



Zurich Retailo Industry

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

Tradução automática

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

Índice

Varejo.....	5
Explorando Varejo.....	6
Varejo visão geral do caso.....	8
Varejo portal.....	9
Varejo aplicativo para celular.....	10
Varejo tipos de caso.....	12
Configuração da Varejo.....	15
Ativar plug-ins.....	16
Atribuir funções a usuários de varejo.....	17
Configurar configurações de parte relacionada.....	17
Crie uma organização de varejo.....	18
Adicione membros a uma organização de varejo.....	20
Configure sua estrutura organizacional.....	21
Configure sua equipe de suporte de varejo.....	22
Configurar o Portal de varejo.....	22
Gerenciar reclamações do cliente.....	26
Crie um caso de reclamação do cliente.....	26
Rastreie um caso de reclamação do cliente no Workspace.....	27
Feche um caso de reclamação do cliente no espaço.....	27
Gerenciar consultas da loja.....	28
Crie um caso de consulta da loja no portal de varejo.....	28
Gerencie um caso de consulta da loja no portal de varejo.....	29
Rastreie um caso de consulta da loja no portal de varejo.....	29
Crie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo.....	30
Gerencie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo.....	30
Rastreie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo.....	31
Resolva uma solicitação de suporte de consulta da loja do espaço.....	31
Acompanhamento de casos e tarefas no portal de varejo.....	32
Rastreie seus casos e tarefas no portal de varejo.....	32
Exibir artigos de conhecimento.....	33
Exibir organizações associadas.....	33
Referência de varejo.....	33
Componentes instalados com plug-ins.....	33
Modelo de dados da organização de varejo.....	40
Caso unificado de varejo e modelo de dados de tarefa.....	42
Domain Separation em Base para operações de varejo.....	43
Gestão de tarefas de varejo.....	44
Explorar a Gestão de tarefas de varejo.....	45
Configuração da Gestão de tarefas de varejo.....	49

Criar casos de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo..... 55
Referência da Gestão de tarefas de varejo..... 57

Varejo

. ServiceNow® Varejo o produto capacita gerentes e associados a gerenciar operações diárias de varejo automatizando tarefas e resolvendo problemas rapidamente com autoatendimento, liberando tempo para atender aos clientes. Ele permite a comunicação bidirecional e a visibilidade perfeitas entre as lojas e a sede. Isso ajuda a oferecer uma excelente experiência ao cliente, aumentando a produtividade da equipe e reduzindo custos.

Iniciar

<p>Explorar</p>  <p>Saiba mais sobre os benefícios do Varejo e como ele é usado.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Instalar Varejo e configure seu ambiente.</p>	<p>Gerenciar reclamações do cliente</p>  <p>Crie, rastreie e feche casos de reclamação do cliente no espaço.</p>
<p>Gerenciar consultas da loja</p>  <p>Crie, gerencie, rastreie e resolva as consultas da loja por meio do portal de varejo, do espaço ou do aplicativo para celular.</p>	<p>Rastrear casos de consulta da loja</p>  <p>Rastreie casos de consulta da loja do Varejo portal.</p>	<p>Referência</p>  <p>Obter detalhes sobre Varejo componentes, como campos, tabelas e propriedades.</p>

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorando Varejo

Se você está iniciando ou expandindo sua implementação do Varejo, saiba mais sobre os recursos disponíveis para otimizar sua organização de varejo.

Visão geral Varejo

. Varejo as aplicações simplificam as operações e otimizam a comunicação dentro das organizações de varejo e com as matrizes. Com base nas funcionalidades existentes de Customer Service Management e. Gestão de serviços de campo, esta aplicação otimiza fluxos de trabalho, melhora a coordenação e oferece suporte a operações de front-line e back-end para execução suave e eficiente.

Varejo ajuda você a realizar o seguinte:

- Permita que funcionários e gerentes de linha de frente relatem problemas em nome das lojas às quais estão associados.
- Ajude a reduzir chamadas para o call center, reduzir ou eliminar deslocamentos de caminhões e habilitar a gestão de casos baseada em loja.
- Obtenha melhor visibilidade do desempenho da loja, o que também pode impulsionar melhorias nas métricas de suporte da loja.
- Simplifique a atribuição de tarefas de equipes na sede (HQ) para várias organizações de varejo de uma só vez.

