



# Zurich Manufacturing

Última atualização: 11/11/2025

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](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Tradução automática

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

# Índice

<b>Operações comerciais de manufatura.....</b>	<b>4</b>
Explorando Operações comerciais de manufatura.....	5
Principais recursos do MCO.....	8
Espaço dos agentes.....	12
Operações comerciais de manufatura Portal do concessionário.....	13
Recursos adicionais.....	14
Configuração da Operações comerciais de manufatura.....	16
Configure seu ambiente.....	17
Configurar Operações comerciais de manufatura.....	22
Configurar o concessionário.....	28
Configurar promoção de vendas.....	32
Como usar o Operações comerciais de manufatura.....	35
Gestão do concessionário.....	35
Gestão de agentes.....	38
Fluxos de trabalho adicionais.....	52
Referência do Operações comerciais de manufatura.....	57
Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura Núcleo.....	57
Modelo de dados de Operações comerciais de manufatura.....	59
Formulário de item baseado em instalação.....	67
Formulário de local de negócios interno.....	69
Atributos de entrada MCO.....	70
Formulário Minhas promoções.....	71
Formulário Todas as promoções.....	72
Formulário de detalhes do sinistro.....	73
Formulário de sinistro de reparo.....	74
Formulário de parceiro de canal.....	77
Formulário de carregamento em massa de promoção de vendas.....	77
Cancelar formulário de campanha.....	78
Formulário de ação corretiva.....	79
Formulário Tarefas de campanha.....	79
Cancelar formulário de fases da campanha.....	80
Formulário de tarefa de fase.....	81
Domain Separation para Operações comerciais de manufatura.....	82
Componentes instalados com outras aplicações do produto.....	82

# Operações comerciais de manufatura

. ServiceNow® Operações comerciais de manufatura(MCO) permite que você otimize vendas, suporte e operações de serviço para melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e melhorar a produtividade.

<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>Uso</p>  <p>Veja como fabricantes, revendedores e consumidores podem usar Operações comerciais de manufatura para gerenciar ecossistemas de fabricação.</p>
<p>Referência</p>  <p>Obtenha informações adicionais sobre Operações comerciais de manufatura casos de uso e componentes.</p>	<p>Modelo de Dados</p>  <p>Estrutura para integração de fluxo de trabalho.</p>	

Tradução automática

## Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou em [Notas de versão Operações comerciais de manufatura](#) .
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Customer Service Management recursos em [Agora crie](#) .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) .
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#) .
- Conecte-se com outro Customer Service Management usuários em [Now Community](#) .

## Explorando Operações comerciais de manufatura

Saiba como Operações comerciais de manufatura a solução pode ajudar sua organização a acelerar a receita e criar experiências diferenciadas de cliente e canal, reduzindo os custos de operações.

### Visão geral do Operações comerciais de manufatura

. Operações comerciais de manufatura o produto oferece uma única plataforma para gerenciar suas operações de vendas, suporte e serviço. Você pode gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta de seus produtos, promoções e serviços. Principais benefícios do Operações comerciais de manufatura incluir:

#### Gestão de campanhas de promoção de vendas

Gerencie campanhas com facilidade. Impulsionar as vendas e sinistros relacionados para compensar parceiros/revendedores de canal.

#### Gestão de campanhas de cancelamento

Planeje, inicie e monitore campanhas de recall de produtos. Resolva sinistros relacionados a recalls de produtos.

#### Reclamações de reparo (recall e garantia)

Envio e aprovação de reclamações de reparo para garantia e recall. Serviço de pós-venda por meio de campanhas de recall de produtos, garantia e gestão de sinistros relacionados ao recall.

#### Portal do concessionário

Acesse informações em tempo real sobre o recall de produtos e promoções de vendas em andamento e futuros. Melhor envolvimento com o revendedor e o parceiro de canal por meio do portal do concessionário.

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

Gerencie leads e oportunidades do início ao fim e mapeie os requisitos do cliente para as melhores ofertas com Gestão de pedidos. Lance produtos e serviços complexos rapidamente com catálogos configuráveis.

#### Melhore a agilidade e a economia com fluxos de trabalho automatizados de exceções e contestações

Automatize os processos de gestão de exceções de pedido e contestação de faturas fundindo clientes, fabricantes de entidade original (OEM), canais e parceiros com um sistema de compromisso e ação.

#### Gerencie o ecossistema de fabricação em tempo real

Crie fluxos de trabalho de negócios com segurança em todo o ecossistema usando Central de controle de serviços. Os fabricantes podem adotar novos recursos, publicar e sincronizar as ofertas de produtos com clientes, fornecedores, canais e parceiros, tudo em um único sistema de compromisso.

## Operações comerciais de manufatura usuários

### Usuários

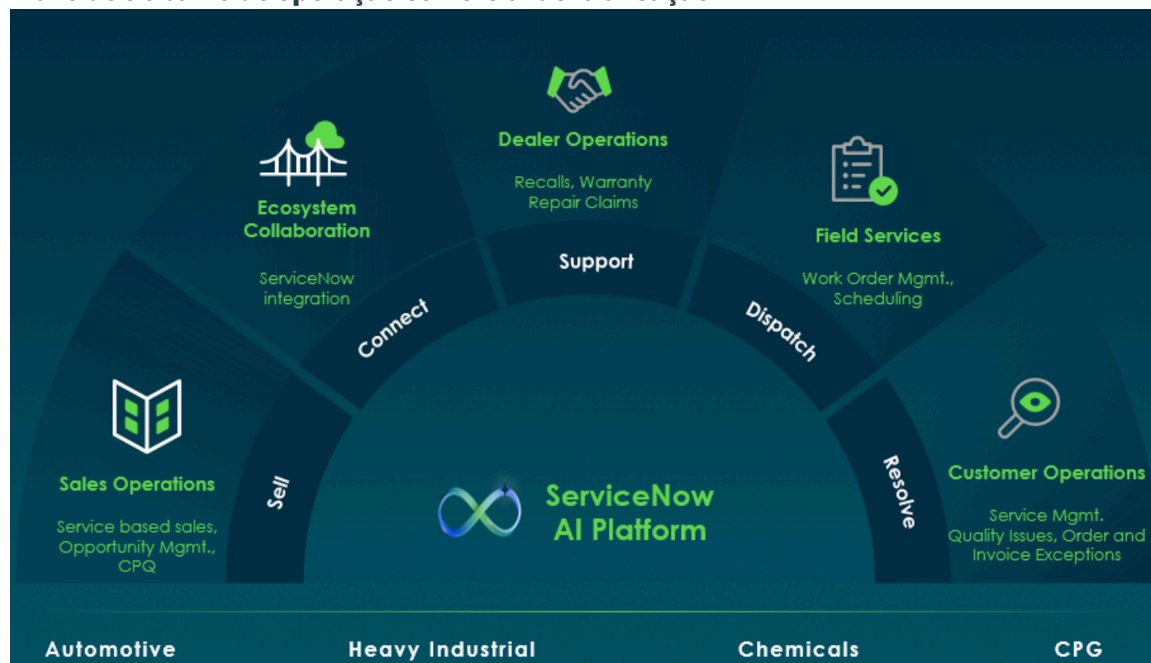
Usuário	Descrição
Administrador de operações de fabricação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso a todos Operações comerciais de manufatura recursos e tabelas.</li> <li>• Eles podem executar operações do revendedor e OEM (Fabricante de equipamento original).</li> <li>• Eles podem adicionar, remover e atualizar os membros do concessionário e atribuir as responsabilidades aos membros do concessionário para aprovação ou rejeição das reclamações.</li> </ul>
Gerente de promoção de vendas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membro da equipe de marketing OEM.</li> <li>• Eles podem criar, ler, atualizar e cancelar uma promoção de vendas.</li> </ul>
Agente de sinistros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membro da equipe OEM.</li> <li>• Eles podem exibir, aprovar, cancelar e rejeitar sinistros.</li> </ul>
Agente de vendas do concessionário	Criar, exibir, atualizar e cancelar um caso de sinistro de promoção de vendas.
Administrador de operações do concessionário	Crie, leia, atualize ou cancele todas as declarações.
Gerente de cancelamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membro da equipe OEM.</li> <li>• Eles podem criar, ler e atualizar uma declaração de campanha de recall.</li> </ul>
Cancelar responsável pela fase	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membro da equipe OEM.</li> <li>• Eles podem atualizar, publicar, fechar e cancelar uma fase de campanha de cancelamento.</li> </ul>
Consultor de serviço do concessionário	Crie, exiba, atualize e cancele um caso de sinistro de reparo.

Tradução automática

## Fluxo de trabalho do Operações comerciais de manufatura

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

### Fluxo de trabalho de operação comercial de fabricação



Tradução automática

## Benefícios do Operações comerciais de manufatura

### Componentes

Benefício	Recurso
Gerencie campanhas de promoção de vendas e simplifique a colaboração com revendedores para resolver sinistros. Suporte ao carregamento em massa de sinistros de promoção de vendas. É uma experiência orientada por playbook para o avaliador OEM resolver sinistros.	Promoção de vendas
Gerencie a colaboração com revendedores para enviar e resolver reclamações de reparos realizados sob garantia. Oferece suporte aos revendedores para enviar, editar e rastrear sinistros. É uma experiência orientada por playbook, o consultor de serviço do concessionário (enviar as reclamações) e o agente de sinistros OEM para resolver as reclamações.	Solicitações de reparo
Ofereça suporte à criação de uma campanha de recall, gerencie-a e rastreie-a até o fechamento.	Campanha de recall
Forneça aos revendedores uma única experiência unificada para colaborar com o Novo portal do concessionário. É uma experiência orientada para enviar, editar e rastrear sinistros.	Operações comerciais de manufatura Portal do concessionário
Resolva problemas e solicitações do cliente para seus clientes. Ao adotar uma abordagem proativa de atendimento ao cliente, você pode aumentar a satisfação e a retenção do cliente.	Customer Service Management

## Componentes

Benefício	Recurso
	Consulte, <a href="#">Recursos adicionais</a>
Gerenciar processos de operação do pedido ao pagamento. Fornece agilidade para lançar novos serviços e assinaturas e capturar receita de vendas agregadas e cruzadas.	Operações de ordem para pagamento  Consulte, <a href="#">Recursos adicionais</a>
Conectividade de autoatendimento entre vários ServiceNow® dentro da empresa e em todo o ecossistema. Melhora a colaboração entre fabricantes originais, clientes B2B, fornecedores e outros parceiros.	Central de controle de serviços  Consulte, <a href="#">Recursos adicionais</a>
Forneça recursos de autoatendimento, solicitações de suporte sobre produtos, assinaturas e serviços. Comunicação proativa, consistente e em tempo real. Defina a organização, as hierarquias e os relacionamentos com os clientes finais com os recursos do Service Model Foundation.	Operações de suporte do canal  Consulte, <a href="#">Recursos adicionais</a>

### Tópicos relacionados

[Domain Separation para Operações comerciais de manufatura](#)

## Principais recursos do MCO

Operações comerciais de manufatura Operações comerciais de manufatura (MCO) permite que você aumente a promoção de vendas e campanha de recall e gere solicitações de reparo de sinistros.

### Promoção de vendas

Os fabricantes de equipamento original (OEM) apresentam promoções de vendas (descontos) com base em critérios específicos ou promoções direcionadas para um conjunto de clientes. Depois que o OEM propõe uma promoção de vendas, o parceiro de canal estende essas promoções e descontos aos clientes finais durante as transações de vendas. O OEM deve reembolsar os descontos ou ofertas adicionais fornecidos pelos concessionários durante o processo de vendas.

Este recurso permite a colaboração perfeita entre os OEM e seus revendedores para gerenciar promoções e sinistros de vendas. A estrutura de promoção de vendas permite que os OEM publiquem e gerenciem as campanhas promocionais com eficiência. O portal do concessionário permite que os concessionários enviem reclamações de reembolso pós-transações de vendas do produto. Há três partes à promoção de vendas.

- Promoção de vendas pelo OEM.
- Criação de sinistro contra a promoção pelo concessionário.
- Revisão e reembolso do sinistro pelo OEM.



- 18. Aprovar: Aprova as declarações se corresponderem a todos os critérios necessários.
- 19. Linha de despesa: A linha de despesa é gerada para os sinistros aprovados.
- 20. Processar pagamento: O pagamento é processado.
- 21. Fechar sinistro de promoção de vendas: O sinistro foi encerrado.
- 22. Rejeitar declaração: Rejeita as declarações se não corresponderem aos critérios necessários.

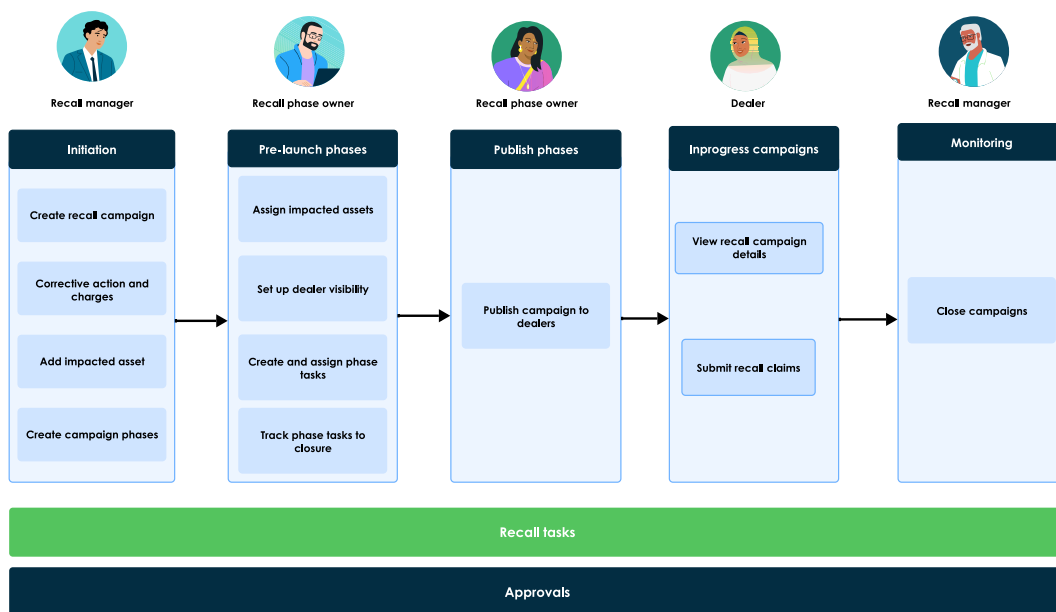
**Tópicos relacionados**

- [Modelo de dados da campanha de promoção de vendas](#)
- [Configurar promoção de vendas](#)
- [Gestão de promoção de vendas](#)
- [Gestão de sinistros de promoção de vendas](#)

**Campanha de recall**

Um processo de recall é um procedimento estruturado lançado por fabricantes de equipamento original (OEM) para corrigir defeitos ou problemas em seus produtos fabricados que são vendidos aos clientes. Os revendedores podem enviar reclamações de reparo para o trabalho realizado como parte de campanhas de recall, enquanto os avaliadores OEM se beneficiam de uma experiência orientada por playbook que simplifica e padroniza a resolução de sinistros.

**Cancelar fluxo de trabalho da campanha**



- 1. Criar campanha de cancelamento: O gerente de cancelamento cria a campanha de cancelamento.
- 2. Ações corretivas e cobranças: O concessionário insere os detalhes do ativo de peças e software para os quais a reclamação é feita.
- 3. Adicionar afetado: O gerente de cancelamento adiciona os ativos afetados para a campanha de cancelamento.

4. Criar fases da campanha: O gerente de recall cria as fases da campanha com base no local ou no concessionário.
5. Revendedores selecionados incluídos: O OEM seleciona os concessionários afetados pela campanha de recall.
6. Publicar a campanha para os concessionários: Os responsáveis da fase de cancelamento enviam as campanhas para os concessionários.
7. Exibir detalhes da campanha de recall: Os concessionários podem exibir os detalhes da campanha de recall criados pelo gerente de recall.
8. Enviar reclamações de cancelamento: O concessionário envia as reclamações de cancelamento.
9. Fechar campanhas: O gerente de recall fecha as campanhas de recall.

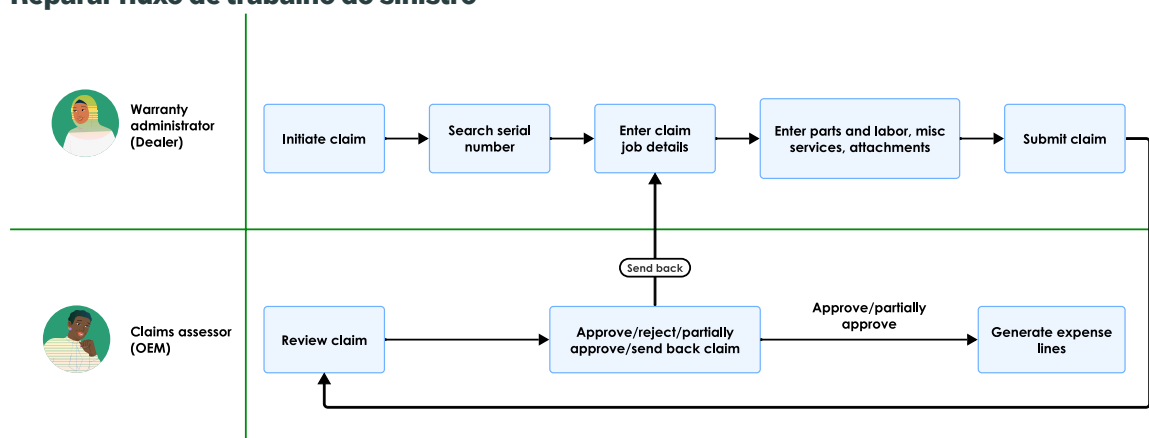
### Tópicos relacionados

[Cancelar modelo de dados da campanha](#)

## Solicitações de reparo

No fluxo de trabalho Reparar sinistros, o cliente aborda o concessionário com problemas relacionados a um ou mais produtos. O concessionário diagnostica e corrige o problema e levanta o reembolso pelo trabalho de reparação realizado.

