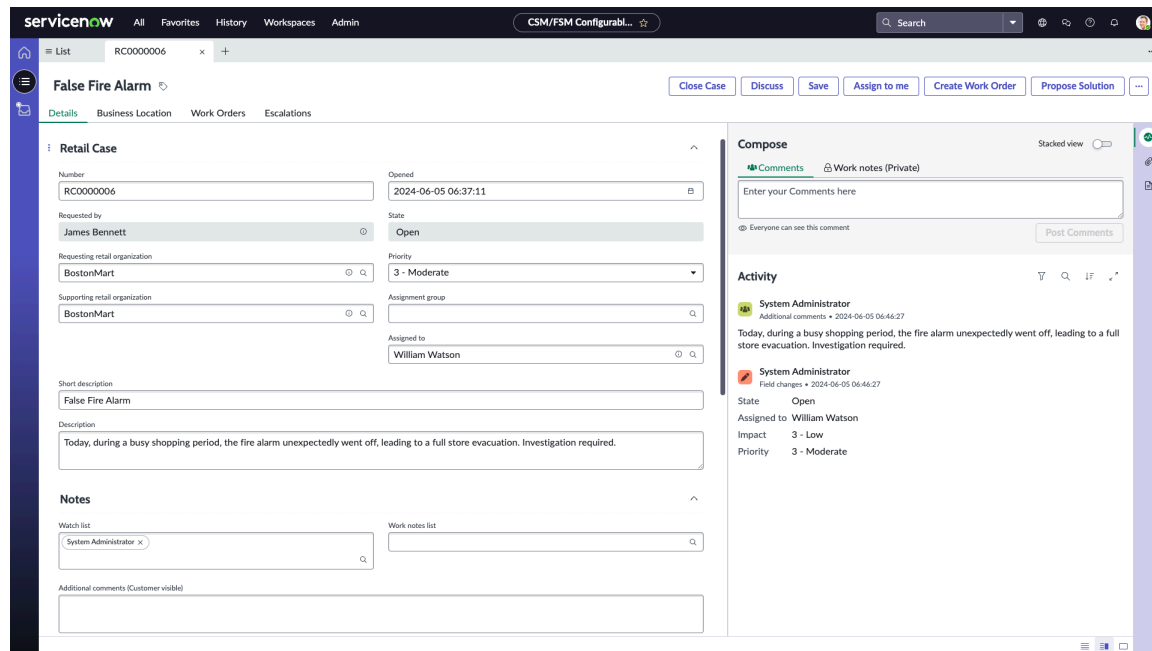
- [Configuração da Base para operações de varejo](#)
- [Criar solicitações de suporte para sua organização de varejo](#)
- [Resolver solicitações de suporte para sua organização de varejo](#)
- [Referência do núcleo de varejo](#)

Visão geral do 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.



O caso de varejo contém as seguintes listas relacionadas:

- Tarefas - exibe todas as tarefas associadas ao caso de varejo. Você pode selecionar Novo para criar uma nova tarefa diretamente do caso de varejo selecionado.
- Ordens de serviço - exibe todas as ordens de serviço associadas ao caso de varejo.
- Escalações - Exibe todas as escalacões criadas a partir do caso de varejo. Você pode selecionar Novo para adicionar uma nova escalação ou **Remover escalação de caso** em Links relacionados para remover a escalação do caso.

i Nota: Você deve ter a função `sn_customerservice.escalation_requester` para escalar um caso de varejo e a função `sn_customerservice.deescalation_requester` para remover a escalação de um caso de varejo.

O caso de varejo contém uma lista relacionada a tarefas que exibe todas as tarefas associadas a este caso de varejo. Você pode selecionar Novo para criar uma nova tarefa diretamente do caso de varejo selecionado.

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 principais de varejo](#).

Portal de varejo

O Portal de varejo oferece uma experiência aprimorada para usar ferramentas de autoatendimento, exibir casos e obter visibilidade sobre as métricas de suas organizações de varejo.

servicenow
Tours System Administrator

Catalog Knowledge Cases & tasks More information

Good Morning System Administrator

How can we help you today?

Report an issue
Browse catalog

🔍

MiamiMart

3
Open P1 cases

1
Unassigned cases

0
My assigned cases

1
SLA breached cases

Recently updated

- Cases
- Tasks

Cases

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail orga
RC0001011	Compliance Audit Response	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart

Showing 1 - 5 of 11

Quick Links

Flash sale in stores
Get ready for an exciting Flash Sale happening across all stores!

Customer loyalty program update
Exciting updates to our Customer Loyalty Program with more rewards and easier...

New POS system rollout
We are excited to announce the new POS system to improve efficiency and customer...

Employee tr
We are excite
Training Progr

Most popular articles

Troubleshooting a desktop screen not working
If your desktop screen is not working, it can be due to a power supply problem or...
System Administrator
12 Views • 19d ago • ★ 5

Resolving POS issues
The Point of Sale (POS) system is critical for smooth store operations. When issue...
System Administrator
7 Views • 19d ago • ★ 5

How to apply for leaves by employees
This article provides detailed instructions for employees on how to apply for leaves...
System Administrator
5 Views • 19d ago

Store he
Maintain hygiene i
System A
4 Views •

Para obter informações sobre como usar o Portal de varejo, consulte os seguintes tópicos:

- [Navegando no Portal de varejo](#)
- [Relatar um problema usando o Portal de varejo](#)
- [Gerenciar um caso no Portal de varejo](#)
- [Exibir artigos de conhecimento no Portal de varejo](#)
- [Exibir organizações de varejo associadas no Portal de varejo](#)
- [Adicionar e configurar o widget KPI 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. Adicionar e configurar o widget KPI de varejo

Adicione um widget de KPI de varejo ao portal e modifique seus dados, aparência e comportamento. Você pode usar o widget KPI de varejo para exibir dados de relatório em formato de cartão no seu portal.

9. Configurar Playbooks para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo

10. 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.

11. Configurar Gestão de casos para Base para operações de varejo

Base para operações de varejo usuários podem criar casos de varejo conforme necessário usando a gestão de casos de Customer Service Management.

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

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

13. 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

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Base para operações de varejo. A aplicação inclui dados de demonstração para operações de varejo. Se as aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados ainda não estiverem instalados, ele os instalará.

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 **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.

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 cumulativas para todos os apps lançados, consulte as [Notas de versão da 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.

Nota:

As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo. As funções de usuário também podem ser configuradas 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 **Tudo > 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 **Save** (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.

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

Você pode adicionar, remover ou alterar as responsabilidades associadas aos usuários. A ServiceNow recomenda 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 [Criar configurações de partes relacionadas](#).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > 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 **Tudo > 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"> ◦ Pertence à empresa ◦ Franquia
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:

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

5. Selecione **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 **Tudo > 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"> ◦ Gerente de área ◦ Gerente regional ◦ Associado de armazenamento ◦ Gerente de loja

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 **Tudo > 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 um usuário 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 **Tudo > 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 **Save** (Salvar).

Adicionar e configurar o widget KPI de varejo

Exiba dados de relatório em formato de cartão no seu portal. Você pode exibir os dados do relatório adicionando e configurando o widget KPI de varejo.

Antes de Iniciar

O plug-in de varejo principal [com.sn_retail_core] deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte [Ativação do núcleo de varejo](#).

A página à qual você deseja adicionar o widget deve existir. Para obter mais informações, consulte [Criação de uma página para widgets do Portal configurável](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Portal de serviços > Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, selecione uma página do portal de varejo.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição.
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira **KPI de varejo**.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Lista de dados do portal.
10. Selecione o ícone de lápis (✎).
11. Na página de opções de instância, no campo **Dados**, cole o código JSON a seguir para configurar as listas.