Varejo usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Associado da loja	Os funcionários da loja que executam tarefas da loja, organizam a loja, geralmente são os primeiros a notar e relatar problemas e interagem com os clientes.
Gerente da loja	Gerentes de loja que gerenciam a loja, tratam de problemas ou solicitam ajuda da equipe de operações central, se necessário. Se os problemas não forem resolvidos a tempo e gerenciarem a equipe e os cronogramas, eles entrarão em contato com os fornecedores locais.
Gerente Regional	Gerentes regionais que supervisionam vários locais de varejo, mantendo-se ciente dos problemas e seu status de resolução em toda a hierarquia da área.
Gerente de área	Gerentes de área, também chamados de gerentes de mercado, que supervisionam várias regiões e ficam cientes dos problemas e do status de resolução em toda a hierarquia da loja.
Suporte de Operações Centrais	O Suporte de operações centrais ou a equipe de operações da sede que aborda dúvidas e necessidades da loja, executa a resolução de

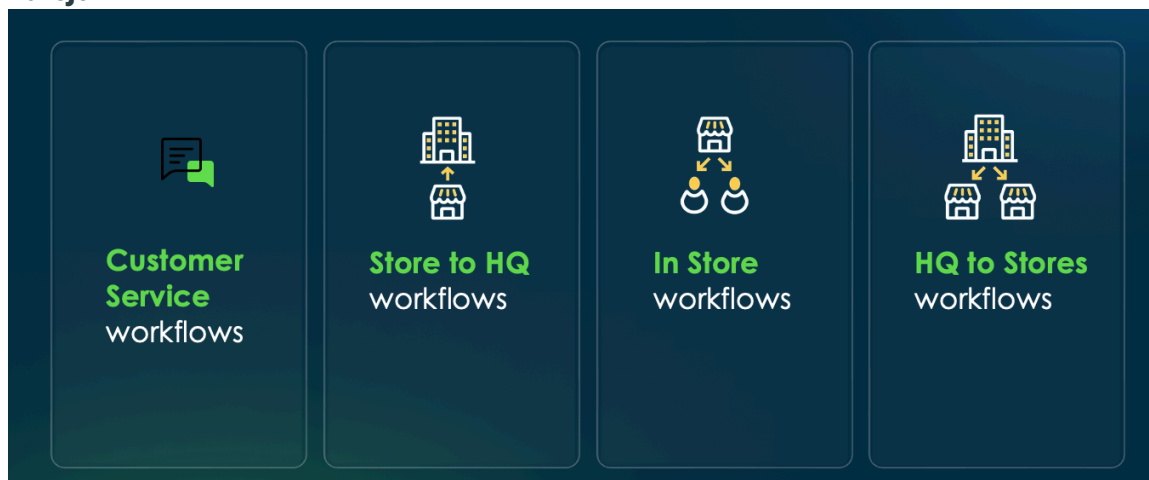
Usuários

Usuário	Descrição
	problemas e faz interface com a equipe de campo da empresa ou fornecedores terceirizados em coordenação com o gerente da loja. Eles são responsáveis por criar tarefas e procedimentos operacionais padrão. Eles estão agindo como o agente de execução dos casos roteados para eles, incluindo os casos relacionados à segurança, ITSM (IT Service Management, Gestão de serviços de TI) e Suporte central ao cliente.

Para obter mais informações sobre as funções que vêm com Varejo Núcleo, consulte .

Fluxo de trabalho do Varejo

Varejo



Tradução automática

Os tipos de caso de varejo são projetados para atender a várias necessidades de negócios e simplificar fluxos de trabalho para gestão de tarefas no nível da loja e orientada pela sede. Essencialmente, cada tipo de caso é uma nova aplicação de caso com sua própria tabela, fluxos de trabalho e experiência de IU que direciona o fluxo de ponta a ponta do problema à resolução.