### Reparar fluxo de trabalho do sinistro



1. Iniciar reclamação: O concessionário inicia a reclamação de garantia ou de recolha.
2. Pesquisar número de série: O concessionário pode pesquisar os detalhes da reclamação com base no número de série.
3. Inserir detalhes do trabalho do sinistro: O concessionário insere os detalhes do trabalho no portal do concessionário.
4. Introduzir peças e mão de obra, serviços diversos, anexos: O concessionário insere o código de mão de obra e as peças no portal do concessionário.
5. Enviar sinistro: O concessionário envia a solicitação de sinistros ao OEM.
6. Revisar sinistro: O OEM revisa a solicitação de sinistros enviada pelo concessionário.
7. Aprovar declaração: O OEM revisa as declarações e aprova, rejeita, aprova parcialmente ou envia de volta a declaração.
8. Gerar linha de despesa: O agente de sinistros processa a linha de despesa e é gerado somente para sinistros aprovados ou parcialmente aprovados.

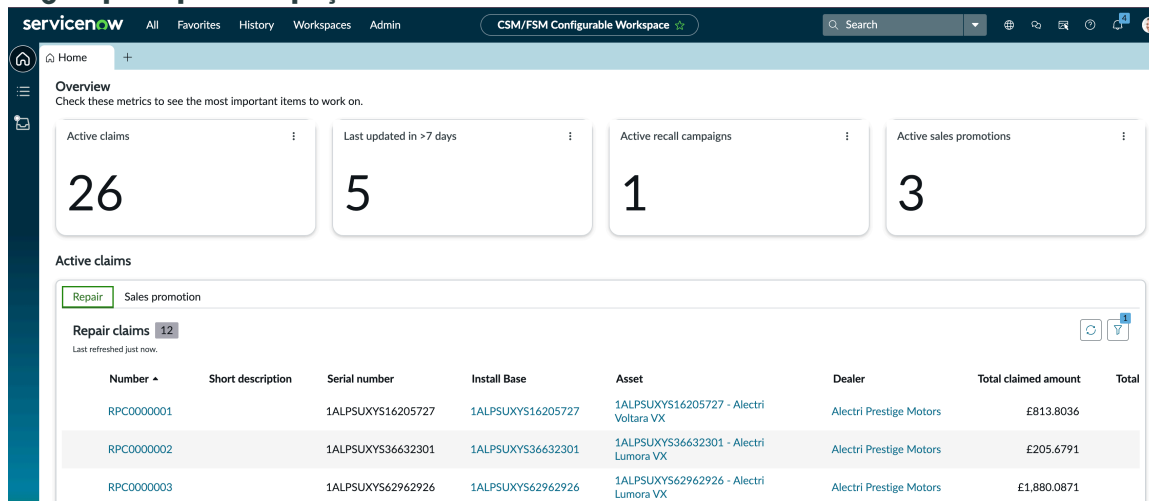
**Tópicos relacionados**

- [Reparar modelo de dados de sinistros](#)
- [Solicitação de reparo](#)
- [Envie uma solicitação de reparo para garantia](#)
- [Envie um pedido de reparo para cancelamento](#)

**Operações comerciais de manufatura Página principal (espaço Agentes)**

Operações comerciais de manufatura Permite que os OEM ou fabricantes usem o Espaço de agentes como uma página principal para criar campanhas de promoção de vendas e recall. Também permite que os agentes exibam, enviem, revisem e aprovelem sinistros.

**Página principal do espaço MCO**



Tradução automática

A página principal do espaço do agente inclui diferentes seções e componentes.

**Componentes da página principal do espaço do agente**

Guias/Campos	Descrição
Solicitações ativas	Número de sinistros ativos que inclui sinistros de reparo, cancelamento e promoção de vendas.
Atualizado pela última vez em 7 dias	Declarações atualizadas recentemente.
Campanhas de recall ativas	Campanhas ativas criadas e publicadas por OEM.
Promoções de vendas ativas	Campanhas de promoção de vendas ativas criadas e publicadas por OEM.

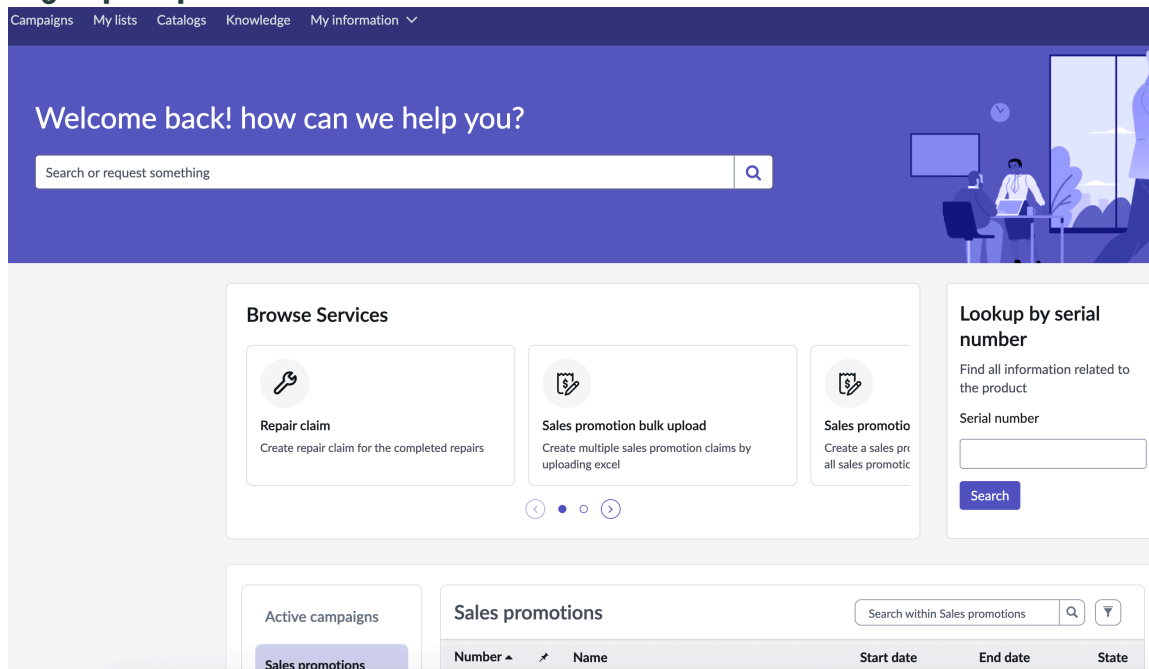
**Tópicos relacionados**

- [Configurar Operações comerciais de manufatura.](#)
- [Configurar promoção de vendas](#)
- [Gestão de agentes](#)

## Operações comerciais de manufatura Portal do concessionário

O portal do concessionário permite que o OEM e os concessionários se envolvam nos requisitos de atendimento ao cliente pós-venda, como envio de sinistros, comunicados de recall de produtos, solicitações de atendimento ao cliente. Ele permite que os revendedores gerenciem com eficiência as operações de negócios diárias. O portal também fornece informações de dados em tempo real, permitindo o monitoramento proativo e a tomada de decisões informada.

### Página principal do Portal do concessionário



A página principal do Portal do concessionário inclui diferentes seções e componentes.

### Componentes da página principal do Portal do concessionário

Guias/Campos	Descrição
Campanhas	Exibe as campanhas criadas para promoção de vendas e cancelamento.
Minhas listas	Exibe a lista de sinistros que inclui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitações de promoção de vendas</li> <li>• Carregamento em massa de promoção de vendas</li> <li>• Solicitações de reparo</li> <li>• Todos os Casos</li> </ul>
Catálogos	Exibe as categorias no catálogo do concessionário: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operações do cliente</li> <li>• Suporte e serviços</li> </ul>

## Componentes da página principal do Portal do concessionário

Guias/Campos	Descrição
Conhecimento	As bases de conhecimento contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda e resolução de tarefas.
Minhas informações	Exibe as informações do concessionário.  <b>i Nota:</b> Aqui, o concessionário é o local de negócios.
Pesquisar ou solicitar algo	Insira as informações que você está procurando. A opção de pesquisa ajuda você a encontrar de forma fácil e rápida as informações de que precisa.
Pesquisar serviços	Lista todos os recursos compatíveis com o MCO.
Pesquisa por número de série	Permite que você pesquise os registros de sinistros com base no número de série ou do ativo.
Campanhas ativas	Exibe a lista de todas as campanhas que estão no estado ativo.
Minhas declarações ativas	Exibe a lista de sinistros ativos que são criados pelo usuário conectado.
Perfil de usuário	Exibir informações do perfil do usuário. Para saber mais sobre o perfil do usuário, consulte <a href="#">Widget de perfil de usuário</a> .

### Tópicos relacionados

[Modelo de dados do concessionário](#)

[Gestão do concessionário](#)

## Recursos adicionais

Operações comerciais de manufatura oferece suporte a recursos adicionais para aprimorar as capacidades do produto.

### Lista de recursos adicionais

Recurso	Descrição
Customer Service Management	. Customer Service Management permite que você forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam. Por exemplo, seus clientes podem se comunicar e receber suporte pela web, e-mail, bate-papo, telefone e mídias sociais.
Operações de ordem para pagamento	Otimize o ciclo do lead-to-cash com operações do pedido ao pagamento para Operações comerciais de manufatura  Com operações de ordem para pagamento Operações comerciais de manufatura, OS fabricantes podem:

## Lista de recursos adicionais

Recurso	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicie produtos e serviços complexos com catálogos configuráveis.</li> <li>• Gerencie leads e oportunidades do início ao fim e mapeie as necessidades do cliente para as melhores ofertas.</li> <li>• Configure e precifique cotações e converta em pedidos para acelerar a receita.</li> <li>• Automatize a execução de pedidos em equipes de front, middle e back-office.</li> <li>• Gerencie mudanças, upgrades e renovações pós-venda.</li> </ul>
Central de controle de serviços	<p>Crie fluxos de trabalho de negócios com segurança em ServiceNow® ecossistema usando Central de controle de serviços.</p> <p>Com Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhore a experiência empresarial com um catálogo de serviços para solicitações internas e de provedor.</li> <li>• Aumente a receita com catálogo e ofertas fáceis, publicação e captura de pedidos.</li> <li>• Extraia dinamicamente as opções de campo do provedor para reduzir os erros ServiceNow® instâncias.</li> <li>• Mantenha os custos e os esforços de integração baixos com uma abordagem configurável e pronta para uso.</li> </ul>
Operações de suporte do canal	<p>Com Operações de suporte de canal para Operações comerciais de manufatura, você pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizar processos de suporte pós-venda (por exemplo, problemas de produto e serviço, reclamações de garantia, recalls)</li> <li>• Resolva problemas de má qualidade, não conformidade e garantia</li> <li>• Forneça aos agentes de suporte técnico uma visão de 360 graus de clientes, produtos, direitos e canais</li> <li>• Aumente o desvio com portal de autoatendimento personalizado e espaço</li> </ul>

### Lista de recursos adicionais

Recurso	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar a colaboração do canal OEM com comunicações proativas e fluxos de trabalho automatizados do canal (por exemplo, entrega de veículos, entrega de serviços)</li> </ul>

#### Tópicos relacionados

[Customer Service Management](#) 

[Gestão de pedidos](#) 

[Central de controle de serviços](#) 

[Componentes instalados com outras aplicações do produto](#)

## Configuração da Operações comerciais de manufatura

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

### Instalação e configuração do Operações comerciais de manufatura aplicações

Com a função de administrador, quando você ativa o. Operações comerciais de manufatura aplicação [sn\_dealer\_mgmt], o. [Plug-ins instalados com Operações comerciais de manufatura](#) os plug-ins são instalados automaticamente.



Para saber como instalar e configurar Operações comerciais de manufatura plug-ins de aplicações, consulte [Comece com Operações comerciais de manufatura](#).



Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração principais a seguir para configurar seu Operações comerciais de manufatura aplicação.

#### Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
<a href="#">Instalando a Gestão de atendimento ao cliente para MCO</a> Obrigatório(a)	Instale o. Customer Service Management aplicação do ServiceNow Store store. Este aplicativo permite que seus agentes e executivos de conta obtenham visibilidade dos sistemas e ferramentas do cliente que eles devem fornecer serviços proativos aos clientes.
<a href="#">Instalando Gestão de pedidos Para MCO</a> Obrigatório(a)	Instale a aplicação de operações de pedido para pagamento do ServiceNow Store. Este aplicativo permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam pedidos de clientes empresariais.
<a href="#">Comece com Operações comerciais de manufatura</a> Obrigatório(a)	Instale o. Gestão de pedidos aplicação do ServiceNow Store.
Configurar <a href="#">Base do Modelo de Serviço</a>  Obrigatório(a)	Instale o. Base do modelo de serviços aplicação do ServiceNow Store store. Esta estrutura permite que

## Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
	você crie modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócios.
Instalar e configurar <a href="#">Gestão de base de instalação</a>  Obrigatório(a)	Instale o. Gestão de base de instalação aplicação do ServiceNow Store store. Este aplicativo permite capturar o uso ou a compra de um produto por um cliente com o. Operações comerciais de manufatura aplicação.
<a href="#">Instalação e configuração do Central de controle de serviços Para provedores e consumidores</a> Opcional	Consulte <a href="#">Instalar Central de controle de serviços Para provedores</a>  .

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

## Configure seu ambiente

Comece sua jornada do cliente preparando seu Operações comerciais de manufatura ambiente com modelos de dados, dados do cliente, dados do produto, gestão de usuários e ferramentas de gestão de casos para lançamento.

Lista	Descrição
<a href="#">Comece com Operações comerciais de manufatura</a>	Instale Operações comerciais de manufatura.
<a href="#">Configurar requisitos adicionais (opcional)</a>	Configurar adicional Operações comerciais de manufatura requisitos.

## Comece com Operações comerciais de manufatura

Ative o. Operações comerciais de manufatura plug-in e planeje sua implementação instalando plug-ins adicionais.

### Ativando plug-ins

Plug-in	Descrição
<a href="#">Instalar Operações comerciais de manufatura</a>	Como administrador, ative o plug-in MCO. Este plug-in inclui dados de demonstração e plug-ins relacionados ativados.
<a href="#">Plug-ins instalados com Operações comerciais de manufatura</a>	Consulte a lista de plug-ins MCO relacionados que são ativados depois que você ativa o plug-in MCO.

## Instalar Operações comerciais de manufatura

Instale o. Operações comerciais de manufatura Aplicação principal com a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração Operações comerciais de manufatura núcleo e

instalações relacionadas ServiceNow® armazene aplicações e plug-ins que ainda não estão instalados.

## Antes de Iniciar

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

Função necessária: admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Operações comerciais de manufatura:

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- ServiceNow Store aplicações

. Operações comerciais de manufatura A aplicação principal depende do Core da Gestão de catálogo de produtos, dos componentes de IU do CIWF e das aplicações principais do setor.

Para revisar todos os plug-ins ativados pela instalação da Gestão de promoção de vendas, Gestão de recall de fabricação e Gestão de reparos de fabricação, consulte [Plug-ins instalados com Operações comerciais de manufatura](#).

Para obter mais informações sobre os componentes, consulte [Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura Núcleo](#).

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicação do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas.**
2. Encontre Operações comerciais de manufatura Aplicação principal 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.

- Gestão de sinistros de promoção de vendas [sn\_sls\_prm\_clm\_mgt]
- Gestão de sinistros de reparo de fabricação [sn\_repr\_claim\_mgmt]
- Gestão de sinistros de recall de fabricação [sn\_rcl\_claim\_mgmt]

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

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

## Plug-ins instalados com Operações comerciais de manufatura

Com ServiceNow® Operações comerciais de manufatura plug-in principal, você pode instalar todos os plug-ins dependentes aos quais um cliente tem direito Operações comerciais de manufatura.

A tabela a seguir lista o. Operações comerciais de manufatura plug-ins instalados com Operações comerciais de manufatura plug-in.