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      },
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
          ases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
          hed%20cases"
      }
    ],
    "order": 10
  }
]
```

```

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

```

```

{
  "title": "KPIs for store associate fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
    }
  ],
  "order": 40
},
{
  "title": "KPIs for store associate contributor",
  "relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20i
nfo%20cases"
    },
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
    }
  ],
  "order": 50
},
{
  "title": "KPIs for all users",
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",

```

```

"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
}
],
"order": 60
}
]
    
```

i Nota:

Para obter mais informações, consulte [Parâmetros JSON de KPI de varejo](#).

Revise os registros da tabela sys_report para validar as configurações em uso com o widget KPI de varejo.

12. No formulário Instância, preencha os campos.

13. Selecione **Save** (Salvar).

Parâmetros JSON de KPI de varejo

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget de lista de KPIs de varejo na página do portal.

i Nota: Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Campo	Descrição
título	Título de espaço reservado para entender a configuração feita para tipos de partes relacionadas e seus relatórios ou KPIs.
relatedPartyTypes	Matriz de sys_ids do tipo de parte relacionada (Tabela: [sn_customerservice_related_party_configuration]) para quem os relatórios mencionados devem ser mostrados.
relatórios	Matriz de relatórios em que cada relatório tem informações sobre o report_id e o link para navegar.
ID_do_relatório	sys_id do relatório que será mostrado (Tabela: [sys_report]).
link	Página da Web que é acessada quando o KPI é selecionado.
pedido	Campo de número que define a ordem de execução. O valor mais baixo é avaliado primeiro.

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.

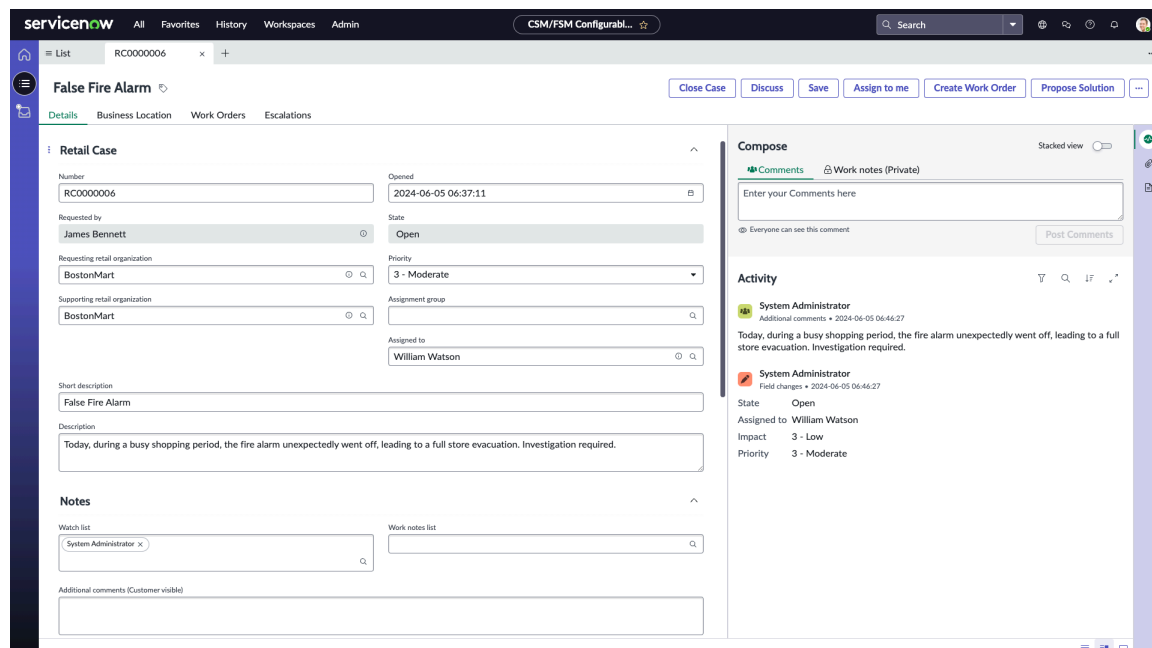
O suporte omnicanal para Base para operações de varejo está configurado da mesma forma que para Customer Service Management.

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 usuários podem criar casos de varejo conforme necessário usando a gestão de casos de 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 usar 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 **Tudo > Gestão de serviços de varejo > Casos de varejo > Criar novo.**
2. Preencha os seguintes campos.

Campos	Descrição
Número	Código numérico que indica o número do caso desta solicitação.
Solicitado 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(a)	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**.

Criar solicitações de suporte para o Portal de varejo**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 Os usuários podem 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 os 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 **Tudo > Gestão de serviços de varejo > Casos de varejo > Tudo**.
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 os 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`

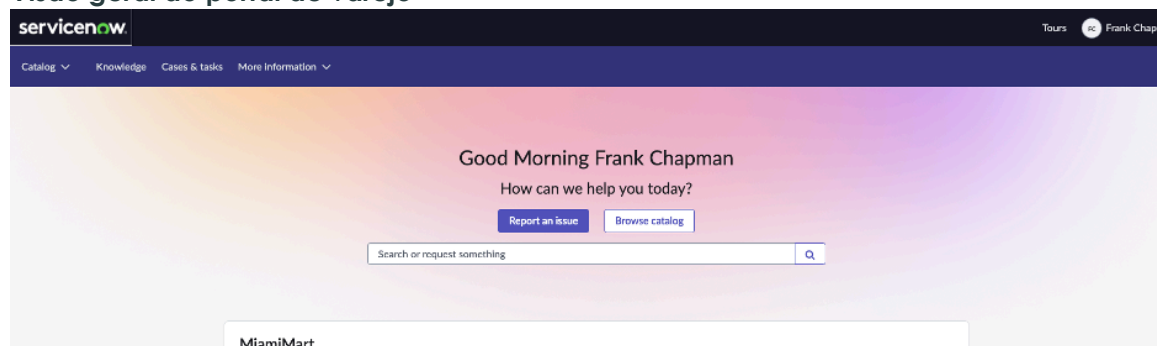
Procedimento

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**.

Navegando no Portal de varejo

Use o Portal de varejo para acessar ferramentas de autoatendimento, exibir casos e obter visibilidade sobre as métricas de suas organizações de varejo.

Visão geral do portal de varejo



A página principal do Portal de varejo fornece as seguintes informações resumidas:

- KPIs personalizados relacionados aos casos da sua organização de varejo. Selecione um KPI para exibir uma lista mais detalhada.
- Casos e tarefas atualizados recentemente por sua equipe.
- Artigos populares da sua base de conhecimento.

O Portal de varejo fornece os seguintes recursos:

- Como acessar itens do catálogo, como Relatar um problema
- Exibição e gestão de casos e tarefas

- Atribuir um caso ou tarefa a si mesmo
- Editar informações do caso
- Fechar casos
- Exibição de artigos de conhecimento
- Como exibir suas organizações de varejo associadas

O Portal de varejo fornece uma experiência de portal dinâmica que pode ser usada pelos membros da equipe da sua organização de varejo, desde associados de varejo até gerentes de varejo.

- [Relatar um problema usando o Portal de varejo](#)
- [Exibir casos e tarefas no Portal de varejo](#)
- [Gerenciar um caso no Portal de varejo](#)
- [Exibir artigos de conhecimento no Portal de varejo](#)
- [Exibir organizações de varejo associadas no Portal de varejo](#)

Relatar um problema usando o Portal de varejo

Relate quaisquer problemas inesperados em uma loja por meio do Portal de varejo usando o item do catálogo Relatar um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: associado de loja, gerente de loja, gerente regional

Procedimento

1. No Portal de varejo, navegue até **Catálogo > Enviar solicitação > Relatar um problema** ou selecione **Relatar problema** na página principal do Portal de varejo.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Loja de varejo solicitante	Loja na qual o problema está ocorrendo. O padrão é o armazenamento associado do usuário.
Prioridade	Nível de prioridade da solicitação.
Descrição resumida	Breve descrição do problema.
Descrição	Descrição detalhada do problema.

3. Opcional: Adicione um anexo à solicitação selecionando **Adicionar anexos** e adicionando o arquivo.