Os tipos de caso disponíveis são:

- **Caso de comunicações HQ:** Inicie e coordene ações em grande escala em várias lojas com o tipo de caso Comunicações HQ no plug-in Operações HQ de varejo.
- **Caso de consulta da loja:** Simplifique o processo de contato com a sede para casos de loja para sede com o tipo de caso de consulta da loja no plug-in Serviços de loja de varejo, que fornece um fluxo de trabalho claramente definido para resolução na sede.
- **Caso de operações na loja:** Padronize a emissão de relatórios, o acompanhamento e a resolução de problemas na loja com o tipo de caso Operações na loja no plug-in Operações na loja de varejo. Este tipo de caso contribui para atribuições estruturadas de casos e tarefas da loja, reduzindo o tempo de resolução.
- **Caso de reclamação do cliente:** Ajude a garantir resoluções rápidas e eficientes de atendimento ao cliente capturando reclamações relacionadas à loja de clientes usando o tipo de caso de reclamação do cliente no plug-in de reclamação do cliente de varejo.

Modelo de dados de Varejo

Benefícios do Varejo

Benefício	Recurso
Ajuda a criar e manter a organização de varejo e atributos específicos de varejo na TI.	Modelo de dados da organização de varejo
Abrange o modelo de dados unificado de casos e tarefas no varejo. Ajuda a resolver os fluxos de trabalho de varejo.	Caso unificado de varejo e modelo de dados de tarefa

O modelo de dados de varejo também inclui:

- **Tarefa de varejo:** Uma tarefa de varejo é uma atividade operacional em um ambiente de varejo que garante o bom funcionamento da loja, a satisfação do cliente e a conformidade. Essas tarefas podem ser manuais ou geradas pelo sistema e normalmente fazem parte de fluxos de trabalho mais amplos gerenciados pela sede ou equipes regionais.
- **Tarefa de operações na loja:** A tarefa de operações na loja é usada para oferecer suporte às atividades diárias na loja. Normalmente, essas tarefas estão vinculadas a um caso no nível da loja e são executadas por associados ou gerentes da loja.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Varejo, consulte:

- [Configuração da Varejo](#)
- [Gerenciar reclamações do cliente](#)
- [Gerenciar consultas da loja](#)
- [Acompanhamento de casos e tarefas no portal de varejo](#)
- [Referência de varejo](#)

Varejo visão geral do caso

. Varejo a tabela de casos armazena informações sobre seus tipos de caso de varejo e fornece a base para a criação de caso de varejo. Esta tabela estende a tabela de casos da Gestão de atendimento ao cliente. Todos os campos utilizados por meio do caso da Gestão de atendimento ao cliente permanecem intactos.

Um caso abstrato (ou tipo de caso abstrato) se refere a uma configuração de base de um caso que não deve ser usado diretamente, mas foi projetado para ser estendido por tipos de caso especializados.

O caso de varejo abstrato incluirá somente a lógica compartilhada, como campos comuns, regras de negócios, fluxos, políticas de IU e controles de acesso (ACLs). Cada tipo de caso específico estenderá essa base e se concentrará exclusivamente em sua lógica exclusiva. Essa abordagem permite uma arquitetura mais limpa, dimensionamento mais fácil e experiências do usuário personalizadas para diferentes tipos de caso.

O tipo de caso de varejo introduzido no varejo se baseia na funcionalidade de caso da Gestão de atendimento ao cliente existente para fornecer aos usuários campos específicos do varejo. Para obter mais informações sobre essas mudanças, consulte [Análise de impacto e orientação: Atualizações da tabela de casos de varejo \[KB2216547\]](#) [🔗](#) artigo no Now Support Base de conhecimento.

Você pode estender seus próprios tipos de caso. Para obter informações sobre como usar tipos de caso de varejo, consulte [Gerenciar reclamações do cliente](#) e [Gerenciar consultas da loja](#).

Para obter atributos da tabela de casos de varejo, consulte [Tabelas de modelo de dados da organização de varejo](#). Para obter o modelo de dados unificado de casos e tarefas, consulte [Caso unificado de varejo e modelo de dados de tarefa](#).

Varejo portal

Varejo o portal fornece uma experiência aprimorada para usar ferramentas de autoatendimento, exibir casos e obter visibilidade das métricas de suas organizações de varejo. Você deve instalar Varejo núcleo para usar Varejo portal. Você deve inserir `<instance>` No URL do navegador para acessar o Varejo portal.