**Operações comerciais de manufatura Plug-ins**

Recurso	Plug-ins	Descrição
Núcleo de fabricação	Núcleo de fabricação [sn_mfg_cmn]	Gerenciar e manter componentes comuns para MCO.
Sinistro comum	Declaração comum [sn_claim_cmn]	Gerencie todas as entidades relacionadas a sinistros de base no MCO.
Portal do revendedor	Gestão de revendedores de fabricação [sn_dealer_mgmt]	Gerencie todas as entidades relacionadas à gestão de revendedores no MCO.
Promoções de vendas e sinistros	Gestão de promoção de vendas [sn_sales_prm_mgmt]	Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados à promoção de vendas no MCO.
Promoções de vendas e sinistros	Gestão de sinistros de promoção de vendas [sn_sls_prm_clm_mgt]	Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados a sinistros de promoção de vendas no MCO.
Promoções de vendas e sinistros	Gestão de sinistros de promoção de vendas avançada [sn_sls_prm_clm_adv]	Fornecer experiência de playbook e gerenciar fluxos de trabalho e todas as principais funcionalidades relacionadas a sinistros de promoção de vendas no MCO.
Reclamações de garantia	Mão de obra de fabricação comum [sn_labr_cmn]	Gerencie todas as entidades relacionadas à gestão de mão de obra no MCO.
Solicitações de reparo	Gestão de sinistros de reparo de fabricação avançada [sn_rep_clm_mgt_adv]	Fornecer experiência de playbook e gerenciar fluxos de trabalho e todas as principais funcionalidades relacionadas a Reparar sinistros no MCO.
Reclamações de garantia	Gestão de sinistros de reparo de fabricação [sn_repr_claim_mgmt]	Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados a sinistros de reparo no MCO.
Campanhas e sinistros de cancelamento	Gestão de sinistros de recall de fabricação [sn_rcl_claim_mgmt]	Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados a campanhas de recall e sinistros no MCO.

Tradução automática

## Configurar requisitos adicionais (opcional)

Você pode definir as configurações adicionais para ativar os recursos Gestão de atendimento ao cliente, operações do pedido ao pagamento e da Ponte de serviços.

Lista	Descrição
<a href="#">Instalando a Gestão de atendimento ao cliente para MCO</a>	Customer Service Management recursos para Operações comerciais de manufatura São instalados automaticamente com os plug-ins MCO.
<a href="#">Instalando Gestão de pedidos Para MCO</a>	Gestão de pedidos recursos para Operações comerciais de manufatura São instalados automaticamente com plug-ins MCO.
<a href="#">Instalação e configuração do Central de controle de serviços Para provedores e consumidores</a>	Central de controle de serviços recursos para Operações comerciais de manufatura São instalados automaticamente com plug-ins MCO.

### Instalando a Gestão de atendimento ao cliente para MCO

Configure e instale seu Customer Service Management ambiente com modelos de dados, dados do cliente, dados do produto, gestão de usuários e ferramentas de gestão de casos para lançamento.

#### Configuração básica

Tarefas	Descrição
<a href="#">Crie um local de negócios interno</a>	Crie um local de negócios interno para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.
<a href="#">Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno</a>	Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.
<a href="#">Atribuir responsabilidades</a>	Atribua responsabilidades a um membro da organização de serviço (SO).
<a href="#">Atribuir funções</a>	Atribua funções a usuários internos e externos para facilitar o acesso adequado a organizações de serviço, locais de negócios e residências.

Para configurar o ambiente Customer Service Management, consulte [Configure seu ambiente](#).

### Configure o Portal de negócios para Operações comerciais de manufatura

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

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

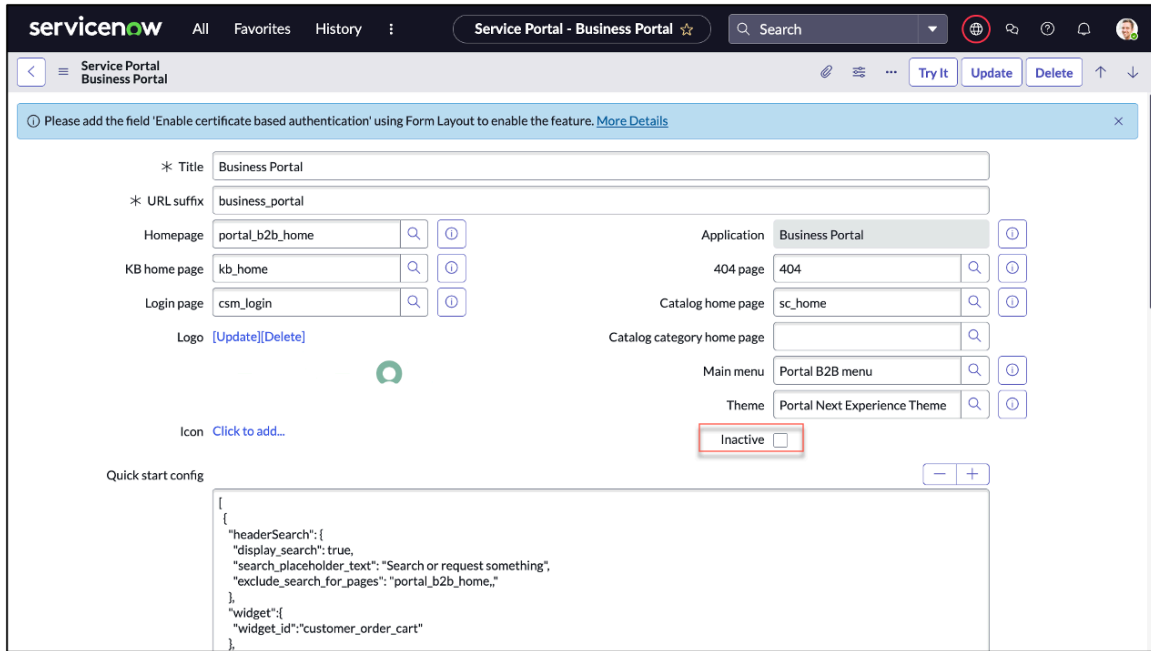
1. Navegar até **Tudo > Portais de serviços > Portais**.
2. Na página Portais de serviço, na coluna Título, insira portal de negócios.

**3. Selecione Portal de negócios .**

Uma página é aberta em sua instância na qual você pode configurar o Portal de negócios.

**4. Selecione Inativo .**

**i Nota:** O Portal de negócios está inativo por padrão.



**5. Selecione Atualizar.**

**Resultado**

O Portal de negócios agora está ativo.

**Instalando Gestão de pedidos Para MCO**

Configure o. Gestão de pedidos( Gestão de pedidos) aplicações para Operações comerciais de manufatura para otimizar o ciclo do lead ao pagamento e permitir que seus agentes possam trabalhar em várias fases do ciclo de vida de vendas de fabricação, como pedido, execução e direitos.

**Instalação e configuração do Gestão de pedidos aplicações**


Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração principais a seguir para configurar seu Gestão de pedidos aplicações para Operações comerciais de manufatura.

**Tarefas de configuração DO SOM**

Tarefa de configuração	Descrição
<a href="#">Configuração da Gestão de pedidos</a>	Instale o. Gestão de pedidos aplicação do ServiceNow Store. Este aplicativo permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam pedidos de clientes empresariais.
<a href="#">Configurar ofertas de produtos e catálogos</a>	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-


Tradução automática

## Tarefas de configuração DO SOM

Tarefa de configuração	Descrição
	vendas, captura de pedidos e compromisso de pós-vendas.
<a href="#">Configurar preços de produtos com a aplicação Gestão de preços</a> 	Use o aplicativo Gestão de preços para criar listas de preços e linhas de lista de preços, definir ajustes de preços e gerenciar outros recursos que controlam os preços das ofertas de produtos. Os preços do produto são usados por seus agentes de vendas e pedidos ao criar oportunidades, cotações e ordens de vendas na Gestão de vendas e pedidos.

## Instalação e configuração do Central de controle de serviços Para provedores e consumidores

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

**i Nota:** Central de controle de serviços 2.x.x que está sendo lançado com o. Zurich a versão não oferece suporte à migração do Central de controle de serviços Versões (legadas). Se você estiver usando uma versão da Ponte de serviços (legado), antes de fazer upgrade para Zurich versão, você deve seguir as instruções em [Ponte de serviços para provedores \(legado\) - Utilitário de migração \(KB1499823\)](#)  para migrar seus dados de configuração.

## Configurar Operações comerciais de manufatura.

Configure o. Operações comerciais de manufatura requisitos básicos.

Tarefa	Descrição
<a href="#">Crie um código de trabalho</a>	Fornece os detalhes para configurar o código de trabalho do trabalho realizado pelos agentes de serviço.
<a href="#">Configurar modelos de produto</a>	Fornece os detalhes para configurar o modelo de produto para cada produto.
<a href="#">Configurar ativos</a>	Fornece os detalhes para configurar os ativos para cada conta ou cliente.
<a href="#">Crie um item-base de instalação</a>	Fornece os detalhes para configurar as instâncias de uma conta ou cliente.
<a href="#">Criar um concessionário</a>	Fornece os detalhes para criar os concessionários.

## Crie um código de trabalho

Defina um código de trabalho para as diferentes tarefas ou trabalho realizado pelos agentes de serviço.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação  
(sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin)

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Código de mão de obra.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de código de mão de obra

Campo	Descrição
Nome	Nome do código de mão de obra.
Ativo	Opção para indicar se o código de trabalho está ativo ou não...
Descrição	Descrição do código de mão de obra.

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

## Configurar modelos de produto

Um produto é um tipo de mercadoria ou serviço que uma empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

Um modelo de produto é uma versão ou configuração específica de um produto. Crie modelos hierárquicos de produto que representem o conjunto de produtos que sua organização oferece aos clientes e defina relacionamentos entre diferentes modelos de produto. Defina se um produto é rastreado como um ativo, um IC ou ambos. Além disso, identifique ou crie as classes de IC e ativo para capturar informações de configuração para modelos de produto.

### Modifique um modelo de produto

Modifique um registro de produto que sua empresa vende e oferece suporte.


### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação  
(sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de produto fornecem aos revendedores e fabricantes um detalhe dos produtos que estão sendo usados por um cliente específico.

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Modelos de produtos.**
2. Selecione um modelo de produto que você deseja editar.
3. Selecione **Editar**.
4. No formulário Modelo, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte [Campos de formulário do modelo](#)  .
5. Selecione **Atualizar**.

## Tópicos relacionados

[Dados do produto](#) 

## Configurar ativos

Um ativo é um produto ou instância específico compatível com um Operações comerciais de manufatura para gerenciar os detalhes do ativo.

Os ativos podem ter números de série ou números de etiqueta de ativo e podem ser alocados a contas individuais ou a um contato em uma conta. Os ativos também podem ter contratos de suporte associados.

Os fabricantes devem ter os detalhes de seus ativos, como:

- Onde esses ativos estão localizados
- Quem está usando esses ativos
- Com que frequência esses ativos são usados
- Quanto esses ativos custam

## Exibição avançada

Você pode usar o filtro de exibição Avançado para filtrar os ativos com base em seus requisitos.

Selecione o ícone de filtro ou o menu. Selecione **Exibição avançada**.

Selecione qualquer campo da tabela raiz pela qual você deseja filtrar os dados.

Para saber como configurar ativos, consulte [Configurar ativos](#) .

## Crie um item-base de instalação

Crie um item-base de instalação que represente a instância do produto que foi configurada para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras feitas por um cliente.

### Antes de Iniciar

Verifique se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install\_base) está instalado.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens-base de instalação ajudam a rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou cliente. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado aos clientes. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras feitas por um cliente.

## Procedimento


1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Itens-base de instalação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Item baseado em instalação, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de item baseado em instalação](#).

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

As listas relacionadas Produtos vendidos, Direitos e Casos são exibidas.

#### 5. Preencha as listas relacionadas conforme descrito na tabela a seguir.

##### Instalar listas relacionadas ao item-base

Lista relacionada	Descrição
Itens-base de instalação secundária	Lista de todas as bases de instalação secundárias relacionadas ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista de produtos vendidos que estão associados a um Item-base de instalação. Edite um produto vendido selecionando <b>Editar</b> .
Casos	Lista de casos associados a um item-base de instalação.
Direitos	Lista de direitos associados a um item-base de instalação. Adicione um direito para o item-base de instalação selecionando <b>Novo</b> .   <b>Nota:</b> Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Lista de contratos relacionados a uma base de instalação. Edite um contrato selecionando <b>Editar</b> .

Para obter mais informações sobre as listas relacionadas, consulte [Lista relacionada para um item-base de instalação](#).

#### 6. Selecione **Atualizar**.

##### Resultado

O item-base de instalação é adicionado à conta ou consumidor selecionado. Você pode selecionar uma conta ou consumidor para ver uma lista de todos os itens-base de instalação relacionados à conta ou consumidor.

##### Tópicos relacionados

[Itens-base de instalação](#)

##### Lista relacionada para um item-base de instalação

Em Operações comerciais de manufatura, Você pode usar a lista relacionada Base de instalação para rastrear informações relacionadas à hierarquia da base de instalação, casos, direitos e outras entidades. Ao usar essas tabelas, você pode entender as compras de seus clientes e fornecer suporte pós-vendas eficiente.

Lista relacionada	Descrição
<a href="#">Crie um item-base de instalação secundário</a>	Lista de itens baseados na instalação secundária.
<a href="#">Crie um produto instalado</a>	Lista de produtos vendidos associados aos itens-base de instalação.
	Lista de entidades, como contas, clientes ou produtos

Lista relacionada	Descrição
	Lista de casos levantados para uma conta, cliente ou produto.
<a href="#">Criar produto vendido ou item-base de instalação para contrato</a>	Lista de produtos vendidos.

### Crie um item-base de instalação secundário

Crie um item-base de instalação secundário no Operações comerciais de manufatura aplicação para exibir uma lista de todos os casos e problemas do item-base de instalação primário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma lista relacionada à base de instalação secundária fornece as informações sobre todas as bases de instalação secundária do item-base de instalação atual.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Item-base de instalação**.
2. Na seção Lista relacionada do formulário Base de instalação, selecione um item-base de instalação e abra **Itens-base de instalação secundária**.
3. Selecione **Novo**.
  - **Item-base de instalação primário** o campo no formulário da nova base de instalação é preenchido automaticamente ou padronizado para a seleção da base de instalação atual. No formulário base de instalação secundária, o **Conta** e **Contato** os campos são preenchidos automaticamente.
4. Selecione **Save** (Salvar).

#### Crie um produto instalado

Crie uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação. Os produtos instalados fornecem informações sobre as instâncias em que um produto vendido é implantado.

#### Antes de Iniciar

Verifique se os seguintes plug-ins estão instalados:

- Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install\_base)
- Atendimento ao cliente com Gestão de portfólio de serviços (SPM) (com.snc.csm\_spm)
- Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn\_prd\_pm)

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Itens-base de instalação > Produtos instalados**.
2. Na seção Lista relacionada do formulário Base de instalação, selecione um item-base de instalação e abra **Produto vendido**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário do Produto Vendido

Campo	Descrição
Item-base de instalação	Instância em que o item vendido é implantado.
Produto vendido	Produto vendido que é implantado para o cliente.

5. Selecione **Save** (Salvar).

### Criar produto vendido ou item-base de instalação para contrato

Crie um produto vendido ou um item-base de instalação para um contrato. A aplicação Contratos e direitos do cliente usa o formulário Produto vendido coberto para adicionar produtos vendidos ou instalar itens-base cobertos para as entidades Contratos e Direitos do cliente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor e podem ter vários contratos. Um item-base de instalação é uma instância de produto vendido que foi provisionada para uma conta ou consumidor.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Base de instalação > Contratos.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Contrato	Número de referência do contrato de serviço associado.
Produto vendido	Produtos que foram vendidos a um cliente.  <b>i Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito.</li> <li>○ Se um produto for adicionado, o <b>Itens-base de instalação</b> o campo é removido automaticamente.</li> <li>○ Se um produto não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione <b>Novo</b> Na janela Produtos vendidos. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Crie um produto vendido</a> .</li> </ul>
Item-base de instalação	O item-base de instalação relacionado.

Campo	Descrição
	<p><b>i Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito.</li> <li>○ Se um item-base de instalação for adicionado, o <b>Produto vendido</b> o campo é removido automaticamente.</li> <li>○ Se um item-base de instalação não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione <b>Novo</b> Na janela Item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Crie um item-base de instalação</a>.</li> </ul>
Data de inclusão	Data em que o produto é adicionado à entidade.
Data da remoção	Data até a qual o produto está ativo na entidade.

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

## Configurar o concessionário

O espaço Agentes permite que os OEM criem os revendedores e atribuam as funções.

### Criar um concessionário

Como OEM, crie uma função de concessionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin)

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de MCO > Revendedor**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário do concessionário

Campos	Descrição
Número	<p>Número gerado automaticamente do concessionário.</p> <p><b>i Nota:</b> Por padrão, os números do concessionário começam com o prefixo DLR.</p>
Organização de serviço	Organização de serviço que inclui locais de negócios internos ou parceiros de canal.

Campos	Descrição
Funções de negócios	Funções de negócios do concessionário: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vendas</li> <li>○ Vendas e serviço</li> <li>○ Somente serviço</li> </ul>

### Tópicos relacionados

[Atribuir funções](#)

### Crie um local de negócios interno

Crie um local de negócios interno para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente de um local de negócios interno pode acessar todos os casos de conta, residência ou consumidor na hierarquia de local, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Adicione membros da equipe aos locais de negócios na hierarquia de locais.
- Crie relacionamentos da equipe de conta ou da equipe do consumidor com membros da equipe da hierarquia de local.
- Exibir informações do cliente.
- Atualizar casos criados na hierarquia de local.
- Crie casos para clientes na hierarquia de local.

**i Nota:** Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes para locais de negócios internos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Atendimento ao cliente > Organizações de serviço > Locais de negócio Internos**.
2. Clique em **Novo** Na lista Locais de negócios internos.
3. No formulário Local de negócios interno, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de local de negócios interno](#).
4. Clique em **Enviar**.  
O local é adicionado à lista Locais de negócios internos.