4. Selecione **Enviar**.

Resultados

Um caso de varejo é criado e atribuído à organização de varejo de suporte.

Exibir casos e tarefas no Portal de varejo

Exiba os casos atribuídos a você ou à sua equipe usando o Portal de varejo.

Antes de Iniciar

The screenshot shows the ServiceNow portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Catalog', 'Knowledge', 'Cases & tasks', and 'More information'. Below this, the breadcrumb 'Home > Cases & Tasks' is visible. On the left, a 'Categories' sidebar lists 'Action needed', 'Cases' (selected), 'Escalated Cases', and 'Tasks'. The main content area is titled 'Cases' and includes a search bar and tabs for 'All', 'My assigned cases', 'Unassigned', and 'More'. A table of cases is displayed below:

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail o
RC0000008	Wrong Product Label in aisle 5	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart

Função necessária: associado de loja, gerente de loja, gerente regional

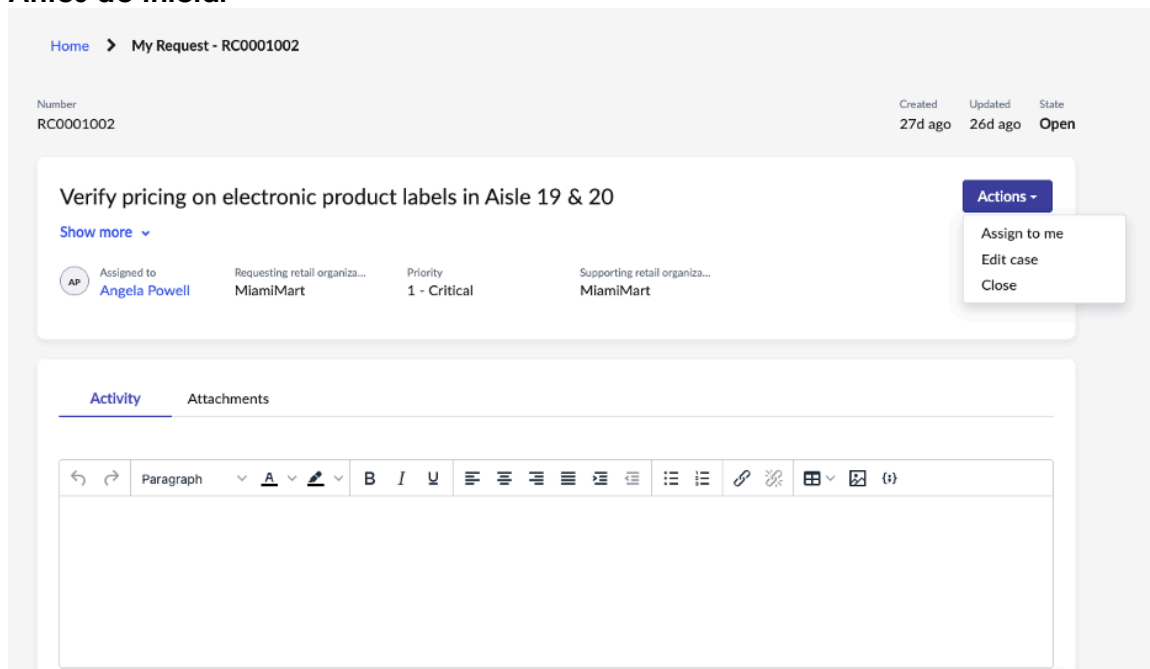
Procedimento

1. No Portal de varejo, navegue até **Casos e tarefas**.
2. Filtre os casos exibidos selecionando uma categoria na lista **Categorias**.
 - Ação necessária – Casos P1 em aberto, casos aguardando informações, casos de violação de ANS
 - Casos – todos os casos atribuídos aos seus casos atribuídos atuais, casos não atribuídos e casos solicitados por você
 - Casos escalonados – Casos atualmente em um estado escalonado
 - Tarefas - todas as tarefas a serem executadas por personas de varejo atribuídas a você, não atribuídas ou atualizadas recentemente
3. Exiba os detalhes de um caso selecionando-o.

Gerenciar um caso no Portal de varejo

Modifique, atribua ou feche um caso no Portal de varejo.

Antes de Iniciar



Função necessária: associado de loja, gerente de loja

Procedimento

1. No Portal de varejo, selecione **Casos e tarefas** na barra de menus.
2. Selecione o caso.
3. Modifique o caso.

Modificação	Ação
Atribuir o caso a si mesmo	Selecione Atribuir a mim no menu Ações .
Alterar a prioridade, a atribuição ou a descrição do caso	Selecione Editar caso no menu Ações .
Fechar o caso	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione Fechar no menu Ações. b. Forneça uma explicação opcional.
Adicionar um anexo	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione a guia Anexos. b. Adicione um anexo a este caso.
Deixar uma anotação de trabalho	<ol style="list-style-type: none"> a. Selecione a guia Atividade. b. Insira o texto da nota.

Gerenciar uma tarefa no Portal de varejo

Se você tiver a função `sn_retail.associate_contributor`, poderá exibir tarefas, atribuir a si mesmo e marcar a tarefa como concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_retail.associate_contributor`

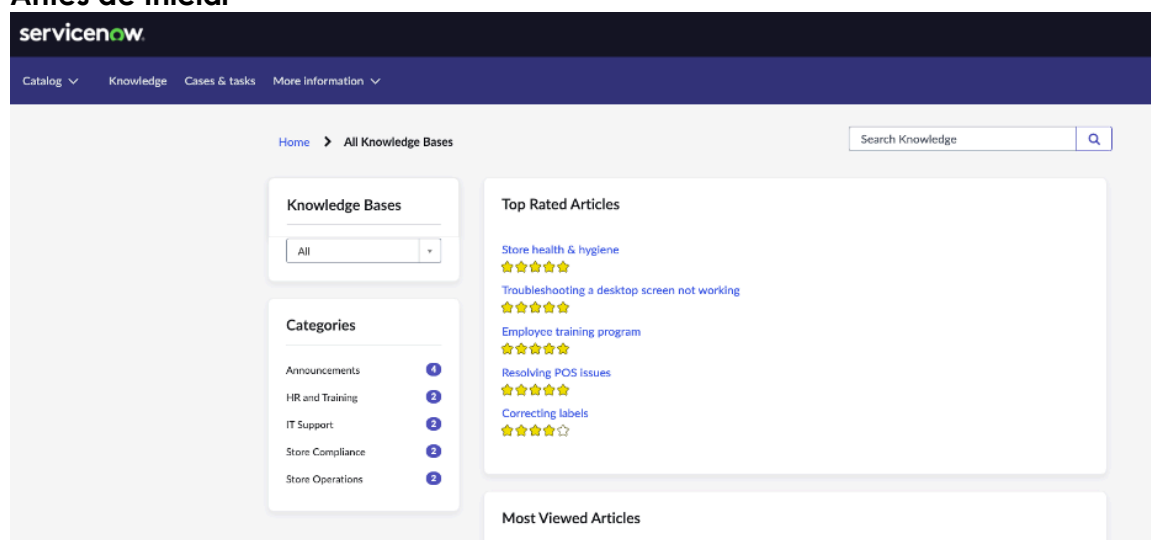
Procedimento

1. No Portal de varejo, navegue até **Casos e tarefas**.
2. Selecione a tarefa que você deseja gerenciar.
3. Opcional: Adicione anotações no painel Atividade ou adicione anexos.
4. Use o menu suspenso Ações para fazer o seguinte.
 - Atribuir a mim - Atribui a tarefa a você mesmo.
 - Marcar como concluído - Se a tarefa estiver atribuída a você, o marcará como concluído e definirá o estado como **Encerrado**.

Exibir artigos de conhecimento no Portal de varejo

Revise os artigos de conhecimento publicados por sua organização diretamente no Portal de varejo.

Antes de Iniciar



Função necessária: associado de loja, gerente de loja, gerente regional

Procedimento

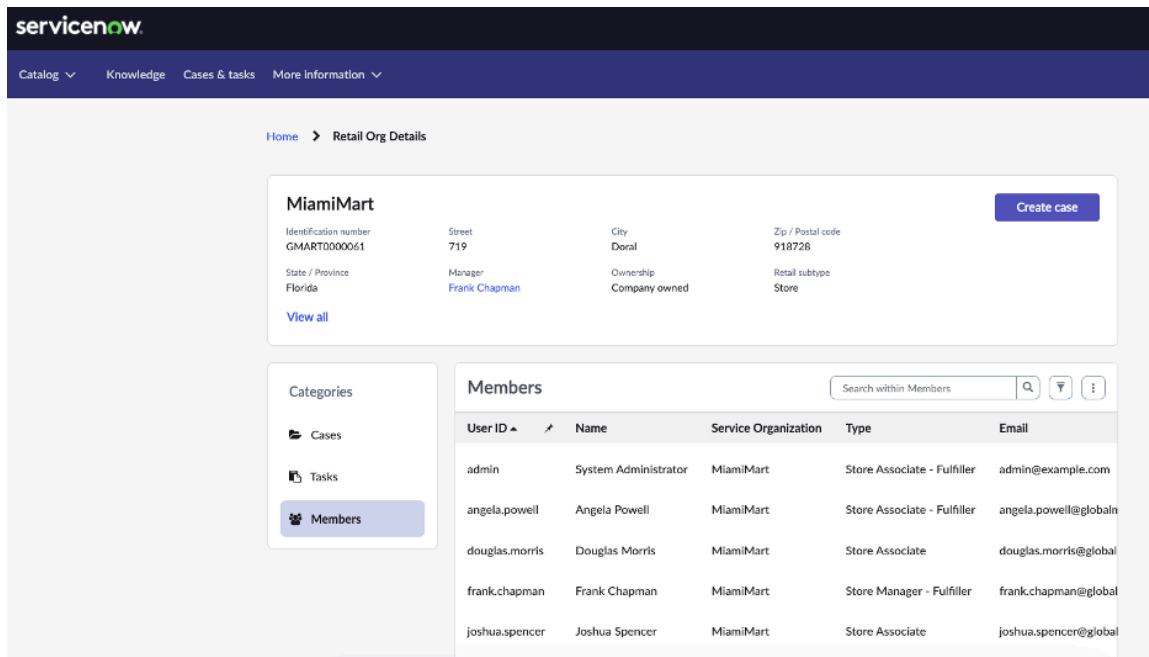
1. No Portal de varejo, selecione **Conhecimento** na barra de menus.
2. Encontre e selecione o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
 - Insira palavras-chave no campo **Pesquisar conhecimento** e clique no ícone Pesquisar (Q).
 - Selecione um artigo nas listas **Artigos com melhor classificação** ou **Artigos mais exibidos**.
 - Exiba artigos em listas filtradas selecionando uma categoria na lista **Categorias**.

Exibir organizações de varejo associadas no Portal de varejo

Exiba suas organizações de varejo associadas no Portal de varejo.

Antes de Iniciar

Função necessária: associado de loja, gerente de loja, gerente regional



Procedimento

1. No Portal de varejo, navegue até **Mais informações > Organizações de varejo**. É exibida uma lista de todas as organizações de varejo associadas ao usuário atual.
2. Selecione uma organização de varejo para obter uma exibição detalhada de todos os casos, tarefas e membros.

Referência do núcleo 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.

Nome da tabela	Descrição
	<p>i Nota: Esta tabela é uma extensão da tabela Caso [sn_customerservice_case].</p>

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_contributor	Crie, revise e comente em casos de varejo para o local ao qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.service_organization_creator • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer
sn_retail.associate_fulfiller	Cria, atualiza e resolve casos de varejo associados ao local ao qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer
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"> • sn_customerservice_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer
sn_retail.manager_contributor	Cria, revisa e monitora todos os casos de varejo do local e a hierarquia do local ao qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.associate_contributor • sn_retail.report_viewer