The screenshot displays the ServiceNow Retail Portal interface. At the top, it says "Good Morning James Bennett" and "How can we help you today?". There is a "Browse catalog" button and a search bar. Below the search bar, there are three KPI cards for "BostonMart": "1 Cases requested by me", "0 Awaiting info cases", and "0 Open critical cases". Underneath, there is a "Recently updated" section with "Cases" and "Tasks" options. To the right, there is a "Cases" table with the following data:

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail organization	State
RSI0001001	Store inquiry testing	BostonMart		New

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

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

Os principais recursos que estão disponíveis na página inicial do Portal de varejo:

- Catálogo: Acessar itens do catálogo, como consulta da loja
- Casos e tarefas: Exibição e gerenciamento de casos e tarefas
 - Atribua um caso ou tarefa a si mesmo
 - Casos encerrados
- Conhecimento: Exibição de artigos de conhecimento
- Mais informações: Exibição das organizações de varejo associadas

O portal de varejo fornece uma experiência de portal ágil que pode ser usada pelos membros da equipe de sua organização de varejo, de associados de varejo a gerentes de varejo.

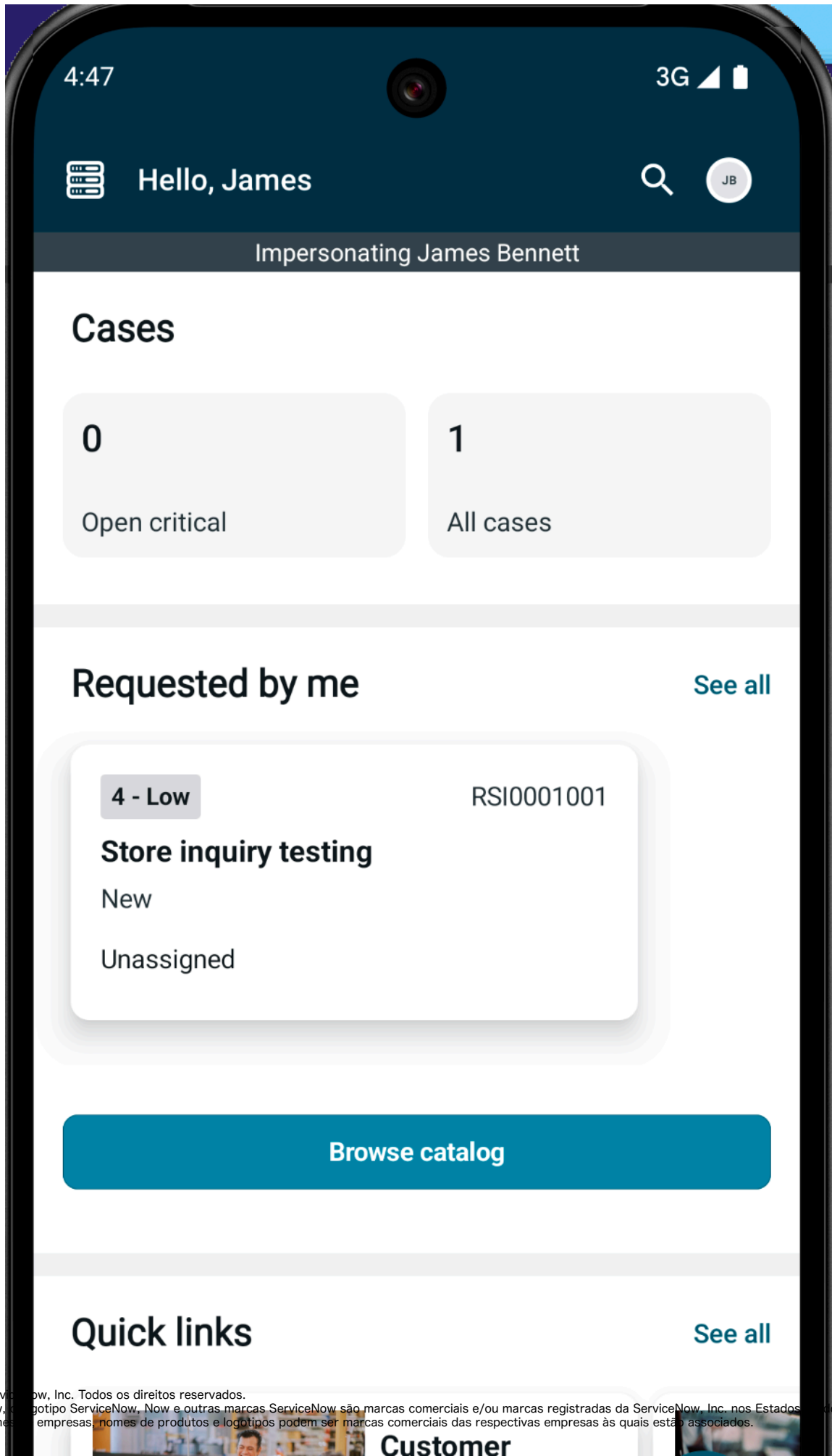
Para obter informações sobre como usar Varejo, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicione e configure o widget de KPI de varejo](#)
- [Crie um caso de consulta da loja no portal de varejo](#)
- [Gerencie um caso de consulta da loja no portal de varejo](#)
- [Acompanhamento de casos e tarefas no portal de varejo](#)