Depois de criar um local de negócios interno, você pode adicionar membros da equipe ao local, criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores e rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

### Crie um parceiro de canal

Crie um parceiro de canal para simplificar e ajudar a gerenciar o processo de vendas de um produto ou serviço para uma empresa.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de relacionamento de parceiros > Parceiros de canal.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Parceiro de canal, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de parceiro de canal](#).
4. Selecione **Salvar**.

**Tópicos relacionados**

[Configure a Gestão de relacionamento com parceiros](#)

**Adição e associação de registros da empresa**

Crie um registro da empresa e associe-o a um local de negócios interno e parceiro de canal.

**Tarefas para adicionar e associar registros da empresa**

Tarefa	Descrição
<a href="#">Adicionar uma nova empresa</a>	Crie um registro da empresa que represente fornecedores, fabricantes ou clientes com quem você faz negócios.
<a href="#">Associe registros da empresa a um local de negócios</a>	Associe registros da empresa a um local de negócios para indicar que um local de negócios é uma empresa.
<a href="#">Criar registro de parceiro de canal</a>	Crie e rastreie registros de parceiro de canal no espaço do parceiro para gerenciar e armazenar todas as informações relacionadas aos parceiros de canal

**Adição de membros da equipe**

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno ou parceiro de canal para que eles possam oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

**Adicione membros da equipe ao local de negócios interno e ao parceiro de canal**

Tarefa	Descrição
<a href="#">Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno</a>	Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno.
<a href="#">Registre a equipe do parceiro no espaço</a>	Adicione usuários como membros da equipe a um parceiro de canal.

**Adicione membros a um local de negócios interno**

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Atendimento ao cliente > Organizações de serviço > Locais de negócios > Locais de negócio Internos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos desejado.
3. Abra o registro Registrar membro no local de negócios interno selecionando **Registrar membro** link relacionado.  
Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe interna ou externa existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Registrar membro no local de negócios interno

Campo	Descrição
Local de negócio Interno	Local de negócios interno. Este campo é gerado automaticamente.
Membro	Membro interno da equipe.
Tipo de Membro	Responsabilidade do membro selecionado no local de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

## Resultado

Um registro de membro com o membro selecionado, o tipo de membro e o local de negócios é criado. Depois que um tipo de membro é selecionado, o membro é atribuído a uma responsabilidade automaticamente.

### Adicione membros a um parceiro de canal

Registre um novo membro parceiro ou transfira a equipe existente em uma organização parceira.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente de relacionamento com parceiro empresarial [sn\_prm.enterprise\_partner\_rel\_manager] do parceiro de canal também pode registrar a equipe do parceiro no espaço.

## Procedimento

1. Navegue até **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione a exibição de lista.
2. Selecione **Parceiros de canal** No módulo Gestão de relacionamento com parceiros.
3. Abra um registro de parceiro de canal na lista e selecione **Registrar equipe do parceiro**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Registrar equipe	Se o membro da equipe é novo ou existente

Campo	Descrição
Empresa do parceiro	Conta de parceiro de canal na qual o membro está sendo registrado.
Nome	Nome do membro.
Sobrenome	Sobrenome do membro.
ID do usuário	ID exclusivo do membro.
E-mail	E-mail do membro.
Tipo de função	Tipo de função atribuída a um membro, seja gerente de parceiro ou associado de parceiro.

5. Carregue um arquivo ou documento no **Adicionar anexos** seção.

Este é um campo opcional.

6. Selecione **Enviar**.

### Atribuir funções

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados no Operações comerciais de manufatura Aplicação principal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários ServiceNow AI Platform.

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

#### Tópicos relacionados

[Explorando Operações comerciais de manufatura](#)

## Configurar promoção de vendas

Uma configuração de promoção de vendas permite que os fabricantes configurem os detalhes da promoção de vendas. Inclui o nome da promoção, as datas de início e término da promoção, o tipo de promoção de vendas e os detalhes do incentivo.

Tarefa	Descrição
<a href="#">Criar tipo de promoção</a>	Configure um tipo de promoção diferente que seja aplicável aos clientes.
<a href="#">Criar questionário de promoção</a>	Configure o conjunto de entrada MCO. Defina o agrupamento para atributos de entrada.
<a href="#">Crie um modelo de check-list</a>	Crie um modelo de check-list aplicável ao grupo de usuários ou usuário.

## Criar tipo de promoção

Como OEM ou fabricante, crie um tipo de promoção de vendas que seja aplicável a um conjunto específico de promoções.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou gerente de promoção de vendas (sn\_sales\_prm\_mgmt.sales\_promotion\_manager)

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de promoções de vendas > Tipos de promoção**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Tipo de promoção

Campo	Definição
Nome	Nome do tipo de promoção.
Conjunto de entrada	Conjunto de entrada MCO. Este campo contém um conjunto de questionários.  Para criar um conjunto de entradas, consulte <a href="#">Criar questionário de promoção</a> .
Descrição	Descrição resumida do tipo de promoção de vendas.

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

## Criar questionário de promoção

Crie um questionário de promoção. Configure o conjunto de entrada MCO.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin)

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de promoções de vendas > Questionários da promoção**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Conjunto de entrada MCO

Campo	Definição
Nome	Nome do conjunto de entrada MCO.
Aplicação	Detalhes do registro de configuração. Você não pode editar a aplicação.

Campo	Definição
	<p><b>Nota:</b> Para saber mais sobre o arquivo da aplicação, consulte <a href="#">Arquivos de aplicações</a> .</p>

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

### Crie um atributo de entrada MCO

Crie os atributos de entrada MCO para a campanha de promoção de vendas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin)

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de promoções de vendas > Questionário de promoção > Atributos de entrada de MCO.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Atributos de entrada MCO, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Atributos de entrada MCO](#).
4. Selecione **Salvar**.

### Crie um modelo de check-list

Crie um modelo de check-list. Os fabricantes podem usar o modelo de check-list para criar check-lists para verificação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin)

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Configuração de promoções de vendas > Modelo de check-list.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Modelo de check-list

Campo	Definição
Grupo	Grupo para o qual você deseja criar o modelo de check-list.
Usuário	Função do usuário para a qual você deseja criar o modelo de check-list.
Modelo	Modelo JSON que tem nome e ordem para cada check-list.
Nome	Nome do modelo.

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

## Tópicos relacionados

[Crie um modelo de check-list](#)

# Como usar o Operações comerciais de manufatura

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

## Gestão do concessionário

O portal do concessionário permite-lhe gerir as reclamações de reparação, cancelamento e promoção de vendas.

Tarefas	Descrição
<a href="#">PESQUISE um ativo ou sinistro pelo número de série</a>	Exibir detalhes do ativo ou do sinistro.
<a href="#">Reclamação de reparação para o concessionário</a>	Envie um pedido de reparo para garantia e recall.
<a href="#">Promoção de vendas para o concessionário</a>	Envie um sinistro de promoção de vendas.

## PESQUISE um ativo ou sinistro pelo número de série

PESQUISE o número de série do ativo ou os detalhes das reclamações no portal do concessionário. Exiba o item para reclamações de recall e promoção de vendas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Consultor de serviço do concessionário

### Procedimento

1. Navegar até **Portal do revendedor > PESQUISE por número de série.**
2. Insira o número de série.
3. Selecione **Pesquisa** .  
A página exibe os detalhes do sinistro desse número de série específico. Inclui **Sinistros enviados** , **Recalls ativos** e **Detalhes** .
4. Exiba os detalhes relevantes.
  - Para exibir os sinistros enviados para esse produto ou ativo, selecione **Sinistros enviados** .
  - Para exibir se algum cancelamento é realizado no ativo ou produto, selecione **Recalls ativos** .
  - Para exibir a exibição do formulário da base de instalação, selecione **Detalhes** .

## Reclamação de reparação para o concessionário

O portal do concessionário permite que os concessionários levantem uma solicitação de reclamação para o trabalho de reparo que foi realizado para um produto. A reparação pode ter sido efetuada ao abrigo da garantia ou após a recolha do produto.

Você pode executar a seguinte tarefa para reclamação de reparo no portal do concessionário:

Tarefa	Descrição
<a href="#">Envie uma solicitação de reparo para garantia</a>	Envie a reclamação de reparação para os produtos cobertos pela garantia.
<a href="#">Envie um pedido de reparo para cancelamento</a>	Envie a reclamação de reparo para os produtos vendidos que são recolhidos pelos fabricantes.

### Envie uma solicitação de reparo para garantia

Crie uma reclamação de garantia e envie-a para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Portal do revendedor > Catálogos > Operações do cliente > Solicitação de reparo**.
2. No formulário de detalhes do sinistro, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de detalhes do sinistro](#).
3. Selecione **Continuar**.  
O formulário Trabalhos de declaração é exibido.
4. Selecione **Adicionar trabalhos de declaração**.
5. Definido **Tipo . Garantia**.
6. No formulário Trabalhos do sinistro, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de sinistro de reparo](#).
7. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

O trabalho do sinistro foi enviado com sucesso para revisão e aprovação.

### Envie um pedido de reparo para cancelamento

Crie um sinistro de cancelamento e envie-o para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Portal do revendedor > Catálogos > Operações do cliente > Solicitação de reparo**.
2. No formulário de detalhes do sinistro, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de detalhes do sinistro](#).
3. Selecione **Continuar**.  
O formulário Trabalhos de declaração é exibido.
4. Selecione **Adicionar trabalhos de declaração**.
5. Definido **Tipo . Cancelar**.
6. No formulário Trabalhos do sinistro, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de sinistro de reparo](#).
7. Selecione **Enviar**.

**Resultado**

O trabalho do sinistro foi enviado com sucesso para revisão e aprovação.

**Promoção de vendas para o concessionário**

O portal do concessionário permite que os concessionários exibam a campanha de promoções de vendas criada por OEM. Os revendedores também podem fazer uma solicitação de sinistro na promoção de vendas.

Tarefa	Descrição
Envie um sinistro único de promoção de vendas	Envie um único caso de sinistro de promoção de vendas.
Carregue uma solicitação de declaração de promoção de vendas em massa	Carregue em massa as declarações de promoção de vendas.

**Envie um sinistro único de promoção de vendas**

Como concessionário, envie uma única solicitação de declaração de promoção de vendas.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de vendas do concessionário (sn\_dealer\_mgmt.dealer\_sales\_agent)

**Procedimento**

1. Navegar até **Portal do revendedor > Catálogos > Operações do cliente > Solicitação única de promoção de vendas.**
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de detalhes de vendas**

Campos	Descrição
Ativo	Ativo ou produto no qual a promoção de vendas é aplicável.
Solicitação de	Usuário que está gerando a solicitação de sinistro de promoção de vendas.
Cliente	Cliente da venda. As informações do consumidor são preenchidas automaticamente com base na base de instalação.
Revendedor	Concessionário que está levantando a solicitação de sinistro de promoção de vendas.
Preço de venda	Preço de venda do produto vendido para o qual você está levantando a declaração de promoção de venda.

3. Selecione **Continuar**.  
O formulário de detalhes do incentivo é exibido.
4. Selecione os incentivos.
5. Insira a porcentagem de incentivo.
6. Selecione **Enviar**.

**Resultado**

O sinistro de promoção de vendas foi enviado com sucesso para revisão e aprovação.

**Carregue uma solicitação de declaração de promoção de vendas em massa**

Carregue uma solicitação de declaração de promoção de vendas em massa.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de vendas do concessionário (sn\_dealer\_mgmt.dealer\_sales\_agent)

**Procedimento**

1. Navegar até **Portal do revendedor > Catálogos > Operações do cliente > Carregamento em massa da promoção de vendas**.
2. Selecione **Modelo de download**.
3. No formulário Carregamento em massa de promoção de vendas, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de carregamento em massa de promoção de vendas](#).
4. Selecione **Concessionário**.
5. Selecione **Adicionar anexos** para carregar o modelo atualizado.
6. Selecione **Enviar**.

**Gestão de agentes**

O portal do espaço ou o espaço do agente permite que o OEM ou os fabricantes criem, exibam e aprovelem sinistros.

Tarefas	Descrição
<a href="#">Solicitação de reparo</a>	O OEM pode criar, exibir e aprovar sinistros de reparo.
<a href="#">Gestão de promoção de vendas</a>	O OEM pode criar promoção de vendas para os clientes com base nos critérios necessários.
<a href="#">Gestão de sinistros de promoção de vendas</a>	O OEM pode criar, exibir e aprovar sinistros de promoção de vendas.

**Solicitação de reparo**

O espaço Agentes permite que os OEM criem, exibam, revisem e aprovelem as declarações de reparo.

Tarefas	Descrição
<a href="#">Criar um sinistro de reparo</a>	Criar caso de sinistro de reparo.
<a href="#">Exibir um caso de sinistro de reparo</a>	Exiba os casos de sinistro de reparo necessários.
<a href="#">Revisão e aprovação de sinistros de reparo</a>	Diferentes tipos de aprovação.

**Criar um sinistro de reparo**

Criar uma reclamação de reparação para os produtos em garantia ou recall.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Administrador de operações de fabricação

**Procedimento**

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Reparar.**

**i Nota:** Selecione Qualquer **Caso** da lista.

2. Selecione **Novo.**

3. No formulário de detalhes de sinistros, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de detalhes do sinistro.](#)

4. Selecione **Continuar.**

O formulário Trabalhos de declaração é exibido.

5. Selecione **Adicionar trabalhos de declaração .**

6. Definido **Tipo . Garantia .**

7. No formulário Trabalhos de sinistro de reparo, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de sinistro de reparo.](#)

8. Selecione **Enviar.**

**Resultado**

O trabalho do sinistro foi enviado com sucesso para revisão e aprovação.

**Exibir um caso de sinistro de reparo**

Exiba os casos de sinistro de reparo.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Agente de sinistros ou administrador de operações de fabricação

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Solicitações de reparo.**

2. Escolha uma lista de casos para exibir.

- Meus casos: Casos atribuídos a eles
- Todos: Casos que pertencem a esse local de negócios.
- Aberto: Todos os casos em aberto.
- Casos não atribuídos: Casos não atribuídos e atribua-os ao agente disponível.
- Escalados: Casos que são escalados e precisam de atenção.

**Revisão e aprovação de sinistros de reparo**

O portal ou o espaço do agente permite que você revise e aprove os sinistros enviados por um concessionário.

No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar .**

Tarefas	Descrição
<a href="#">Revisão e aprovação de sinistros de reparo</a>	Aprovar todas as despesas de trabalho do sinistro.

Tarefas	Descrição
<a href="#">Rejeitar todas as declarações</a>	Rejeitar todas as despesas de trabalho do sinistro.
<a href="#">Aprovar parcialmente um sinistro</a>	Aprovar parcialmente as despesas de declaração de trabalho.
<a href="#">Enviar de volta um sinistro</a>	Devolva o sinistro para obter informações adicionais.

### Aprovar todos os sinistros

Como um agente de sinistros OEM, aprove todas as despesas de trabalho de sinistro que foram cobradas por um concessionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de sinistros

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Reparar**.

**i Nota:** Para criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Criar um sinistro de reparo](#).

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar**.

3. Na lista suspensa, selecione **Aprovar tudo**.

Todos os sinistros são aprovados. O formulário Resumo do sinistro é exibido.

4. Exiba os detalhes do resumo do sinistro de reparo selecionando **Resumo do sinistro**.

5. Selecione **Enviar**.

6. Adicionar **Comentário**.

7. Selecione **Confirmar**.

#### Rejeitar todas as declarações

Rejeita todas as despesas de trabalho de sinistros geradas por um concessionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de sinistros

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Reparar**.

**i Nota:** Para saber como criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Criar um sinistro de reparo](#).

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar** de **Atividades**.

3. Na lista suspensa, selecione **Rejeitar tudo**.

Todas as reclamações são rejeitadas. O formulário Resumo do sinistro é exibido.

4. Exiba os detalhes do resumo do sinistro de reparo, selecione **Resumo do sinistro**.

5. Selecione **Enviar**.

6. Adicionar **Comentário** e **Confirmar**.

## Aprovar parcialmente um sinistro

Como agente de sinistros OEM, aprove parcialmente as despesas de trabalho de sinistros geradas por um concessionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de sinistros

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Reparar**.

**i Nota:** Para saber como criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Criar um sinistro de reparo](#).

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar**.

3. Na lista suspensa, selecione **Parcialmente aprovado**.

**i Nota:** Você pode editar o sinistro antes de aprovar ou rejeitar.

4. Processe o sinistro de uma das seguintes maneiras.

Ação	Descrição
Aprove o sinistro	Selecione o ícone de verificação ( ✓ ).
Rejeitar o sinistro	Selecione o ícone rejeitar ( ✕ ).
Exclua o sinistro	Selecione o ícone de exclusão ( 🗑 ).
Aprove um valor menor do que o solicitado	Insira um valor em <b>Valor aprovado</b> .

5. Exiba os detalhes do resumo do sinistro de reparo selecionando **Resumo do sinistro**.

6. Selecione **Enviar**.

7. Selecione **Comentário** e **Confirmar**.

### Enviar de volta um sinistro

Como um agente de sinistros OEM, envie de volta a solicitação de sinistros para o concessionário para obter informações adicionais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Reparar**.

**i Nota:** Para saber como criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Criar um sinistro de reparo](#).

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar**.

3. Na lista suspensa, selecione **Enviar de volta**.

**Nota:** A reclamação de reparação é enviada de volta ao concessionário para atualizar as informações no formulário de reclamação.