sn_retail.manager_fulfiller	Cria, atualiza e resolve casos de varejo para o local e a hierarquia aos quais o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.associate_fulfiller • sn_retail.report_viewer

Tradução automática

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 - Executante	Agente do local
Associado de armazenamento	Colaborador do local
Gerente de armazenamento - Executante	Executante do gerente do local
Gerente de armazenamento	Colaborador do gerente 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 Como configurar o Base do modelo de serviços.</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 Customer Service Management.</p>
Componentes de IU do CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Inclui temas comuns, widgets e artefatos de código para aplicações de fluxo de trabalho do cliente e do setor.

Regras de negócios instaladas com Base para operações de varejo

Regra de negócio	Tabela	Crítérios de regra	Descrição
Adicionar membro gerente da	sn_customer_service_or	Depositar ou inserir	Atribui a função sn_retail.manager ao

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
organização de varejo			usuário adicionado como gerente em uma organização de varejo.
Restringir atualização do SO	sn_retail_organization	Antes da atualização	Restringe o usuário de atualizar o campo Organização de serviço na tabela Organização de varejo [sn_retail_organization].
Ocultar casos secundários de vários armazenamentos	sn_retail_case	Antes da consulta	Filtra casos de varejo cujo estado de criação de caso secundário primário é nenhum ou Concluído com sucesso.

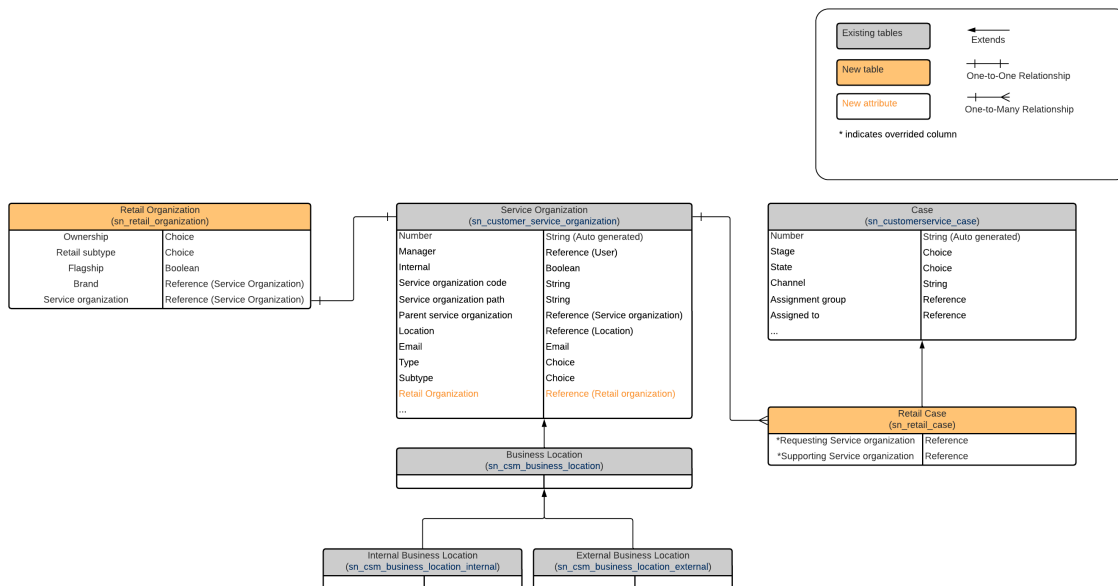
Modelo de dados do núcleo de varejo

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 principais 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.

A tabela Organização de varejo [sn_retail_organization] tem um relacionamento um para um com a tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization].

A organização de serviço [sn_customer_service_organization] tem um atributo de organização de varejo.

Os atributos específicos do varejo devem ser mantidos nesta tabela.

Campo	Descrição
Propriedade	O tipo de propriedade desta organização de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Pertence à empresa • Franquia
Marca	A marca associada desta organização de varejo.
Organização de serviços	A organização de serviço associada.
Subtipo de varejo	O subtipo de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Armazenamento • Região • Divisão • Área • Distrito
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.

A tabela Caso de varejo [sn_retail_case] estende a tabela de casos do Customer Service Management. Todas as funcionalidades usadas por meio do caso do Customer Service Management permanecem intactas.

A tabela Caso de varejo [sn_retail_case] pode ser estendida para expandir o fluxo e a lógica para casos de uso de varejo.

Campo	Descrição
Número	Código numérico que indica o número do caso desta solicitação.
Solicitado 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(a)	Data e 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	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: verifique se os dados vão para o domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicações.
- 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 locais.

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.

Gestão de tarefas de varejo Core

Use a aplicação ServiceNow® Gestão de tarefas de varejo principal para otimizar o planejamento, a organização e a atribuição de tarefas à equipe em seu ambiente de varejo. A plataforma ServiceNow® mais ampla oferece muitas ferramentas para simplificar e otimizar o gerenciamento de tarefas. A aplicação Gestão de tarefas de varejo Core habilita casos de uso de varejo específicos com um gerador de casos que pode criar casos para vários locais de varejo de uma só vez.

Iniciar

<p>Explorar</p>  <p>Saiba mais sobre o Gestão de tarefas de varejo Core e como ele é usado.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Instale a Gestão de tarefas de varejo Core e configure seu ambiente.</p>	<p>Caso de vários armazenamentos</p>  <p>Crie um caso de vários armazenamentos.</p>
---	--	---

<p>Relatar um problema</p>  <p>Relate um problema em sua organização de varejo.</p>	<p>Referência</p>  <p>Veja os detalhes sobre os componentes principais da Gestão de tarefas de varejo, como campos, tabelas e propriedades.</p>	
--	--	--

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorando o núcleo da Gestão de tarefas de varejo

Esteja você iniciando ou expandindo sua implementação da aplicação Gestão de tarefas de varejo Core, saiba mais sobre os recursos disponíveis para otimizar suas tarefas de varejo.

Visão geral do núcleo da Gestão de tarefas de varejo

O Gestão de tarefas de varejo Core se baseia na aplicação de varejo Core para otimizar processos em torno de tarefas de planejamento, organização, atribuição e execução em ambientes de varejo.

Ao usar a aplicação Gestão de tarefas de varejo principal, as organizações de varejo podem:

- Reduza erros e custos associados a tarefas.
- Reduza os problemas de conformidade.
- Melhore a produtividade dos funcionários.

Usuários principais da Gestão de tarefas de varejo

Usuários

Usuário	Descrição
Associado de armazenamento	Os associados da loja são responsáveis pela conclusão da tarefa no solo, junto com os deveres de trabalho padrão. Eles geralmente recebem tarefas da gestão da loja, mas se forem encontrados problemas durante o processo da tarefa, eles podem ser habilitados a criar ordens de serviço.