Varejo aplicativo para celular

. Varejo o plug-in para celular oferece uma experiência móvel personalizada para operações de varejo, permitindo que as equipes de linha de frente gerenciem com eficiência as atividades da loja e resolvam problemas em trânsito. Ele fornece informações em tempo real sobre os principais KPIs, oferece suporte ao acompanhamento de problemas e é compatível com as plataformas Android e iOS.

O aplicativo para celular Varejo oferece suporte à criação de casos por meio do tipo de caso de consulta da loja. Ele fornece informações em tempo real sobre os principais KPIs, oferece suporte ao acompanhamento de problemas e é compatível com as plataformas Android e iOS.



Tradução automática

Opções de menu

Os principais recursos que estão disponíveis na página inicial do aplicativo para celular Varejo:

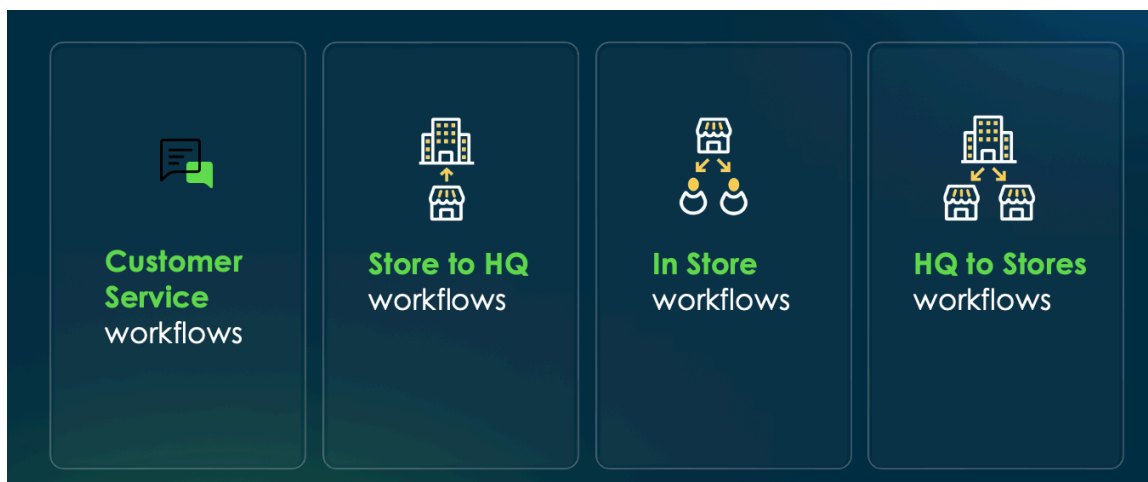
- **Minha loja** : Inclui todos os casos de consulta da loja.
 - Casos: Exibe os KPIs Críticos em aberto e Todos os casos.
 - Solicitado por mim: Exibe os casos solicitados por você.
 - Links rápidos: Exibe os links visitados com mais frequência.
 - Store details: Exibe os detalhes da loja.
 - Membros da loja: Lista os membros da loja.
 - Artigos de conhecimento: Lista todos os artigos de conhecimento.
- **Meu trabalho** : está disponível somente para o executante a quem os casos estão atribuídos.
- **Notificações** : inclui todas as notificações.
- **Salvo** : inclui opção de marcador para salvar o link.
- **Configurações** : inclui opções de configuração para a persona.