4. Selecione **Enviar**.

5. Insira **Comentário** e **Confirmar**.

## Gestão de recall

A gestão de recall permite que os OEM identifiquem e removam ou substituam os produtos defeituosos vendidos aos clientes.

Tarefas	Descrição
<a href="#">Minhas campanhas</a>	Exibe todas as declarações de cancelamento atribuídas à pessoa conectada ao espaço.
<a href="#">Todas as campanhas</a>	Exibe todas as declarações de cancelamento atribuídas ao OEM.
<a href="#">Criar Minhas fases da campanha</a>	Exibe todas as fases de campanha de cancelamento atribuídas à pessoa conectada ao espaço.
<a href="#">Criar . fase da campanha</a>	Exibe todas as fases da campanha de recall atribuídas ao OEM.

### Minhas campanhas

D éxiba o. campanhas declarações atribuídas à pessoa que fez login no espaço.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

- Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas campanhas**.
- Selecione **Novo**.
- Em cancelar formulário de campanha, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Cancelar formulário de campanha](#).
- Selecione **Salvar**.

### Listas relacionadas para minhas campanhas

Em , Você pode usar a lista relacionada Minha campanha para rastrear informações relacionadas às tarefas da campanha, ação corretiva e fases de cancelamento.

Lista relacionada	Descrição
<a href="#">Tarefas de campanha</a>	Planeje, identifique e execute uma campanha de promoção de recall.
<a href="#">Ações corretivas</a>	Ação realizada para corrigir o problema levantado para um produto vendido.

Lista relacionada	Descrição
<a href="#">Identificar um ativo afetado</a>	Identifique o ativo afetado por uma ação de recall ou reparo.
<a href="#">Cancelar uma fase de campanha</a>	Campanhas de recall criadas para uma região específica ou para um concessionário.

### Tarefas de campanha

Como OEM, planeje, gerencie e execute um esforço promocional.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas campanhas > Tarefas das campanhas.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Tarefas de campanha, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário Tarefas de campanha](#).
4. Selecione **Salvar**.

#### Ações corretivas

Resolva o problema do ativo, eliminando ou substituindo o ativo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas campanhas > Ações corretivas.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Ação corretiva, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de ação corretiva](#).
4. Selecione **Salvar**.

#### Identificar um ativo afetado

Identifique um ativo afetado que precisa ser substituído ou cancelado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas campanhas > Ativo afetado.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**formulário de ativo afetado**

Campos	Descrição
Campanha de recall	Nome da campanha de recall.
Fase da campanha de recall	Cancelar fase da campanha que você deseja cancelar.
Caso de solicitação de reparo	Número do caso do sinistro de reparo.
Ativo	Ativo que você deseja cancelar.
Base de instalação	Item-base de instalação.

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

**Cancelar uma fase de campanha**

Crie campanhas de recall para uma região específica ou um concessionário.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas campanhas > Fases das campanhas de recall.**

2. Selecione **Novo**.

3. No formulário de campanha de cancelamento obrigatório, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Cancelar formulário de fases da campanha](#).

4. Selecione **Salvar**.

**Todas as campanhas**

Formulário Todas as campanhas Permite que os agentes OEM criem ou exibam todas as campanhas de recall.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Todas as campanhas**

2. Selecione **Novo**, para criar campanha de recall.

Para criar campanhas de recall, consulte [Minhas campanhas](#).

**Criar Minhas fases da campanha**

D exibe as declarações atribuídas à pessoa que fez login no espaço.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas fases da campanha.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Cancelar fases da campanha, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Cancelar formulário de fases da campanha](#).
4. Selecione **Salvar**.

### Adicione uma tarefa de fase

O espaço Agentes permite que os fabricantes adicionem os detalhes da tarefa da fase para as campanhas de cancelamento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Minhas fases da campanha > Tarefa de fase.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Tarefa de fase, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário de tarefa de fase](#).
4. Selecione **Enviar**.

### Criar . fase da campanha

Crie ou exiba todas as declarações da fase de campanha de cancelamento atribuídas para esses conectado ao espaço.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de recall > Todas as campanhas > Todas as fases da campanha.**
2. Selecione **Novo**.
3. Crie um fase da campanha de cancelamento consultando [.Criar Minhas fases da campanha](#)

## Gestão de promoção de vendas

O Espaço do agente permite que os OEM criem a campanha de promoção para um conjunto específico de clientes.

Tarefas	Descrição
<a href="#">Minhas promoções</a>	Exibe todas as declarações de promoção de vendas atribuídas à pessoa conectada ao espaço.
<a href="#">Exibir todas as promoções</a>	Exibe todas as declarações de promoção de vendas.

## Minhas promoções

Crie as campanhas de promoções de vendas. O agente OEM pode exibir todas as campanhas de promoção de vendas criadas por ele.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou gerente de promoção de vendas (sn\_sales\_prm\_mgmt.sales\_promotion\_manager)

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de promoção de vendas > Minha promoção**.
2. Selecione **Novo**.
3. O no formulário Minha promoção preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário Minhas promoções](#).
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione **Criar check-list**.  
Para obter mais instruções, consulte [Crie um modelo de check-list](#).
6. Selecione **Publicar**.  
Mudanças na promoção não são permitidas após publicado.
7. Para reutilizar os detalhes da promoção de vendas, escolha **Cópia**.

### Crie um modelo de check-list

O espaço Agentes permite que o fabricante crie uma check-list para verificação.


### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou gerente de promoção de vendas (sn\_sales\_prm\_mgmt.sales\_promotion\_manager)

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de promoção de vendas > Minha promoção**.
2. Selecione **Criar check-list**.  
. Criar um modelo de check-list é exibido.
3. Insira **Nome** do modelo de check-list.
4. Trabalhe na check-list conforme necessário.
  - Para adicionar um item da check-list, selecione **Adicionar item da check-list**.

**Nota:** Esses itens da check-list são exibidos na linha do caso.

  - Para excluir um item da check-list, selecione 
5. Selecione **Criar**.

### Resultado

Um modelo de check-list é criado.

## O que Fazer Depois

Para duplicar uma check-list, faça o seguinte:

1. Selecione **Editar check-list** .
2. Selecione **Duplicado** .

### Tópicos relacionados

[Crie um modelo de check-list](#)

### Lista relacionada para Minhas promoções

No espaço, você pode usar a lista relacionada Minhas promoções para rastrear informações relacionadas ao produto aplicável, aos critérios de visibilidade e à promoção de vendas.

Lista relacionada	Descrição
<a href="#">Criar um produto aplicável</a>	Crie um produto aplicável.
<a href="#">Crie um critério de visibilidade</a>	Crie um critério de visibilidade.
<a href="#">Crie um caso de sinistro de promoção de vendas</a>	Crie um caso de sinistro de promoção de vendas

### Criar um produto aplicável

Crie um produto aplicável. Um . o produto aplicável especifica os produtos aos quais a promoção de vendas é aplicada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou gerente de promoção de vendas (sn\_sales\_prm\_mgmt.sales\_promotion\_manager)

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de promoção de vendas > Minhas promoções > Produto aplicável**.
2. Selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Produtos aplicáveis

Campos	Descrição
Tabela de produto aplicável	T a tabela de produtos aplicável na qual a condição será aplicada.
Condição aplicável do produto	R construtor de condições equivalente para . tabela de produtos aplicável.
Promoção de vendas	T referência de promoção de vendas para a tabela produtos aplicáveis.

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

### Crie um critério de visibilidade

Crie critérios de visibilidade para que um fabricante possa filtrar o nome do concessionário para o qual a promoção de vendas de destino é aplicável.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou gerente de promoção de vendas (sn\_sales\_prm\_mgmt.sales\_promotion\_manager)

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de promoção de vendas > Minhas promoções > Critério de visibilidade.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Critérios de visibilidade

Campos	Descrição
Promoção de vendas	Promoção de vendas para os critérios de visibilidade.
Condição	Condição de organização de serviço necessária.  Para saber mais sobre os critérios da organização de serviço, consulte <a href="#">Crie os critérios para uma organização de serviço</a> .

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

#### Tópicos relacionados

[Associe organizações de serviço a um serviço](#)

#### Crie um caso de sinistro de promoção de vendas

Crie um caso de sinistro de promoção de vendas para reivindicar o reembolso ou desconto.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de vendas do concessionário (sn\_dealer\_mgmt.dealer\_sales\_agent)

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de promoção de vendas > Minhas promoções > Todas as declarações.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de caso de sinistro de promoção de vendas

Campo	Descrição
Ativo	Ativo do sinistro.

Campo	Descrição
Solicitação de	Usuário conectado ou membro do usuário conectado organização de serviço de .
Cliente	Consumidor marcado na base de instalação.
Revendedor	Local de negócios.
Preço de venda	Preço de venda do produto vendido. Selecione a moeda necessária na lista

### Exibir todas as promoções

Como agente OEM, exiba todas as promoções que você criou.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de sinistros (sn\_claim\_cmn.claims\_agent)

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Gestão de promoção de vendas > Meus Casos.**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Minha promoção, preencha os campos.  
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte [Formulário Todas as promoções](#).
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione **Criar check-list** .  
Para saber como criar check-list, consulte [Crie um modelo de check-list](#).
6. Selecione **Publicar**.

**i Nota:** **Cópia** permite copiar os detalhes da promoção de vendas.

### Gestão de sinistros de promoção de vendas

O Espaço do agente permite que os OEM criem, gerenciem e aprovelem a campanha de promoção para um conjunto específico de clientes.

Tarefas	Descrição
<a href="#">Crie um caso de sinistro de promoção de vendas</a>	Crie um caso de sinistro de promoção de vendas.
<a href="#">Exibir casos de sinistro de promoção de vendas</a>	Exiba todos os casos de sinistro de promoção de vendas.
<a href="#">Aprovar todos os sinistros</a>	Diferentes tipos de aprovação.

### Crie um caso de sinistro de promoção de vendas

Crie um caso de sinistro de promoção de vendas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de vendas do concessionário (sn\_dealer\_mgmt.dealer\_sales\_agent)

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de sinistros de promoção de vendas > Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de detalhes de vendas

Campos	Descrição
Ativo	Ativo do sinistro.
Solicitação de	Usuário conectado ou membro da organização de serviço do usuário conectado.
Cliente	Consumidor marcado na base de instalação.
Revendedor	Local de negócios.
Preço de venda	Preço de venda do produto vendido. Selecione a moeda necessária na lista

4. Selecione **Continuar**.
5. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de detalhes do incentivo

Campos	Descrição
Selecionar incentivos	Selecione a promoção aplicável, preencha o valor reivindicado e os outros campos obrigatórios.

6. Selecione **Continuar**.
7. Processe o sinistro de uma das seguintes maneiras.

Atividade	Descrição
<b>Solicitação em análise</b>	O sinistro foi enviado com sucesso para revisão.
<b>Revisar e aprovar</b>	Revise o sinistro e aprove. Insira o valor que você deseja aprovar.
<b>Resumo do sinistro</b>	Exiba o resumo das declarações de promoção de vendas.

### Tópicos relacionados

[Use o Fluxo de atividades](#)

### Exibir casos de sinistro de promoção de vendas

Exiba os casos de sinistro de promoção de vendas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de sinistros (sn\_claim\_cmn.claims\_agent)

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de sinistros de promoção de vendas**.
2. Selecione a lista que você deseja exibir.
  - Meus casos: Casos atribuídos aos agentes.
  - Todos: Todos os casos que pertencem a esse local de negócios.
  - Aberto: Todos os casos em aberto.
  - Casos não atribuídos: Casos não atribuídos e atribua-os ao agente disponível.
  - Escalados: Casos que são escalados e precisam de atenção.

## Revisar e aprovar os sinistros de promoção de vendas

O espaço Agentes permite que um agente de sinistros revise e aprove os sinistros de promoção de vendas enviados pelo concessionário.

<a href="#">Aprovar todos os sinistros</a>	Aprove cada linha de caso de sinistro.
<a href="#">Rejeitar um sinistro</a>	Rejeitar cada linha de caso de sinistro.
<a href="#">Aprovar parcialmente sinistros</a>	Aprovar parcialmente a linha de caso de sinistro.

**i Nota:** A atividade Revisar e aprovar está visível para o agente de sinistros. Todas as outras atividades são realizadas pelo agente de vendas do concessionário.

### Aprovar todos os sinistros

Como agente de sinistros OEM, aprove todas as solicitações de sinistro feitas pelo concessionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de sinistros (sn\_claim\_cmn.claims\_agent)

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Promoção de vendas**.

**i Nota:** Para criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Crie um caso de sinistro de promoção de vendas](#).

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar**.
3. Selecione o ícone de verificação ( ✓ ).
4. Adicionar **Anotações**.  
Todos os sinistros são aprovados e **Resumo do sinistro** a atividade é exibida.
5. Selecione **Concluído**.
6. Exiba os detalhes do resumo do sinistro de promoção de vendas selecionando **Resumo do sinistro**

### Rejeitar um sinistro

Rejeitar uma reclamação que foi levantada pelo concessionário.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de sinistros (sn\_claim\_cmn.claims\_agent)

**Procedimento**

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Promoção de vendas.**

**i Nota:** Para saber como criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Crie um caso de sinistro de promoção de vendas.](#)

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar**.

3. Rejeite as declarações selecionando o ícone de rejeição ( **X** ).

4. Adicionar **Anotações**.

5. Selecione **Concluído**.

6. Exiba os detalhes do resumo da promoção de vendas selecionando **Resumo do sinistro**.

**Aprovar parcialmente sinistros**

Aprove parcialmente um sinistro de promoção de vendas atualizando o valor aprovado, que é menor que o valor reivindicado.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Administrador de operações de fabricação (sn\_mfg\_cmn.manufacturing\_operations\_admin) ou agente de sinistros (sn\_claim\_cmn.claims\_agent)

**Procedimento**

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM > Listas > Promoção de vendas.**

**i Nota:** Para saber como criar e navegar até o formulário Revisar e aprovar, consulte [Crie um caso de sinistro de promoção de vendas.](#)

2. No menu Atividades, selecione **Revisar e aprovar**.

3. Defina **Valor do sinistro** para o número que você deseja aprovar.

4. Adicionar **Anotações**.

5. Selecione **Concluído**.

O sinistro de promoção de vendas foi parcialmente aprovado.

6. Exiba os detalhes do resumo da promoção de vendas selecionando **Resumo do sinistro**.

**Fluxos de trabalho adicionais**

Fluxos de trabalho adicionais instalados com Operações comerciais de manufatura.

**Customer Service Management para MCO**

Os agentes e gerentes podem usar a aplicação Customer Service Management para criar casos para clientes, encaminhar casos para agentes com as habilidades e disponibilidade necessárias, gerenciar informações do cliente e atividades de caso e se conectar a outros aplicativos e departamentos para ajudar na resolução de casos.

Para saber como usar a Gestão de atendimento ao cliente, consulte [Como usar o Customer Service Management](#) .

## Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura

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

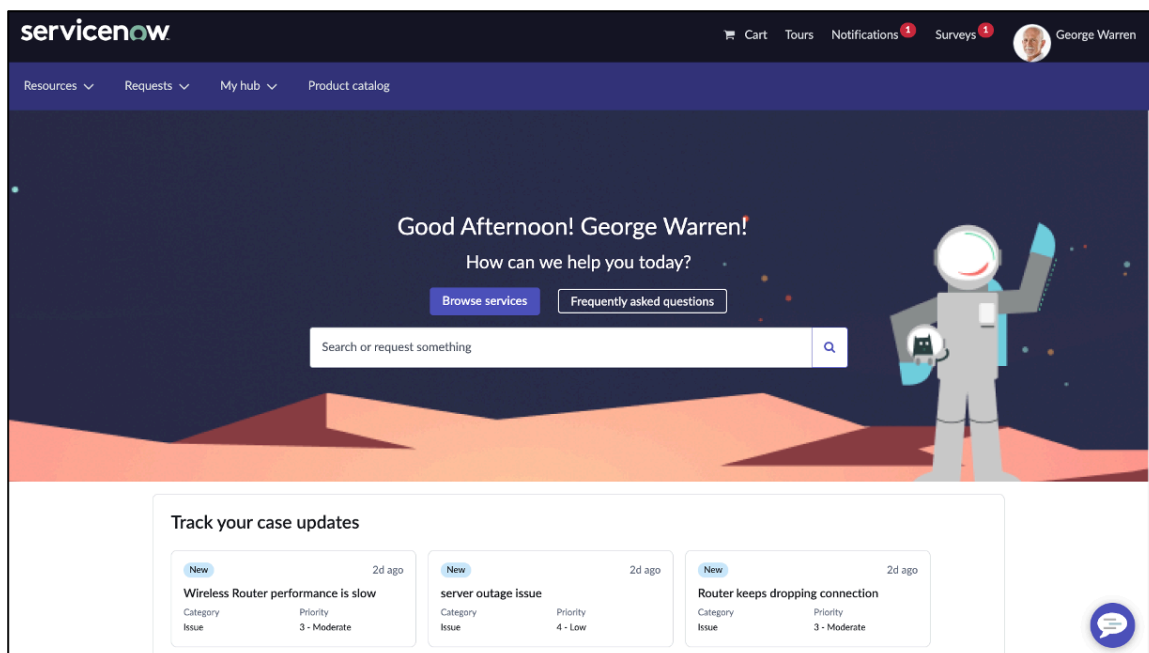
Usar Gestão de pedidos como o sistema de ação e status do pedido de retransmissão por meio do portal de atendimento ao cliente. Os pedidos podem ser capturados e atendidos em qualquer sistema e sincronizados de volta com o. Gestão de pedidos tabela de pedidos.