Gerente de armazenamento	Os gerentes de armazenamento atribuem tarefas a associados individuais e coordenam entre as partes principais. Eles geralmente são responsáveis por problemas de registro em log e documentos importantes.
Gerente Regional	Os gerentes regionais supervisionam os principais problemas que envolvem as lojas em sua região. Eles geralmente são informados sobre a criação de tarefas ad-hoc e também podem ser informados sobre problemas encontrados durante tarefas de rotina.
Iniciador de caso de HQ	Autor de casos de vários armazenamentos. Pode criar, monitorar e fechar casos de vários armazenamentos.
Central Operations Support Agent	Os agentes de suporte de Operações centrais são responsáveis por garantir que as lojas concluam as tarefas dentro do prazo e, se possível, ajudam a resolver problemas que surgem.
Técnico de manutenção de campo	Os técnicos de campo são responsáveis por corrigir alguns dos problemas que podem surgir durante as tarefas (por exemplo, uma correção de segurança da loja necessária).

Fluxo de trabalho principal da Gestão de tarefas de varejo



HQ Case Initiator



Store Manager



Store Associate



HQ Case Initiator

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

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

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

Tradução automática

1. Um administrador do Gestão de tarefas de varejo configura a aplicação.
2. Um iniciador de caso do HQ cria um caso de vários locais com detalhes do caso e seleciona os armazenamentos que devem concluir o caso.
3. Um gerente de loja recebe o caso na loja e o reatribui aos associados da loja para execução.

4. Um associado da loja conclui o caso e o marca como concluído.
5. O iniciador do caso tem visibilidade sobre o status de conclusão do caso em todos os armazenamentos.

Benefícios principais da Gestão de tarefas de varejo

Benefício	Recurso	Usuários
Use o gerador de casos de vários armazenamentos para atribuir trabalho da sede a vários locais de varejo simultaneamente. Exiba e rastreie esses casos no portal de varejo junto com outras solicitações, monitorando o status de conclusão em todos os locais atribuídos.	Caso de várias lojas de varejo	Gerente de HQ, Gerente de loja, Associado de loja

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Gestão de tarefas de varejo Core, consulte:

- [Explorando o núcleo da Gestão de tarefas de varejo](#)
- [Configuração da Gestão de tarefas de varejo Core](#)
- [Criar casos de vários armazenamentos no Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#)
- [Relatar um problema usando o espaço configurável do CSM/FSM na Gestão de tarefas de varejo Core](#)
- [Referência do núcleo da Gestão de tarefas de varejo](#)

Caso de várias lojas de varejo

O caso de varejo de várias lojas permite a criação de casos secundários junto com tarefas relevantes para as lojas afetadas. O caso de várias lojas de varejo também permite o acompanhamento na granularidade no nível da loja.

Casos de vários armazenamentos podem ser aproveitados para casos de uso de gestão de tarefas, como promoções, atualização, recall de produtos e contagem de produtos.

Essa estrutura permite uma seleção de lojas de varejo afetadas que estão participando dos casos de uso de várias lojas.

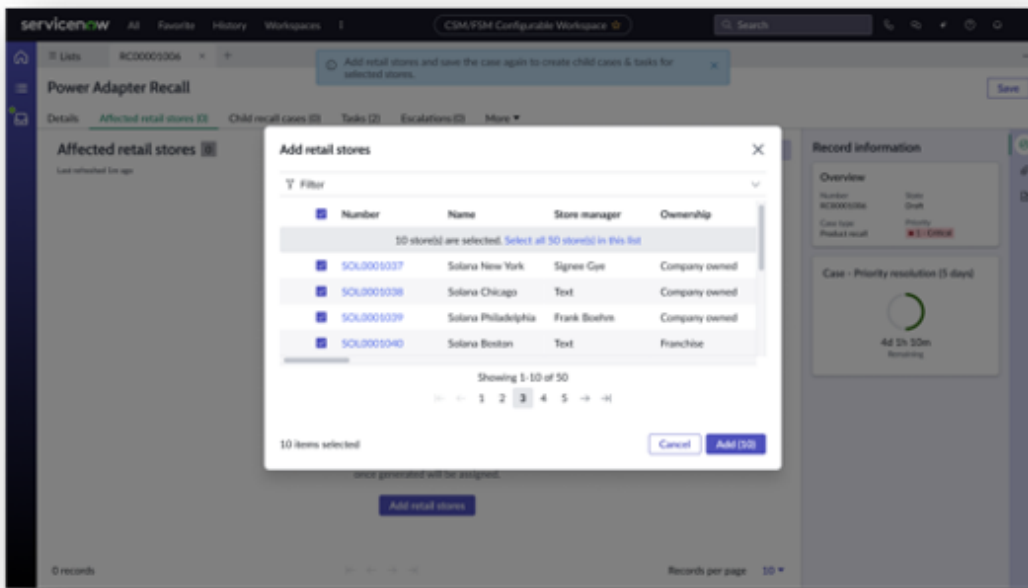
O caso de varejo de vários armazenamentos depende das entradas de mapa da tabela CSM criadas como parte da configuração de vários casos na nova definição de serviço que você cria para criar casos de vários armazenamentos.

Para obter informações sobre o processo de configuração, consulte [Configuração da Gestão de tarefas de varejo Core](#).

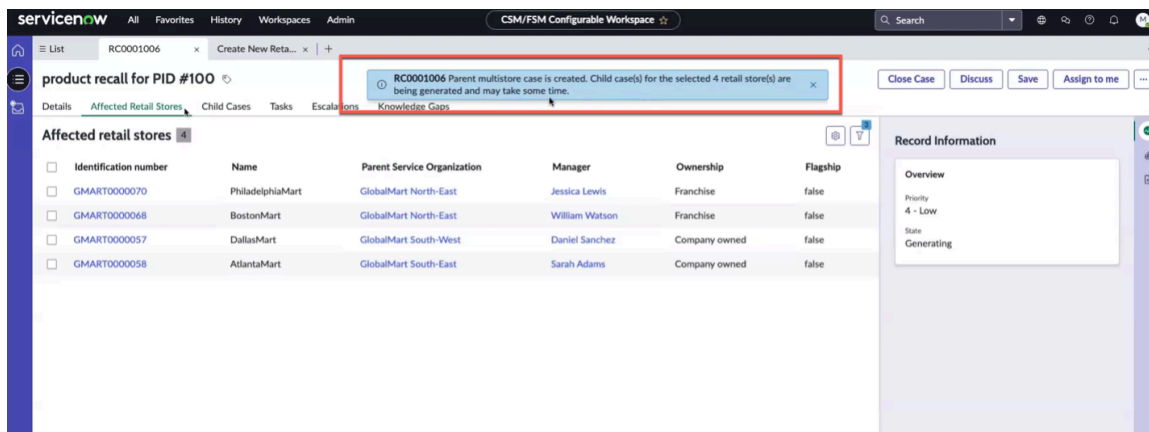
Processo de caso de varejo de várias lojas

Usando o Gestão de tarefas de varejo Core, você pode criar um caso de várias lojas para a organização de varejo usando o espaço configurável do CSM/FSM.

Depois que o caso é salvo, a guia Lojas de varejo afetadas é exibida, na qual você pode selecionar as lojas para as quais os casos secundários devem ser criados.



Depois de selecionar o caso Enviado, o caso primário de vários armazenamentos é salvo e o processo de criação do caso secundário é iniciado.



Para obter mais informações sobre esse processo, consulte [Criar casos de vários armazenamentos no Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#).

Configuração da Gestão de tarefas de varejo Core

Instale e configure a Gestão de tarefas de varejo Core.

Visão geral da configuração

1. Instalar Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Gestão de tarefas de varejo Core.

2. Habilitar seletor de serviço para Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Ative o seletor de serviço para configurar capacidades de casos de vários armazenamentos.

3. Configurar definições de serviço para criação de casos de vários armazenamentos para Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Configure as definições de serviço para incluir o campo Configuração de criação de vários casos para criar casos de vários armazenamentos.

4. Criar um mapa de tabela CSM para Gestão de tarefas de varejo Core

Crie um mapa de tabela CSM para criar configurações de caso de vários armazenamentos para uso com suas definições de serviço.

5. Criar uma entidade na tabela Configuração de vários casos para criação de vários armazenamentos em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie uma entidade na tabela de configuração de criação de vários casos com base no mapeamento que você criou.