Para obter informações sobre como usar Varejo aplicativo para celular, consulte os seguintes tópicos:

- [Crie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo](#)
- [Gerencie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo](#)

Varejo tipos de caso

Varejo Os tipos de caso são projetados para atender a várias necessidades de negócios e simplificar fluxos de trabalho para gestão de tarefas no nível da loja e orientada pela sede.



Os tipos de caso são necessários quando uma organização tem processos diferentes para oferecer suporte a clientes em vários casos de uso, departamentos, unidades de negócios ou produtos. Os tipos de caso ajudam a separar esses processos por meio de aplicações separadas para oferecer suporte a cada processo.

Os clientes de varejo têm um conjunto diversificado de processos para os clientes finais. Cada tipo de processo pode ser um tipo de caso separado. Em conclusão, se a extensão

exigir a captura de atributos mais recentes que se ajustem ao novo caso de uso, os tipos de caso de uso. Se os mesmos atributos do caso base de varejo puderem lidar com casos de uso ligeiramente diferentes, use as definições de serviço.

Exemplo: Vários problemas, como relatar um problema, recall, roubo na loja, relatar uma falha e problemas de segurança, podem compartilhar o mesmo conjunto de atributos capturados. Eles diferem principalmente em seus processos. Esses processos incluem capturar atributos, seguir um playbook, aplicar regras de negócios e execução. Você pode usar o mesmo tipo de caso de caso base de varejo e definir esses casos de uso como definição de serviço diferente em cima dele#.

Para cada tipo de caso, você deve criar uma tabela que estenda a tabela base de varejo. Você também deve configurar vários itens, como regras de negócios e scripts de cliente. Essas configurações orientam os problemas do cliente desse tipo, desde a criação até a resolução.

Nota: Os clientes que usam a tabela de casos de varejo não poderão mais criar casos ou atualizar os casos existentes. Em vez disso, os clientes devem usar tipos de caso.

Os tipos de caso disponíveis são:

Caso de consulta da loja

Caso de reclamação do cliente

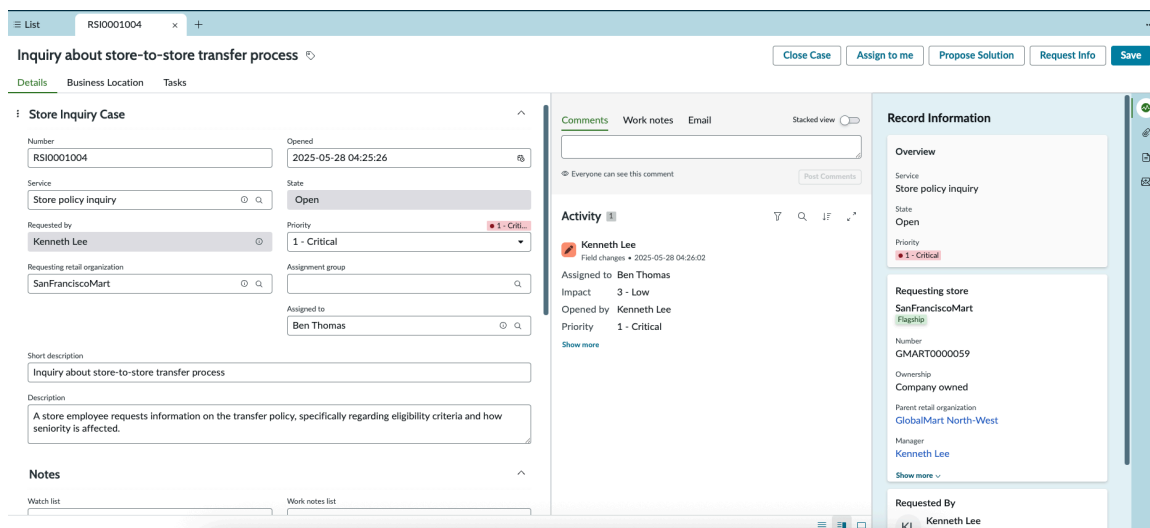
Caso de comunicações HQ

Caso de operações na loja

Os clientes também podem estender seus próprios tipos de caso diferentes dos tipos de caso recém-adicionados. Para obter mais informações sobre essas mudanças, consulte [KB2216547](#).