Para saber como usar a Gestão de pedidos, consulte [Como usar o Gestão de pedidos](#) .

## Usando o Portal de negócios em Operações comerciais de manufatura

Os clientes podem usar o Portal de negócios para pesquisar catálogos de produtos e criar pedidos de produtos no Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura.

O Portal de negócios é um portal da web de autoatendimento no Operações comerciais de manufatura Com base na aplicação Portal de serviços.



O Portal de negócios oferece suporte aos seus clientes business-to-business (B2B), 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 exigem configuração mínima. Estes incluem:

- 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.
- Listar páginas 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 aplicativo Portal de negócios da Store é instalado automaticamente quando você instala o aplicativo da loja Portal de atendimento ao cliente. Para obter detalhes, consulte [Ative os Portais do consumidor e do Atendimento ao cliente](#) .

## Crie um pedido usando o Portal de negócios em Operações comerciais de manufatura

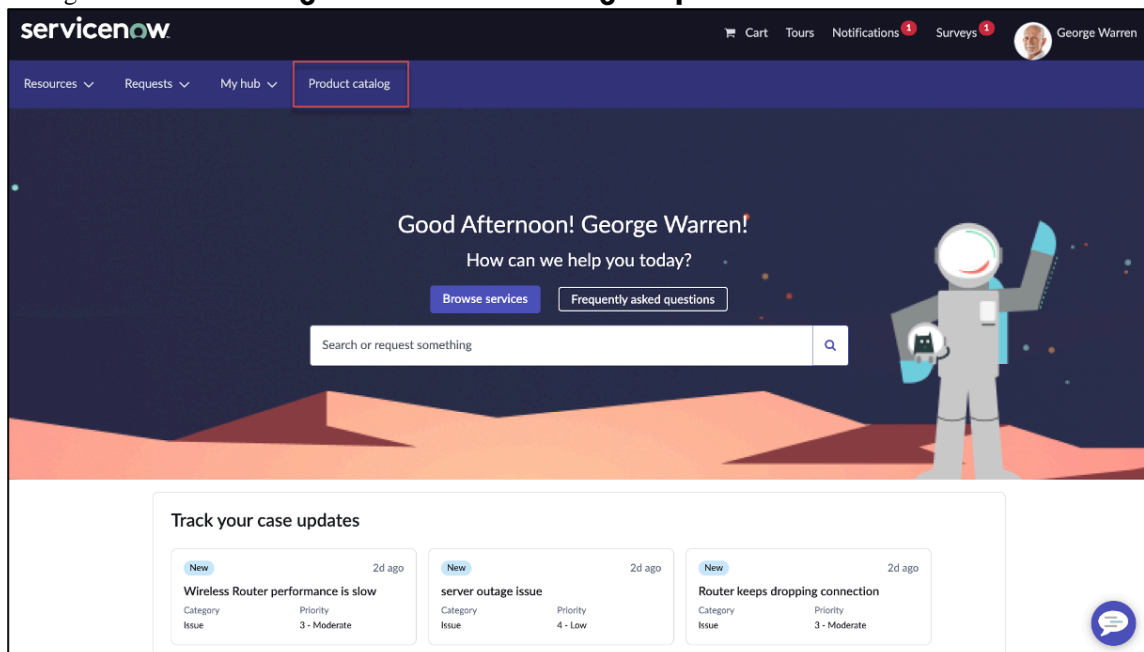
O Portal de negócios usa o catálogo de produtos para permitir que os clientes pesquisem e configurem produtos. Os clientes também podem criar pedidos e enviá-los para execução.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Cliente

### Procedimento

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



2. Use o catálogo para procurar 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 produto 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 produtos adicionais ao pedido.
8. Selecione o carrinho de compras para exibir os produtos no 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.

Tradução automática

## Resultado

Quando o pedido é enviado, **Detalhes do pedido** abre e mostra o número do pedido e os detalhes do

The screenshot displays the ServiceNow 'Order Details' page. At the top, there's a navigation bar with 'Resources', 'Requests', 'My hub', and 'Product catalog'. The main content area shows the order ID 'ORD0001070' in a blue header. Below this, a table provides key details: Account (Boxeo), Contact (George Warren), Order date (2024-12-05 14:50:31), Total one-time price (\$204.00), Total monthly recurring price (\$163.00), and Total amount (\$360.00). A 'Created' timestamp of '4m ago' is also visible. Below the table, there are tabs for 'Activity', 'Order Lines', 'Order Information', and 'Pricing Adjustments'. The 'Activity' tab is active, showing a message from George Warren: 'ORD0001070 Created' with a 'Start' button and a '4m ago' timestamp.

pedido.

## Exiba 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 Ordem de exibição 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.

## Resultado

The screenshot displays the ServiceNow interface for a case titled 'ORD0001070'. The left sidebar shows account information for 'Boxeo', including contact details and address. The main area features a table of 'Order Line Items' with 14 entries. Each entry includes a checkbox, a unique number (e.g., ORDL0001548), a product offering name (e.g., 'Internet and OTT Bundle'), and a state of 'New'. The priority for all items is '4 - Low'. The interface also includes navigation buttons like 'Reject' and 'Reprice' at the top right, and a 'New' button for adding items to the table.

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

### Crie um caso de fatura

Os agentes podem criar casos de fatura na exibição de lista de 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.
- Criar linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas de caso de fatura.
- Atribuir linhas de caso de fatura a si mesmos.
- Crie tarefas para linhas de caso de fatura.

Selecionando **Salvar** No registro de Caso de fatura, o caso de fatura e as linhas de caso de fatura atualmente no estado Rascunho para o estado Novo. No estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso da fatura. Isso pode incluir a criação de tarefas para linhas de caso de fatura, atribuindo-as a outros agentes ou membros da equipe e monitorar o 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 clientes.

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

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

## Adicione 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 de cliente ou linhas de fatura de uma única fatura de cliente.

Depois que um caso de fatura é criado, os agentes podem 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-lo ao caso de fatura como uma linha de caso de fatura.

## 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 Ponte de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear a execução de pedidos do seu ServiceNow® instâncias.

## Central de controle de serviços Para os 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 o Service Bridge para enviar solicitações do catálogo de serviços, tudo do seu ServiceNow® instância.

## Referência do Operações comerciais de manufatura

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

## Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura Núcleo

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Operações comerciais de manufatura aplicação. Esses componentes incluem funções de usuário, tabelas, plug-ins, ServiceNow Store e regras de negócio.

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

As funções de usuário são atribuídas pelo caso de uso compatível. Para cada recurso, há funções com acesso somente exibição e funções com vários níveis de acesso interativo.

**Operações comerciais de manufatura Funções principais**

Função	Contém as funções
sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin</li> <li>• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager</li> <li>• sn_mfg_cmn.input_set_writer</li> <li>• sn_labr_cmn.labr_admin</li> <li>• sn_repr_claim_mgmt.claim_admin</li> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim</li> <li>• sn_rcl_claim_mgmt.adminsn_prd_pm.product_catalog_admin</li> <li>• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_admin</li> <li>• sn_prm.enterprise_partner_admin</li> <li>• sn_dealer_mgmt.dealer_admin</li> <li>• sn_customerservice_manager</li> <li>• sn_claim_cmn.claims_agent</li> </ul>
sn_claim_cmn.claims_agent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer</li> <li>• sn_prm.enterprise_partner_agent</li> <li>• sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer</li> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_dealer_mgmt.dealer_viewer</li> <li>• sn_repr_claim_mgmt.navigation_menu</li> <li>• sn_prd_pm.product_catalog_viewer</li> <li>• sn_repr_claim_mgmt.claim_writer</li> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_writer</li> <li>• sn_mfg_cmn.navigation_menu</li> </ul>
sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_repr_claim_mgmt.claim_creator</li> <li>• sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer</li> <li>• sn_customerservice.customer_case_manager</li> <li>• sn_prd_pm.external_product_viewer</li> <li>• sn_dealer_mgmt.dealer_viewer</li> <li>• sn_customerservice.requester</li> <li>• sn_prm.external_partner_associate</li> </ul>
sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_dealer_mgmt.dealer_viewer</li> <li>• sn_prm.external_partner_associate</li> </ul>

Tradução automática

## Operações comerciais de manufatura Funções principais

Função	Contém as funções
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_creator</li> <li>• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer</li> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_creator</li> <li>• sn_customerservice.customer_case_manager</li> </ul>
sn_rcl_claim_mgmt.recall_manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_rcl_claim_mgmt.campaign_creator</li> <li>• sn_mfg_cmn.navigation_menu</li> </ul>
sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_creator</li> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_viewer</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace_user</li> <li>• sn_mfg_cmn.navigation_menu</li> </ul>
sn_dealer_mgmt.dealer_operations_admin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_prm.external_partner_manager</li> <li>• sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin</li> <li>• sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent</li> <li>• sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor</li> </ul>
sn_rcl_claim_mgmt.recall_phase_owner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_mfg_cmn.navigation_menu</li> <li>• sn_rcl_claim_mgmt.campaign_phase.writer</li> </ul>

Tradução automática

### Tópicos relacionados

[Explorando Operações comerciais de manufatura](#)

## Modelo de dados de Operações comerciais de manufatura

Saiba mais sobre Operações comerciais de manufatura bem como seus direitos e integrações exibindo os diagramas de arquitetura do modelo de dados e integrações. Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas e as funções na aplicação . Eles fornecem uma imagem geral de como o. Operações comerciais de manufatura a aplicação opera.

### Modelo de dados do concessionário

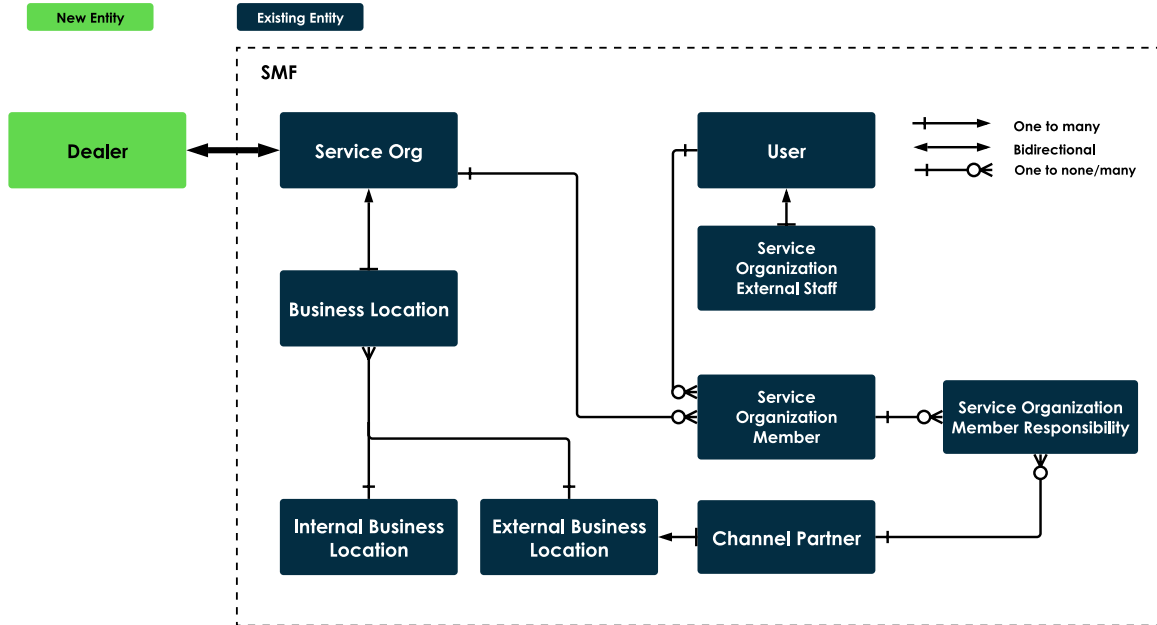
A estrutura do concessionário ajuda você a gerenciar as atividades de negócios diárias e monitorar as informações de dados em tempo real.

O portal do concessionário oferece uma ampla gama de benefícios, como gestão de sinistros, promovendo a colaboração entre OEM e revendedores, serviço e suporte. . Operações comerciais de manufatura o portal do concessionário permite que o agente de vendas

do concessionário faça uma solicitação de reembolso de sinistros para quaisquer descontos pós-vendas.

O diagrama a seguir mostra as entidades e seus relacionamentos na aplicação Revendedor.

### Modelo de dados do concessionário



Tradução automática

### Tabelas do dealer

Esta seção explica as tabelas de dealer em Operações comerciais de manufatura.

### Plug-in do concessionário

O recurso dealer [sn\_dealer\_mgmt] adiciona ou modifica as tabelas existentes:

- Organização de serviço [sn\_customer\_service\_organization]
- Local do negócio [sn\_csm\_business\_location]
- Local de negócios interno [sn\_csm\_business\_location\_internal]
- Local de negócios externo [sn\_cms\_business\_location\_external]
- Membro da organização de serviço [sn\_cms\_service\_organization\_member]
- Equipe externa da organização de serviço [sn\_cms\_svc\_org\_member\_responsibility]
- Channel Partner [sn\_prm\_channel\_partner]
- Equipe externa da organização de serviço [sn\_csm\_service\_organization\_external\_staff]
- Usuário [sys\_user]

O plug-in do concessionário adiciona as tabelas a seguir.

### Nomes das tabelas para o plug-in do concessionário

Tabela	Descrição
Revendedor [sn_dealer_mgmt_dealer]	Armazena os registros do concessionário.

## Nomes das tabelas para o plug-in do concessionário

Tabela	Descrição
Organização de serviço [sn_customer_service_organization]	Armazena registros para organizações de serviço, incluindo locais de negócios e locais de negócios internos.  Uma organização de serviço fornece a estrutura de base que oferece suporte à cadeia de valor do cliente. A cadeia inclui a organização de serviço interna e externa.  Por exemplo, fabricantes de automóveis com vários concessionários.
Local de negócio [sn_csm_business_location]	Armazena registros de local de negócios. Um local de negócios é um tipo de organização de serviço.
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]	Armazena os registros internos do local de negócios envolvidos no fornecimento de bens e serviços. Por exemplo, lojas e filiais.
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]	Armazena os registros de local de negócios externos envolvidos no fornecimento de bens e serviços. Por exemplo, franquias e concessionárias.
Parceiro de canal [sn_prm_channel_partner]	Armazena as informações do parceiro de canal, como nome e detalhes de contato.
Usuário [sys_user]	Armazena os registros do usuário, como ID de usuário e senha.
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	Armazena registros da relação entre o membro e a organização de serviço.
Equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff]	Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço externas.
Responsabilidade do membro da organização do serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configure as responsabilidades da equipe que trabalha em organizações de serviço ou suas entidades estendidas.

Para saber mais sobre o Service Model Foundation, consulte [Configuração da Customer Service Management](#) .

## Modelo de dados da campanha de promoção de vendas

Uma promoção de vendas é uma estratégia de marketing de implementar novas ideias para aumentar as vendas, aumentar a conscientização da marca e fornecer descontos para os clientes.

## Introdução a sinistros de campanha de promoção de vendas

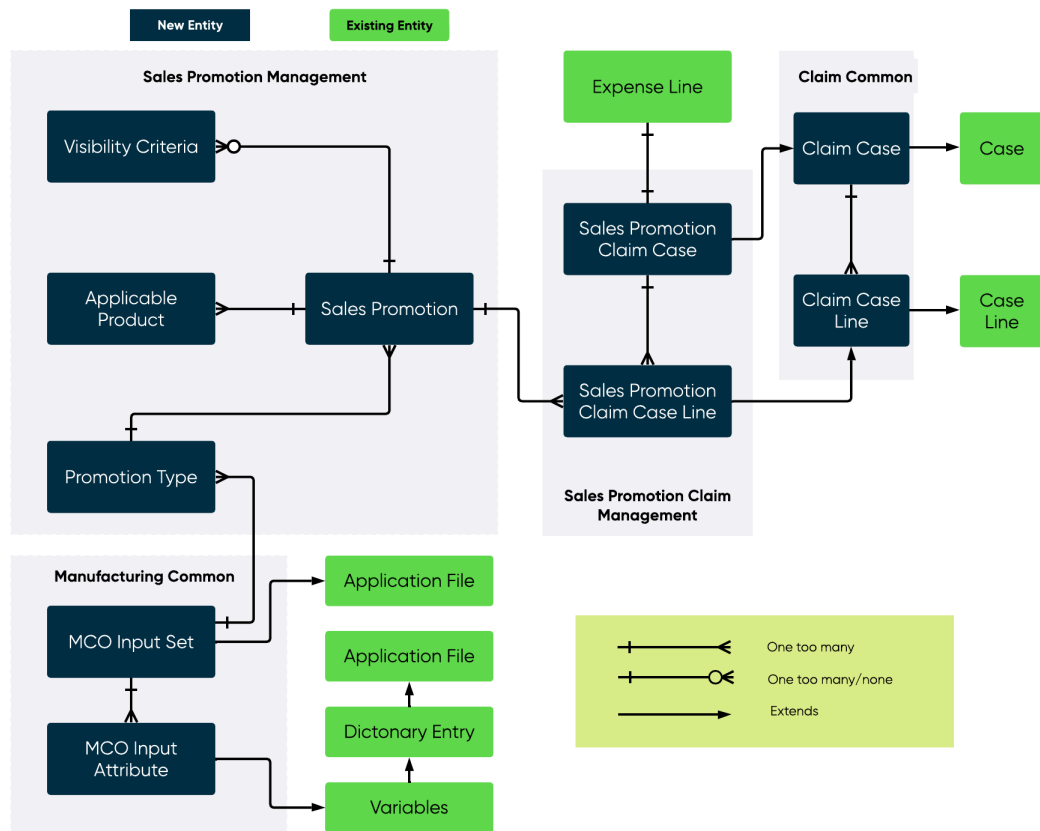
Fabricantes ou fabricantes de equipamento original (OEM) anunciam descontos ou ofertas promocionais de vendas para os revendedores. Essas promoções são aplicáveis a um conjunto de clientes ou a todos os clientes com base nas estratégias de marketing OEM. Os agentes do revendedor podem levantar os sinistros de promoção aos OEM para o reembolso dos descontos ou ofertas fornecidos durante o processo de vendas. O recurso de promoção de vendas permite que o concessionário levante os sinistros pós-vendas que podem ser aprovados ou rejeitados pelo OEM, dependendo do caso do sinistro.