6. Criar uma definição de serviço para casos de vários armazenamentos no Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie uma definição de serviço que aproveite o mecanismo de criação de várias lojas para criar casos de varejo com várias lojas.

Instalar Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Base para gestão de tarefas do setor de varejo.

Antes de Iniciar

Confirme se a aplicação e todas as aplicações associadas da ServiceNow® Store têm direitos válidos da ServiceNow. 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 gestão de tarefas do setor de varejo:

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com a Gestão de tarefas de varejo Core](#).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.
2. Encontre a aplicação Gestão de tarefas de varejo principal usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow® Store. Visite o [Site da ServiceNow Store](#) para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.

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

Habilitar seletor de serviço para Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Ative o seletor de serviço para configurar capacidades de casos de vários armazenamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Estrutura do Now Experience > Ações declarativas > Ações de lista**.
2. Pesquise o **Seletor de tipo de caso** no atributo **Especificar ação do cliente**.
3. Defina **Ativo** como **verdadeiro**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. **i Nota:** Somente para usuários em versões anteriores à Utah, as seguintes etapas adicionais devem ocorrer:

Navegar até **Tudo > Propriedades do sistema > Todas as Propriedades**.
6. Pesquise a propriedade **sn_csm_case_types.service_definition_select**.
7. Defina **Valor** como **verdadeiro** para habilitar a versão "Seleção de serviço de produto" do Seletor de tipo de caso.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultados

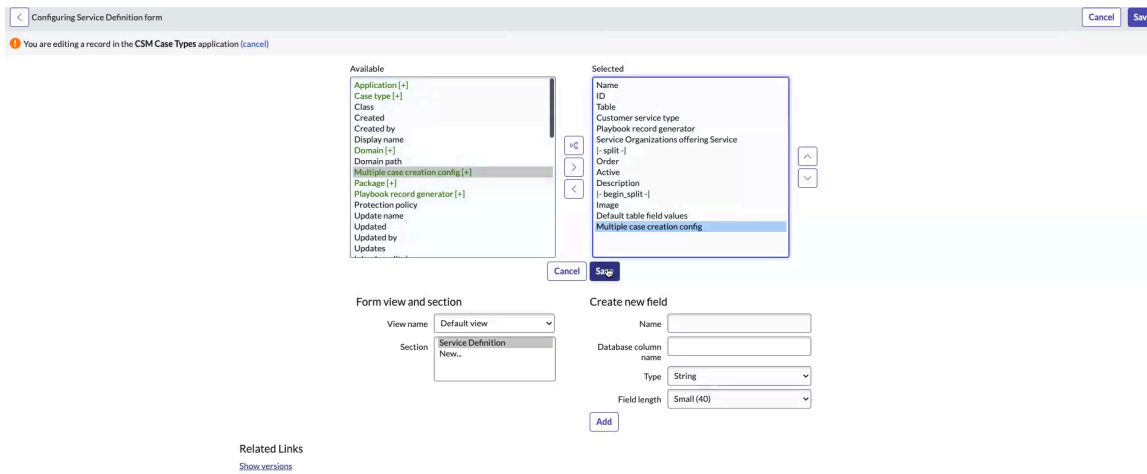
O seletor de serviço agora está ativo no espaço configurável do CSM/FSM para uso com o Gestão de tarefas de varejo Core.

Configurar definições de serviço para criação de casos de vários armazenamentos para Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Configure as definições de serviço para incluir o campo Configuração de criação de vários casos para criar casos de vários armazenamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Definições do serviço**.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar > Layout do Formulário**.
3. Mova o campo **Configuração de criação de vários casos** de **Disponível** para **Selecionado**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

As definições de serviço que aproveitam a capacidade de criação de casos de vários armazenamentos são habilitadas por meio do uso do campo Configuração de criação de vários casos.

- i Nota:** Certifique-se de que a exibição de lista esteja configurada para incluir a lista relacionada ao caso primário e configure a exibição do formulário para remover o campo "atribuído a" no caso primário.

Criar um mapa de tabela CSM para Gestão de tarefas de varejo Core

Crie um mapa de tabela CSM para criar configurações de caso de vários armazenamentos para uso com suas definições de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Escopo necessário: Gestão de tarefas de varejo Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No exemplo anterior, Caso de varejo é o tipo de caso primário e secundário para este mapeamento de tabela. Isso significa que, para casos primários do tipo Caso de varejo, os casos secundários também serão desse tipo.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise por **csm_table_map.do**



2. Pressione enter.
3. Em **Mapa de tabela do CSM**, insira um nome de mapeamento.
4. Em **Tabela de origem**, selecione a tabela primária desejada para seus casos de vários armazenamentos.
5. Em **Tabela de destino**, selecione o tipo de tabela secundária desejado para seus casos de vários armazenamentos.
6. Selecione **Enviar**.

Resultados

As definições de serviço que aproveitam a capacidade de criação de casos de vários armazenamentos agora são habilitadas por meio da utilização do campo Configuração de criação de vários casos.

Depois que este mapeamento tiver sido criado, use o mapeamento de campo para definir quais campos são mapeados do caso primário para o secundário. Este mapeamento deve ocorrer, no mínimo, para os seguintes campos:

- Descrição
- Descrição resumida
- Prioridade
- Atribuído a

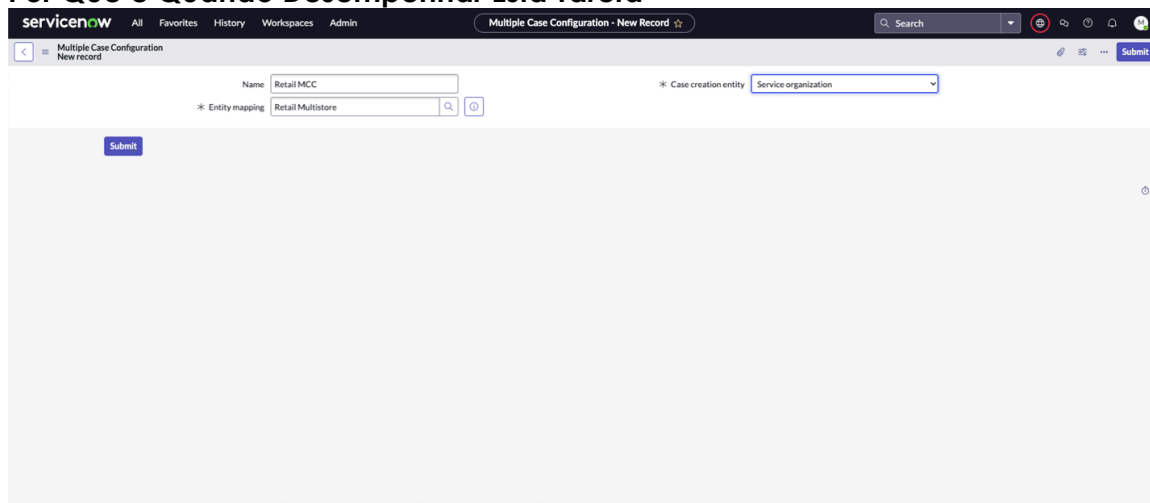
Criar uma entidade na tabela Configuração de vários casos para criação de vários armazenamentos em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie uma entidade na tabela de configuração de criação de vários casos com base no mapeamento que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise por **sn_case_creation_config.do**
2. Pressione enter.
3. Na tabela **Configuração de vários casos**, preencha os seguintes campos:

Campo	Nome
Nome	Um nome para esta configuração de vários casos.
Mapeamento da entidade	Selecione o mapeamento de entidade para esta configuração de vários casos. Este valor determina quais são as tabelas de origem e de destino para esta configuração.

Campo	Nome
Entidade de criação de caso	Especifica qual campo deve criar vários casos. Selecione Organização de serviço .

4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Uma entidade foi criada na tabela Configuração de vários casos.

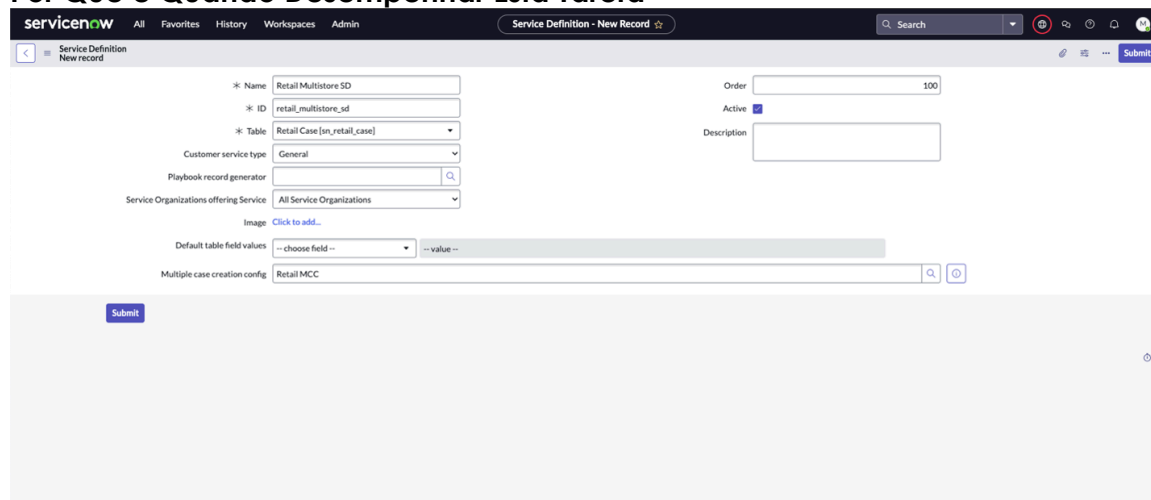