A promoção de vendas tem três partes principais:

- Promoção de vendas pelo OEM
- Criação de sinistro contra a promoção pelo concessionário
- Revisão e reembolso do sinistro pelo OEM

O diagrama a seguir mostra as entidades e seus relacionamentos na aplicação de sinistro de campanha de promoção de vendas.

### Modelo de dados da campanha de promoção de vendas



Tradução automática

## Declaração de promoção de vendas de importação em massa

A promoção de vendas oferece suporte à funcionalidade de importação em massa, em que os agentes de vendas do concessionário podem importar uma planilha com vários sinistros para revisão e aprovação. Para habilitar a importação em massa, você deve personalizá-la no Customer Service Management (CSM) ou Portal de serviços do local de negócios Portais (BLSP).

Para saber mais sobre Portal de serviços do local de negócios , consulte [Usando o Portal de serviços do local de negócios](#) .

## Tabelas de declaração de campanha de promoção de vendas

Esta seção explica as tabelas de sinistros de campanha de promoção de vendas em Operações comerciais de manufatura.

### Plug-in Promoção de vendas

O recurso de promoção de vendas adiciona ou modifica as tabelas existentes:

- Linha de despesa [fm\_expense\_line]
- Caso [sn\_customerservice\_case]
- Linha do caso [sn\_case\_line]

O plug-in de promoção de vendas adiciona as tabelas a seguir.

#### Nomes das tabelas do plug-in Promoção de vendas

Rótulo	Descrição
Promoção de vendas [sn_sales_prm_mgmt_sales_promotion]	Armazena os detalhes da promoção de vendas, que inclui o nome da promoção, as datas de início e término da promoção, o tipo de incentivo e a porcentagem de incentivo. O modelo de check-list fornece os detalhes dos documentos necessários durante o processo de aprovação.
Tipo de promoção [sn_sales_prm_mgmt_promotion_type]	Armazena os detalhes do tipo de promoção. Os tipos possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• promoção comercial</li> <li>• promoção de idosos</li> <li>• promoção de veteranos</li> </ul>
Conjunto de entrada de MCO [sn_mfg_cmn_mco_input_set]	Armazena as informações de agrupamento para atributos de entrada.
Atributo de entrada de MCO [sn_mfg_cmn_mco_input_attributes]	Armazena os atributos ou variáveis de entrada de um grupo de entrada.
Produto aplicável [sn_sales_prm_mgmt_applicable_product]	Armazena os detalhes do produto que são aplicáveis à campanha de promoção de vendas de destino. Ele pode ser baseado no modelo específico (fabricante) ou no nível do ativo (lote ou número de série).
Caso de sinistro [sn_claim_cmn_case]	Armazena a entrada fornecida pelo concessionário ao fabricante quando a solicitação de reclamação é feita. Essas informações são recuperadas da tabela de entrada Promoção.
Critério de visibilidade [sn_sales_prm_mgmt_visibility_criteria]	Armazena e exibe o nome do concessionário ao qual a promoção de vendas de destino é aplicável.

## Nomes das tabelas do plug-in Promoção de vendas

Rótulo	Descrição
Caso de sinistro de promoção de vendas [sn_sls_prm_clm_mgt_case]	Armazena as informações do caso do sinistro e do estado do andamento da linha do caso do sinistro. Por exemplo, se o caso de sinistro estiver nos estados rascunho, enviado, revisão ou aprovado.
Linha de caso de sinistro de promoção de vendas [sn_sls_prm_clm_mgt_case_line]	Armazena as informações sobre o sinistro, como data do sinistro, valor reivindicado, status do sinistro e ativo.
Linha de gasto [fm_expense_line]	Preenche automaticamente a descrição resumida das linhas de despesa com a descrição resumida da ordem de serviço quando as linhas de despesa são criadas manualmente a partir de ordens de serviço.
Linha de caso de sinistros [sn_claim_cmn_case_line]	Armazena os detalhes dos itens pertencentes ao cabeçalho de uma queixa.
Caso [sn_customerservice_case]	Armazena os registros de caso criados e enviados pelo concessionário.
Linha de caso [sn_case_line]	Armazena os registros de item de linha do caso.

Para saber mais sobre o Caso e a Linha do Caso, consulte [Fluxos de trabalho e linhas de caso](#) .

## Reparar modelo de dados de sinistros

A estrutura de sinistros de reparo permite que o concessionário levante uma solicitação de reembolso para o reparo do equipamento ou produto que está sob contrato de garantia.

Quando um cliente aborda o concessionário com um problema de equipamento ou produto, o concessionário diagnostica o problema e o corrige. O concessionário pode enviar a reclamação aos fabricantes para reembolso com base nos seguintes cenários.

- Reclamação de reparo, coberta pelo w organização
- Cancelar dos produtos ou peças com defeito

**i Nota:** Os contratos de boa vontade e serviço podem ser personalizados com base na exigência do cliente.

O portal de reparos facilita que o concessionário envie as reclamações de reparo aos fabricantes ou agentes OEM. Os agentes OEM podem aprovar, rejeitar, aprovar parcialmente ou enviar de volta o caso de sinistro.

O diagrama a seguir mostra as entidades e seus relacionamentos na aplicação de sinistros de reparo.

## Modelo de dados do sinistro de reparo

### Tabelas de sinistros de reparo

Esta seção explica as tabelas de sinistros de reparo em Operações comerciais de manufatura.

### Reparar plug-in do sinistro

O recurso de sinistro de reparo adiciona ou modifica as tabelas existentes:

- Linha de despesa [fm\_expense\_line]
- Caso [sn\_customerservice\_case]
- Linha do caso [sn\_case\_line]

O plug-in Reparar declaração adiciona as tabelas a seguir.

### Nomes de tabela para o plug-in de declaração de reparo

Rótulo	Descrição
Caso de solicitação de reparo [sn_repair_claim_mgmt_case]	Armazena os detalhes da solicitação de solicitação de reparo enviada para reembolso.
Item do caso de solicitação de reparo [sn_repair_claim_mgmt_case_line]	Armazena os detalhes do nível de trabalho do sinistro de reparo dos clientes.
Cobrança de linha do caso de reparo [sn_repair_claim_mgmt_case_line_charge]	Armazena o item de linha específico que contém as despesas detalhadas envolvidas no reparo.
Linha de gasto [fm_expense_line]	Armazena as informações de despesa dos trabalhos de declaração aprovados ou parcialmente aprovados.
Caso de sinistro [sn_claim_cmn_case]	Armazena a entrada fornecida pelo concessionário ao fabricante quando a solicitação de reclamação é feita. Essas informações são recuperadas da tabela de entrada Promoção.
Linha de caso de sinistros [sn_claim_cmn_case_line]	Armazena os detalhes no nível de trabalho do sinistro

## Nomes de tabela para o plug-in de declaração de reparo

Rótulo	Descrição
Linha de caso [sn_case_line]	Armazena os registros de item de linha do caso que são criados para casos primários.
Cobrança da linha do caso de solicitação [sn_claim_cmn_case_line_charge]	Armazena as cobranças incorridas para cada trabalho de reparo.

Para saber mais sobre o Caso e a Linha do Caso, consulte [Fluxos de trabalho e linhas de caso](#) .

## Cancelar modelo de dados da campanha

A estrutura de campanha de recall permite que você inicie a solicitação de reembolso do OEM para os produtos retirados.

Um recall é uma medida tomada pelos fabricantes quando identificam um problema de segurança ou defeito no produto. O processo de cancelamento iniciado pelos fabricantes ou OEM envolve as seguintes tarefas:

- Identificar um problema
- Desenvolva uma correção
- Recall de planejamento e preparação (Fase de implantação)
- Cancelar execução
- Reclamação de cancelamento (reembolso para os concessionários)

**i Nota:** Recall Planning and Preparation e Recall Claim são compatíveis.

Um recall é iniciado quando um defeito específico afeta um número significativo de produtos. O diagrama a seguir mostra as entidades e seus relacionamentos na aplicação Cancelar declarações.

### Cancelar modelo de dados do sinistro

## Cancelar tabelas de campanha

Esta seção explica as tabelas de campanha de recall em Operações comerciais de manufatura.

## Cancelar plug-in de declaração

O recurso cancelar declaração adiciona ou modifica as tabelas existentes:

- Item de planejamento [sn\_align\_core\_planning\_item]
- Tarefa
- Critérios da organização de serviço

O plug-in de declaração de cancelamento adiciona as tabelas a seguir.

### Nomes de tabela para plug-in de declaração de cancelamento


Campanha de recall [sn_rcl_claim_mgmt_rcp]	É a tabela primária e armazena as informações da iniciativa Cancelar campanha.
Cancelar tarefa de campanha [sn_rcl_claim_mgmt_campaign_task]	Armazena as informações da tarefa que devem ser atendidas para concluir o processo de campanha de cancelamento.
Fase da campanha de recall [sn_rcl_claim_mgmt_rcp_phase]	Armazena as informações relacionadas ao lançamento da campanha de recall.
Produtos terminados afetados [sn_rcl_claim_mgmt_finished_good]	Armazena as informações do ativo de todos os ativos afetados por uma campanha de recall.
Ação corretiva [sn_rcl_claim_mgmt_ca]	Armazena os procedimentos de correção para resolver os problemas mencionados como parte do registro da campanha de recall.
Cancelar tarefa da fase de campanha [sn_rcl_claim_mgmt_phase_task]	Armazena as tarefas relacionadas a uma fase de campanha de cancelamento.
Cobranças de mão de obra de ação corretiva [sn_rcl_claim_mgmt_ca_labor_charges]	Armazena os detalhes de diferentes tipos de cobranças para executar os procedimentos de correção.
Item de planejamento [sn_align_core_planning_item]	Armazena os novos detalhes do item.

Tradução automática

### Formulário de item baseado em instalação

Um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos. Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente. Se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear quais itens-base de instalação estão afetando o caso.

#### Formulário Item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. Este campo é preenchido automaticamente, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de configuração	Item de configuração associado ao item-base de instalação.  A função <code>sn_customerservice_manager</code> também deve ter a função <code>app_service_user</code> para criar os itens-base de instalação para a classe de item de configuração do Serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Serviços de aplicações</a>  .

**Formulário Item-base de instalação**

Campo	Descrição
	Os modelos de serviço têm uma categoria de modelo chamada Serviço de aplicações, que vincula um modelo de serviço à classe de IC de serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Modelos</a> e <a href="#">Categorias de modelo</a> .
Cliente	Consumidor associado ao item-base de instalação.  <b>i Nota:</b> O campo Conta ficará oculto se <b>Consumidor</b> o campo é inserido primeiro.
Pertencente a	Gerente de negócios do item-base de instalação. Se o gerente de negócios for inserido no item de configuração, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.
Suporte de	Se o IC contiver essas informações, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.
Produto	Modelo de produto associado a uma base de instalação e usado para identificar os serviços associados a qualquer modelo de produto.  <b>i Nota:</b> Um modelo de produto deve ter uma única especificação. A especificação associada ao modelo de produto aparece somente no formulário da base de instalação.
Local	Local associado ao produto.
Status	Opção que determina se o produto é original ou uma substituição.
Fase do ciclo de vida	Vida útil do CSDM fase do ciclo de um item-base de instalação.
Status da fase do ciclo de vida	Status da fase do ciclo de vida do CSDM de um item-base de instalação.
Ativo	Opção que representa se a base de instalação está ativa ou inativa. Se o estado for Ativo, casos relacionados a um produto poderão ser criados.  <b>i Nota:</b> Uma sincronização entre o estado ativo, a data de instalação e a data de desinstalação está presente. No formulário de base de instalação, se for <b>Estado Em uso</b> significa que <b>Ativo</b> a opção está selecionada. <b>Ativo</b> a opção permanece desmarcada, em seguida, a <b>Estado</b> está definido como <b>Inativo</b> .
Data de instalação	Data em que a base de instalação se torna ativa.
Data de desinstalação	Data em que a base de instalação se torna inativa.
Ativo	Ativo associado a uma base de instalação.
Especificações	Especificação associada a um item-base de instalação. Opção que ajuda a atender pedidos para criar um item-base de instalação e sua hierarquia.  <b>i Nota:</b> <b>Especificação</b> O campo aparece somente para agentes CSM, gerentes e persona do colaborador.

Tradução automática

Tópicos relacionados

[Crie um item-base de instalação](#)

## Formulário de local de negócios interno

Formulário de local de negócios interno (IBL) para armazenar informações sobre um local de negócios interno. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

### Formulário de local de negócios interno

Campo	Definição
Número	Número gerado automaticamente do local de negócios interno. Por padrão, os números dos locais começam com o prefixo IBL.
Nome	Nome do local de negócios interno.
Tipo	<p>Tipo de organização. Selecione qualquer um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Local de negócios: Localização física de uma empresa onde uma empresa opera</li> <li>Grupo de negócios: Uma organização que também pode consistir em um conjunto de empresas primárias e secundárias que operam como uma única entidade.</li> </ul>
Função de negócios	<p>Tipo de funções oferecidas em um local de negócios. Selecione a seguinte função de negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço: Selecione este tipo se um local de negócios fornecer funções relacionadas ao serviço, como fornecer suporte ou resolver casos para contas, consumidores ou outros locais de negócios.</li> <li>Vendas: Selecione este tipo se um local de negócios fornecer atividades relacionadas a vendas, como criar ou gerenciar pedidos, gerar cotações, lidar com oportunidades ou leads, gerenciar preços, oferecer recomendações de produtos ou oferecer suporte a vendas baseadas em contas para contas, consumidores ou outros locais de negócios.</li> <li>Serviço e vendas: Selecione serviço e vendas se o local de negócios estiver fornecendo atividades relacionadas a serviço e vendas.</li> </ul> <p><b>i Nota:</b> Você pode criar e gerenciar pedidos e casos selecionando ambos os tipos de funções de negócios.</p>
Gerente	<p>Gerente do local de negócios interno.</p> <p><b>i Nota:</b> Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes para os locais de negócios internos.</p>
Local de negócio interno primário	Primário do local de negócios. Use este campo para criar uma hierarquia primária-secundária.
Rua	Endereço do local de negócios interno.
Cidade	Cidade onde o local de negócios interno está localizado.

Tradução automática

## Formulário de local de negócios interno

Campo	Definição
Estado/ província	Estado ou província onde o local de negócios interno está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local de negócios interno.
Clientes atendidos	Tipo de clientes atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos com duas opções: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Todos os clientes</b> : Permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes.</li> <li>• <b>Baseado em critérios</b> : Permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando determinados critérios.</li> </ul>
Site	Endereço da Web do local de negócios interno.
E-mail	ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.
Telefone	Número de telefone do local de negócios interno.
Data de abertura	Data em que o local de negócios se torna operacional e disponível para os clientes.
Data de encerramento	Data em que o local de negócios se torna não operacional e indisponível para os clientes. <p><b>i Nota:</b> A data de encerramento não deve ser anterior à data de abertura.</p>
Status	Status atual do local de negócios, seja em andamento, operacional, não operacional ou encerrado.
Descrição	Descrição do local de negócios.

## Atributos de entrada MCO

Formulário Atributos de entrada MCO.

### Formulário Atributos de entrada MCO

Campo	Definição
Rótulo	Rótulo usado para os campos de entrada de um questionário de promoção.
Nome da coluna	Nome do campo da coluna.
Tipo	Tipo de atributo. Para saber mais sobre os tipos, consulte <a href="#">ServiceNow AI Platform® administração de campo</a> .
Modelo	Modelo do produto.
Comprimento máximo	Limite lógico para o tamanho dos campos de cadeia de caracteres. O tamanho determina como o sistema exibe os campos de cadeia de caracteres na interface

**Formulário Atributos de entrada MCO**

<b>Campo</b>	<b>Definição</b>
	do usuário e como mapeá-los para tipos de dados de banco de dados físico.
Valor padrão	Valor padrão do campo para qualquer novo registro.
Ordem	Número de pedidos. Este campo define a ordem na qual os campos de entrada aparecem na IU.
Referência	Campo de referência que armazena uma referência a um campo em outra tabela.
Escolha	Opção para permitir que os usuários vejam uma lista de valores.
Aplicação	Nome da aplicação.
Ativo	Opção para definir o atributo como ativo.
Somente leitura	Opção para especificar se você pode mudar o valor do campo na interface do usuário.
Obrigatório(a)	Opção para especificar se este campo deve conter um valor para salvar um registro.
Exibição	Opção para indicar que este campo é o valor de exibição dos campos de referência
Índice de texto	Opção para determinar se as pesquisas indexam o texto em uma tabela.
Auditoria	Opção para habilitar auditoria para uma tabela.

**Formulário Minhas promoções**

O formulário Minhas promoções permite que os fabricantes insiram os detalhes da campanha promocional e do incentivo.

**Formulário Minhas promoções**

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Número	Número exclusivo exibido para cada novo registro.
Nome	Nome da promoção de vendas.
Data de início	Data de início efetiva da campanha. Não pode ser inferior à data atual.
Data de término	Data de término efetiva da campanha. Não pode ser inferior à data de início.
Responsável	Responsável por esta promoção de vendas.
Estado	Estado atual da promoção. Este campo é definido automaticamente como Em rascunho.
Tipo de promoção	Tipo de promoção.

## Formulário Minhas promoções

Campo	Descrição
	Escolha uma opção na lista. Para criar um tipo de promoção, consulte <a href="#">Criar tipo de promoção</a> .
Modelo de check-list	Modelo de check-list predefinido.  Escolha uma opção na lista. Para criar um modelo de check-list, consulte <a href="#">Crie um modelo de check-list</a> .
Descrição	Descrição resumida da promoção de vendas.
Desconto aplicável	
Tipo de incentivo	Tipo de incentivo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• valor</li> <li>• porcentagem</li> </ul>
Mínimo de incentivo	Menor incentivo possível para a campanha. Este campo aparece somente quando <b>valor</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .
Máximo de incentivo	Maior incentivo possível para a campanha. Este campo aparece somente quando <b>valor</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .
Porcentagem mínima	Menor porcentagem de desconto aplicável à campanha. Este campo aparece somente quando <b>percentual</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .
Porcentagem máxima	Maior porcentagem de desconto aplicável à campanha. Este campo aparece somente quando <b>percentual</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .

## Tópicos relacionados

[Minhas promoções](#)

## Formulário Todas as promoções

O formulário Todas as promoções permite que os fabricantes insiram os detalhes da campanha de promoção e do incentivo.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo exibido para cada novo registro.
Nome	Nome da promoção de vendas.
Data de início	Data de início efetiva da campanha. Não pode ser inferior à data atual.

Tradução automática

Campo	Descrição
Data de término	Data de término efetiva da campanha. Não pode ser anterior à data de início.
Responsável	Responsável por esta promoção de vendas na lista.
Estado	Estado atual da promoção. Este campo é definido automaticamente como Em rascunho.
Tipo de promoção	Tipo de promoção.  Escolha uma opção na lista. Para criar um tipo de promoção, consulte <a href="#">Criar tipo de promoção</a> .
Modelo de check-list	Modelo de check-list predefinido.  Escolha uma opção na lista. Para criar um modelo de check-list, <a href="#">Crie um modelo de check-list</a>
Descrição	Descrição resumida da promoção de vendas.
Desconto aplicável	
Tipo de incentivo	Tipo de incentivo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• valor</li> <li>• porcentagem</li> </ul>
Mínimo de incentivo	Menor incentivo possível para a campanha. Este campo aparece somente quando <b>valor</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .
Máximo de incentivo	Maior incentivo possível para a campanha. Este campo aparece somente quando <b>valor</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .
Porcentagem mínima	Menor porcentagem de desconto aplicável à campanha. Este campo aparece somente quando <b>percentual</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .
Porcentagem máxima	Maior porcentagem de desconto aplicável à campanha. Este campo aparece somente quando <b>percentual</b> selecionado de <b>Tipo de incentivo</b> .

### Tópicos relacionados

[Exibir todas as promoções](#)

## Formulário de detalhes do sinistro

O formulário de detalhes do sinistro permite que o concessionário insira os detalhes do sinistro para o trabalho de reparo realizado.

Campos	Descrição
Ativo	Ativo ou produto no qual a ação de reparo é executada.
Solicitação de	Usuário que está gerando a solicitação de sinistro de reparo.
Cliente	Informações do cliente preenchidas automaticamente com base na base de instalação.
Descrição	Descrição resumida na reclamação de reparo.
Revendedor	Concessionário que está fazendo a solicitação de reclamação de reparo.
Data relatada	Data em que o sinistro está sendo gerado.
Ordem de serviço	Número da ordem de serviço do sinistro, que é um s. valor de tring.

### Tópicos relacionados



[Funções e componentes da Gestão de relacionamento com parceiros](#) 

[Envie uma solicitação de reparo para garantia](#)

[Envie um pedido de reparo para cancelamento](#)

## Formulário de sinistro de reparo

O formulário de reclamação de reparação permite-lhe introduzir os detalhes da reclamação de garantia e de cancelamento.

Campos	Descrição
Garantia	
<p> <b>Nota:</b> Os campos na seção Garantia são exibidos quando você seleciona o tipo de opção de sinistro de garantia em Adicionar trabalhos de sinistro.</p>	
Peça casual	Número de peça do produto reparado.
Ação de reparo	Tipo de ação de reparo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparar</li> <li>• Substituição</li> <li>• Atualização de software</li> </ul>
Descrição do problema	Nome do produto que tem o problema.
Detalhes do reparo	Descrição resumida dos detalhes do reparo.
Cancelar	
<p> <b>Nota:</b> Os campos na seção Cancelar são exibidos quando você seleciona a opção Cancelar sinistro.</p>	
Campanha de recall	Campanha de cancelamento.

Campos	Descrição
Ação Corretiva	Ação corretiva realizada para resolver o problema.
Peça casual	Número da peça. Este campo é preenchido automaticamente a partir da ação corretiva escolhida.
Tipo de correção	Procedimentos de correção para resolver os problemas mencionados como parte do registro de campanha de recall. Este campo é preenchido automaticamente.
Detalhes do reparo	Descrição resumida dos detalhes do reparo. Este campo é preenchido automaticamente a partir dos detalhes disponíveis na ação corretiva, mas pode ser modificado pelo agente de serviço.
Peças	
Número da peça	Número da peça reparada, substituída ou atualizada.
Substituição casual de peça	A substituição casual de peça será habilitada somente se você selecionar a ação de reparo como substituição ou se o tipo de correção contiver substituição para o trabalho de reclamação de cancelamento.
Quantidade	Quantidade de ativos reparados. A unidade de medida inclui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso</li> <li>• Pacote</li> <li>• Caixa</li> <li>• Kit</li> <li>• Cada</li> <li>• Pacote</li> <li>• Caixa</li> </ul>
Valor base	Valor base da peça. Sem impostos.
Taxa de imposto	Taxa de imposto.
Valor reivindicado	Valor reivindicado. Este valor é calculado com base no valor base, na quantidade e na taxa de imposto.  Por exemplo: valor base * quantidade mais alíquota de imposto .
Mão-de-obra	
Código de mão de obra	Código de mão de obra.
Duração	Tempo necessário para reparar ou substituir a peça ou o produto. A unidade de medida inclui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ano</li> <li>• Horas</li> </ul>

Campos	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mês</li> <li>• Dias</li> </ul>
Valor base	Valor base do trabalho de mão de obra realizado. Sem impostos.
Taxa de imposto	Taxa de imposto.
Valor reivindicado	<p>Valor reivindicado. Este valor é calculado com base no valor base, na quantidade e na taxa de imposto.</p> <p>Por exemplo: valor base * quantidade mais alíquota de imposto .</p>
Serviços externos	
Descrição	Detalhes dos serviços externos realizados para o reparo ou substituição da peça.
Valor base	Valor base do serviço externo usado. Sem impostos.
Taxa de imposto	A alíquota de imposto.
Valor reivindicado	<p>Valor reivindicado. Este valor é calculado com base no valor base, na quantidade e na taxa de imposto.</p> <p>Por exemplo: valor base * quantidade mais alíquota de imposto .</p>
Diversos	
Diversos	Detalhes dos serviços diversos.
Valor base	Valor base para quaisquer serviços diversos.
Taxa de imposto	Taxa de imposto.
Valor reivindicado	<p>Valor reivindicado. Este valor é calculado com base no valor base, na quantidade e na taxa de imposto.</p> <p>Por exemplo: valor base * quantidade mais alíquota de imposto .</p>
Valor do trabalho solicitado	<p>Valor total reivindicado para este trabalho. Inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de peças reivindicado</li> <li>• Valor reivindicado de mão de obra</li> <li>• Valor reivindicado de serviços externos</li> <li>• Valor reivindicado diverso</li> </ul>
Anexos	Anexos que oferecem suporte às suas declarações.

### Tópicos relacionados

[Envie uma solicitação de reparo para garantia](#)

[Envie um pedido de reparo para cancelamento](#)

## Formulário de parceiro de canal

Use os campos no formulário do parceiro de canal para gerenciar e armazenar informações relacionadas aos parceiros de canal.

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente do parceiro de canal.  <b>i Nota:</b> Por padrão, os números do parceiro de canal começam com o prefixo CHPRTNR.
Nome	Nome do parceiro de canal.
Gerente de parceiro empresarial	Gerente da empresa que está associado ao parceiro de canal.
Gerente de parceiro externo	Gerente do parceiro de canal que supervisiona as atividades do membro do parceiro.
Status	Status do parceiro de canal. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensos</li> <li>• Encerrado.</li> </ul>
Parceiro de canal primário.	Entidade primária do parceiro de canal.
Empresa	Empresa associada ao parceiro de canal.
Criação em	Data em que o parceiro de canal é criado.
Ativo	Opção para ativar o parceiro de canal. Por padrão, este campo está ativo.
Descrição	Descrição resumida.
Receita de acordo com o ano	Receita anual do parceiro de canal.
Número de funcionários	Número de funcionários que trabalham para o parceiro de canal.
Setor	Setor ao qual o parceiro de canal pertence.
Site	Detalhes do site do parceiro de canal.
E-mail	Endereço de e-mail do parceiro de canal.
Telefone	Número de telefone do parceiro de canal.
Endereço da empresa	Endereço da empresa do parceiro de canal.
Atividade	Atualizações e informações relacionadas ao parceiro de canal.

### Tópicos relacionados

[Crie um parceiro de canal](#)

## Formulário de carregamento em massa de promoção de vendas

Formulário de carregamento de promoção de vendas em massa.

## Formulário de carregamento em massa

Campos	Descrição
Número da promoção de vendas	Número da campanha de promoção de vendas.
ID externo	ID da promoção de vendas no sistema de terceiros.
Custo do produto vendido	Preço do produto vendido.
Percentual de promoção aplicado	Percentual de desconto aplicado à promoção.
Moeda	Tipo de moeda.
Valor da promoção	Desconto concedido para uma promoção.
Número de série do produto vendido	Número de série do produto vendido.

## Cancelar formulário de campanha

O formulário de campanha de recall permite que o OEM crie uma campanha de recall.

Campos	Descrição
Número	Cancelar número exclusivo da campanha. Este campo é gerado automaticamente. O número começa com RCP.
Nome da campanha	Nome da campanha.
Data de início planejada	Data de início a partir da qual a campanha de recall é aplicável.
Número do problema do produto	Número de série do produto para o qual a campanha de recall foi criada.
Estado	Estado do produto. Este campo é obtido automaticamente com base no número do produto.
Tipo de recall	Cancelar tipo de problema. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defeito do produto</li> <li>• Regulatório</li> <li>• Segurança</li> <li>• Boletim de serviço técnico</li> <li>• Recall com recomendação de não dirigir</li> <li>• Recomendação para estacionar em área externa</li> <li>• Diversos</li> </ul>
Prioridade	Prioridade do cancelamento. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-Crítico</li> <li>• 2-Alto</li> <li>• 3-Moderado</li> </ul>

Campos	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4-Baixo</li> <li>• 5-Planejamento</li> </ul>
Grupo de atribuição	Grupo do gerente de recall responsável por lidar com a campanha atual.
Atribuição a	Cancelar gerente do grupo de atribuição responsável por lidar com a campanha atual.
Descrição resumida	Descrição resumida do problema do produto.
Detalhes do problema do recall	Problemas detalhados para os quais o produto foi cancelado.
Anotações de trabalho	Anotações adicionais, se houver.

### Tópicos relacionados

[Minhas campanhas](#)

[Todas as campanhas](#)

## Formulário de ação corretiva

O formulário de ação corretiva permite que o OEM resolva o problema do ativo, eliminando ou substituindo o ativo.

### Formulário de ação corretiva

Campos	Descrição
Número	Número da ação corretiva que é gerado automaticamente. O número começa com CA.
Nome	Nome da ação corretiva.
Peça afetada	Detalhes da peça afetada. Esta é a peça para a qual a ação corretiva está sendo executada.
Estado	Estado da ação.
Campanha de recall	Cancelar detalhes da campanha obtidos de <a href="#">Cancelar formulário de campanha</a> .
Obrigatório(a)	Opção para definir a ação corretiva conforme necessário.
Tipo de correção	O tipo de solução especifica a ação corretiva em relação ao tipo de correção que está sendo executada.
Aplicabilidade do ativo afetado	Lista de ativos afetados.
Detalhes	Breve detalhe sobre as ações corretivas.

## Formulário Tarefas de campanha

O formulário Tarefas de campanha permite adicionar os detalhes da campanha de cancelamento.

## Formulário de tarefa de campanha

Campos	Descrição
Número	Número da tarefa da campanha que é gerado automaticamente.
Atribuição a	Nome da pessoa para atribuir a tarefa de campanha.
Campanha de recall	Cancelar detalhes da campanha obtidos de <a href="#">Cancelar formulário de campanha</a> .
Prioridade	Informações de prioridade obtidas de <a href="#">Cancelar formulário de campanha</a> .
Estado	Estado da tarefa da campanha. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendente</li> <li>• Aberto</li> <li>• Trabalho em andamento</li> <li>• Encerrado concluído</li> <li>• Encerrado incompleto</li> <li>• Encerrado ignorado</li> </ul>
Ativo	Estado ativo ou inativo da tarefa de campanha.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa da campanha.
Descrição	Qualquer informação que você deseja atualizar para as próximas fases.
Anotações de trabalho	Informações adicionais, se houver.

## Cancelar formulário de fases da campanha

O formulário Cancelar sinistros permite que você adicione os detalhes das fases da campanha de cancelamento.

Campos	Descrição
Número	Cancelar o número da fase da campanha que é gerado automaticamente. O número começa com RCPFH.
Nome	Cancelar nome da fase da campanha.
Data de início planejada	Data de início planejada da campanha de recall.
Data de término planejada	Data de término da campanha de cancelamento.
Campanha de recall	Cancelar nome da campanha.
Estado	Estado da fase da campanha de cancelamento. Este campo é definido automaticamente como rascunho.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do responsável pela fase responsável por esta Fase.
Atribuição a	Nome da pessoa para atribuir a fase de campanha de cancelamento.

Campos	Descrição
Elegibilidade do ativo afetado	Lista de ativos afetados.
Visibilidade do revendedor	Critérios da organização de serviço para quem esta fase de campanha de cancelamento está visível.
Descrição	Breve descrição sobre a fase da campanha de cancelamento.

**Tópicos relacionados**

[Criar . fase da campanha](#)

[Criar Minhas fases da campanha](#)

**Formulário de tarefa de fase**

O formulário de tarefa de fase permite que você adicione os detalhes da fase de cancelamento.

**Formulário de tarefa de fase**

Campos	Descrição
Número	Cancelar número da tarefa da fase da campanha. Este campo é gerado automaticamente. O número começa com TAREFA .
Atribuir a	Nome da pessoa para atribuir a tarefa da fase de campanha de cancelamento.
Fase da campanha de recall	Fase da campanha de cancelamento.
Prioridade	Prioridade da tarefa da fase de cancelamento. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-Crítico</li> <li>• 2-Alto</li> <li>• 3-Moderado</li> <li>• 4-Baixo</li> <li>• 5-Planejamento</li> </ul>
Estado	Estado da tarefa da campanha. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendente</li> <li>• Aberto</li> <li>• Trabalho em andamento</li> <li>• Encerrado concluído</li> <li>• Encerrado incompleto</li> <li>• Encerrado ignorado</li> </ul> <p>Abrir é exibido por padrão.</p>
Ativo	Estado ativo ou inativo da tarefa de fase.

Tradução automática

### Formulário de tarefa de fase

Campos	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa de fase.
Descrição	Descrição detalhada da tarefa de fase.
Anotações de trabalho	Anotações adicionais, se necessário.

## Domain Separation para Operações comerciais de manufatura

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

### Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** nível de suporte.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: O provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos de acordo com o cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto mínimo viável (MVP) e os parâmetros de dados de acordo com o locatário conforme esperado para a aplicação específica.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

### Tabelas separadas por domínio

- **Nota:** Todos Operações comerciais de manufatura as tabelas são compatíveis com domain separation.


## Componentes instalados com outras aplicações do produto

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa as aplicações Customer Service Management, Cash to Lead e Service Bridge.

### Componentes instalados

Produtos	Componentes instalados
Customer Service Management	<a href="#">Componentes instalados com Customer Service Management</a>
Gestão do processo Lead-to-Cash	<a href="#">Componentes instalados com Gestão do processo Lead-to-Cash</a>
Central de controle de serviços Para provedores	<a href="#">Componentes instalados com Central de controle de serviços Para provedores</a>

**Componentes instalados**

Produtos	Componentes instalados
Central de controle de serviços Para os consumidores	Componentes instalados com Central de controle de serviços Para os consumidores 

**Tópicos relacionados**[Recursos adicionais](#)

Tradução automática