Criar uma definição de serviço para casos de vários armazenamentos no Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie uma definição de serviço que aproveite o mecanismo de criação de várias lojas para criar casos de varejo com várias lojas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Definições do serviço**.
2. Preencha os campos **Nome** e **ID**.
3. No campo **Tabela**, selecione **Caso de varejo [sn_retail_case]**.
4. Em **Configuração de criação de vários casos**, selecione a criação de vários casos criada para esta definição de serviço.

Nota: Para obter informações, consulte [Criar uma entidade na tabela Configuração de vários casos para criação de vários armazenamentos em Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#).

5. Preencha outros campos conforme necessário.
Para obter informações sobre esses campos, consulte <https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html>.

Resultados

Foi criada uma nova definição de serviço que pode ser aproveitada para criar vários casos.

Criar casos de vários armazenamentos no Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie casos de vários armazenamentos que atribuem trabalho da sede a vários locais de varejo simultaneamente.

1. Criar um caso primário de vários armazenamentos em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie um caso primário de várias lojas para sua organização de varejo usando o Gestão de tarefas de varejo Core.

2. Gerenciar casos secundários na Gestão de tarefas de varejo Core

Gerencie casos secundários criados a partir de um caso primário de várias lojas na Gestão de tarefas de varejo Core.

3. Estados de caso de varejo com várias lojas

Todos os estados possíveis para os casos primários e secundários de várias lojas de varejo.

Criar um caso primário de vários armazenamentos em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Crie um caso primário de várias lojas para sua organização de varejo usando Base para gestão de tarefas do setor de varejo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_retail.support_agent

- i Nota:** Se a criação do caso secundário falhar devido a problemas de plataforma ou instância, não haverá nenhum mecanismo de nova tentativa em vigor. Como resultado, o caso primário é marcado como **Cancelado com erro(s)**. Nessa situação, crie um caso primário desde o início.

Procedimento

1. No **espaço configurável do CSM/FSM**, navegue até **Casos de varejo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No seletor de serviço, selecione a definição de serviço com capacidades de criação de casos de vários armazenamentos e selecione **Criar caso**.
4. No caso de varejo com várias lojas, preencha os detalhes iniciais conforme necessário.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Depois que as informações do caso inicial forem preenchidas e você salvar o caso, a guia Lojas de varejo afetadas será exibida. A guia Lojas de varejo afetadas permite criar casos secundários para as lojas selecionadas.

6. No caso de varejo com várias lojas, navegue até **Lojas de varejo afetadas**.
7. Selecione **Adicionar lojas de varejo**.
8. Selecione as lojas que você deseja adicionar como casos secundários usando a coluna da caixa de seleção e selecione **Adicionar**.

Somente lojas de varejo estão disponíveis para seleção aqui, já que a criação de casos de várias lojas não inclui áreas, regiões, distritos ou divisões.

Você também pode optar por selecionar tudo.

9. Selecione **Save** (Salvar).

i Nota:

Selecionar Salvar não envia os casos para criação. Você ainda pode adicionar, editar ou remover casos até selecionar Enviar caso. Em seguida, o caso de varejo primário é enviado e o processo de criação de casos secundários começa.

10. Depois que todos os casos secundários forem adicionados e revisados, selecione **Enviar caso** para enviar o caso primário.
Os casos secundários começam a ser gerados.
11. Depois que o caso for enviado, será exibida uma nova lista relacionada chamada **Casos secundários**, que exibirá todos os casos secundários criados para este caso primário após a conclusão do processo de geração.
12. Opcional: Use as listas relacionadas a tarefas para adicionar tarefas a este caso primário.
13. Opcional: Use Escalar caso ou Relatar lacuna de conhecimento no menu mais conforme necessário.
14. Depois que todos os casos secundários tiverem sido encerrados o suficiente, use **Fechar caso** para fechar o caso primário.

Gerenciar casos secundários na Gestão de tarefas de varejo Core

Gerencie casos secundários criados a partir de um caso primário de várias lojas na Gestão de tarefas de varejo Core.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_retail.manager_fulfiller

Responsabilidade necessária: gerente de loja – executante.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Casos secundários criados a partir de um caso de vários armazenamentos podem ser reatribuídos a usuários com a função sn_retail.associate_fulfiller para execução ou atendidos pelos próprios gerentes.

Procedimento

1. No espaço configurável do CSM/FSM, navegue até **Casos de varejo**.
2. Selecione o caso de varejo que você deseja gerenciar.
3. Use o campo **Atribuído a** para atribuir o caso conforme necessário.
4. Observe que no painel **Atividade**, o número do caso primário é listado.
5. Atenda ao caso e gerencie conforme necessário.

Estados de caso de varejo com várias lojas

A tabela a seguir lista todos os estados possíveis para casos primários e secundários de várias lojas de varejo.

Estados do caso primário de várias lojas de varejo

A tabela a seguir lista todos os estados possíveis para o caso primário de varejo de várias lojas.

Estado	Descrição
Rascunho	Indica que o caso primário ainda está no estado de rascunho e ainda não foi enviado.
Gerando	Indica que o caso primário foi enviado e os casos secundários estão sendo gerados.
Aberto	Indica que o caso primário está aberto.
Cancelado com erro(s)	Indica que o caso primário foi cancelado, normalmente devido a um problema de instância ou de plataforma. Todos os casos secundários gerados serão cancelados automaticamente e este caso primário deverá ser criado novamente.
Encerrado	Indica que o caso primário está encerrado.

Estados de caso secundário de várias lojas de varejo

Estado	Descrição
Novo(a)	Indica que o caso secundário foi criado recentemente.
Aberto	Indica que o caso secundário está em aberto.
Cancelado com erro(s)	Indica que o caso primário foi cancelado, normalmente devido a um problema de instância ou de plataforma. Todos os casos secundários que foram gerados são gerados automaticamente e este caso primário deve ser criado novamente.
Resolvido	Indica que o caso secundário foi marcado como resolvido.
Encerrado	Indica que o caso secundário está encerrado.

Relatar um problema usando o espaço configurável do CSM/FSM na Gestão de tarefas de varejo Core

Relate problemas encontrados na loja, como riscos à segurança, mau funcionamento de equipamentos e problemas urgentes, diretamente no espaço configurável do CSM/FSM.

Antes de Iniciar

- i Nota:** A definição de serviço Relatar um problema foi criada a partir do caso base de varejo e não é uma definição de serviço para vários casos.

Se você tiver o Gestão de tarefas de varejo Core instalado, o item do catálogo Relatar um problema no Portal de varejo incluirá automaticamente a nova definição de serviço Relatar um problema.

Se o núcleo da Gestão de tarefas de varejo não estiver instalado, os casos criados usando o produtor de registro Relatar um problema no Núcleo de varejo não incluirão esta definição de serviço.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No espaço configurável do CSM/FSM, navegue até **Casos de varejo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No seletor de serviço, selecione a definição de serviço **Relatar um problema** e selecione **Criar caso**.
4. Preencha os detalhes conforme necessário.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Referência do núcleo da Gestão de tarefas de varejo

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes principais da Gestão de tarefas de varejo.

Componentes instalados com a Gestão de tarefas de varejo Core

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regra de negócio, são instalados quando você ativa o plug-in Gestão de tarefas de varejo Core.

Plug-ins instalados com o Gestão de tarefas de varejo Core

Nome	Descrição
Núcleo de varejo com.sn_retail_core	Fornece a funcionalidade e as funções de caso base de varejo usadas na Gestão de tarefas de varejo Core.
Criação de vários casos com.sn_multi_case_creation	Fornece a estrutura para a criação de casos de vários armazenamentos.

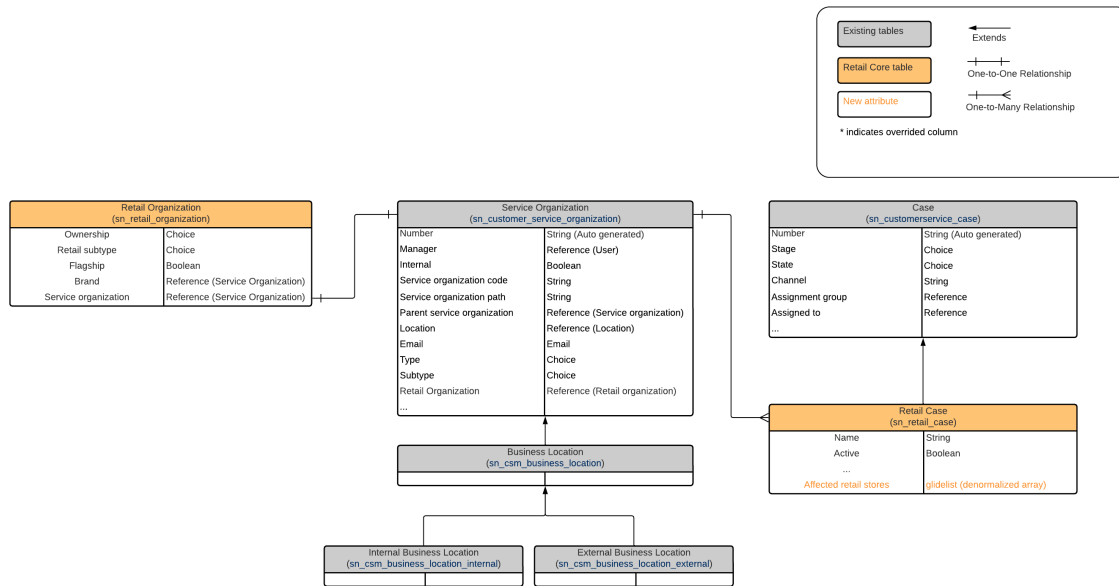
i Nota:

Se o Núcleo de varejo já estiver instalado, somente o plug-in **com.sn_multi_case_creation** será instalado com o Núcleo de gestão de tarefas de varejo.

Modelo de dados principal da Gestão de tarefas de varejo

Saiba mais sobre a aplicação Gestão de tarefas 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 Gestão de tarefas de varejo opera.

Modelo de dados da Gestão de tarefas de varejo



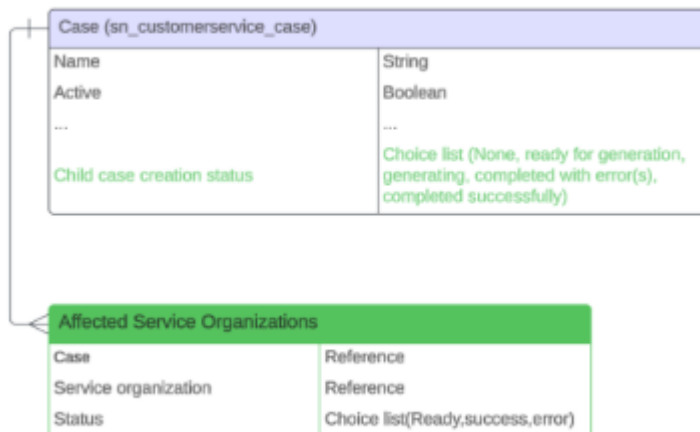
A instalação da Gestão de tarefas de varejo Core apresenta o campo **Lojas de varejo afetadas** na tabela Caso de varejo [sn_retail_case].

O campo **Lojas de varejo afetadas** na tabela Caso de varejo [sn_retail_case] é usado para gerar lojas de varejo afetadas em uma lista para o contexto de criação de vários casos.

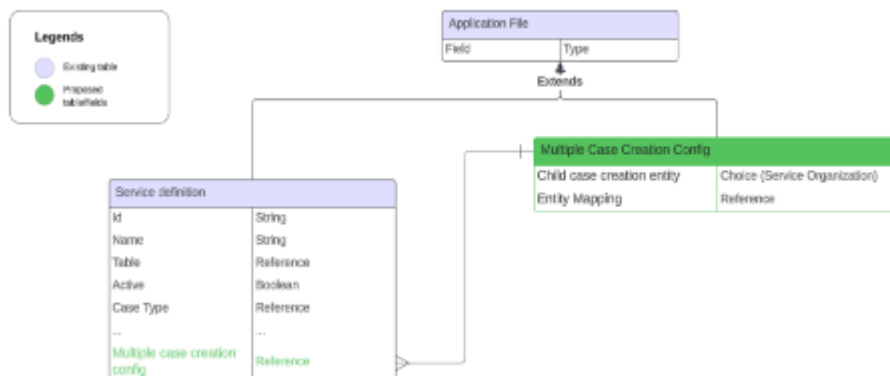
Mudanças introduzidas pelo plug-in da estrutura de criação de vários casos

A instalação da Gestão de tarefas de varejo Core instala automaticamente o plug-in Criação de vários casos, adicionando um novo status de criação de caso secundário de campo interno para rastrear o estado da criação de caso secundário. Se a criação do caso secundário for concluída com sucesso, o campo Estado principal do caso primário será definido como Aberto.

O plug-in de criação de vários casos também apresenta uma nova tabela interna Organizações de serviço afetadas. Esta tabela mantém um mapeamento de muitos para um entre organizações de serviço (SOs) e casos.



Nota: O campo de status de criação de caso secundário e a tabela Organizações de serviço afetadas ficam ocultos para os usuários finais. Eles são usados somente internamente pelo mecanismo de vários casos para gerenciar e rastrear processos de criação de casos.



A instalação do plug-in de criação de vários casos adiciona o campo Configuração de criação de vários casos à tabela de definição de serviço. Este campo faz referência a uma nova tabela, Configuração de criação de vários casos, que também é criada durante a instalação do plug-in.

A tabela Configuração de criação de vários casos contém as informações necessárias para a criação de vários casos.

Para obter informações mais detalhadas sobre como esses campos estão envolvidos no processo de criação de vários armazenamentos, consulte [Configuração da Gestão de tarefas de varejo Core](#).