Caso de consulta da loja

O tipo de caso de consulta da loja facilita a comunicação perfeita entre as equipes da loja e a sede, permitindo a troca eficiente de consultas operacionais, informações e problemas. Este tipo de caso está incluído no plug-in Serviços de loja de varejo.



O tipo de caso de consulta da loja, criado no núcleo de varejo. Ele permite que os funcionários e gerentes da loja criem casos de consulta da loja para questões ou problemas operacionais. Esses casos são então atendidos pela sede.

Ao usar o tipo de caso de consulta da loja, as lojas de varejo podem:

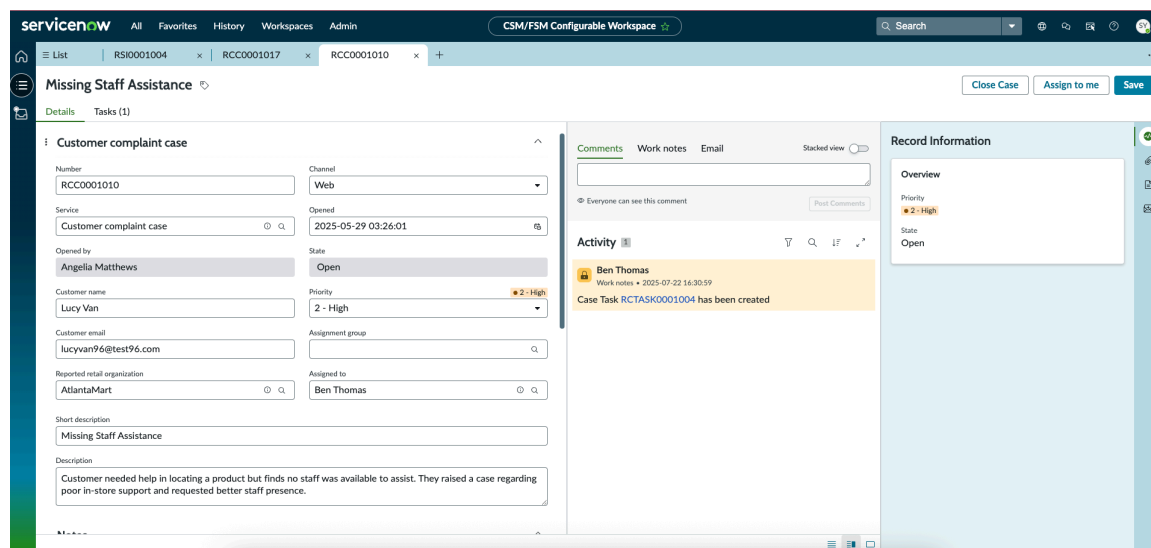
- Reduza erros e custos associados a perguntas, informações ou problemas operacionais.
- Reduza problemas de conformidade e melhore os processos.
- Melhorar a produtividade dos funcionários.

Example: O funcionário da loja cria um caso de consulta da loja para consultar sobre o processo de transferência de loja para loja. Esta solicitação é feita para buscar informações sobre política de transferência e critérios de qualificação

Para obter informações sobre os componentes instalados com o tipo de caso de consulta da loja, consulte [Componentes instalados com os Serviços de loja de varejo](#).

Caso de reclamação do cliente

O tipo de caso de reclamação do cliente ajuda a gerenciar e resolver o feedback do cliente relacionado às experiências da loja. Este tipo de caso permite que os clientes enviem reclamações anonimamente para incentivar feedback honesto e ajudar as lojas a melhorar seu serviço. Este tipo de caso está incluído no plug-in de reclamação do cliente de varejo.



O recurso Caso de reclamação do cliente permite que as equipes de back-office capturem, classifiquem, roteiem, resolvam e meçam reclamações de varejo, fornecendo transparência e facilidade. Os clientes entram em contato com a sede e registram reclamações por e-mail ou chamada telefônica. Se eles fornecerem um endereço de e-mail, os agentes da sede criarão um caso de reclamação do cliente em seu nome e potencialmente compartilharão informações do caso com eles.

- Funcionário rude na loja - Os compradores às vezes recebem suporte ruim da equipe da loja, como ser ignorado ou tratado de forma grosseira.
- Problema de higiene na loja - Os compradores às vezes encontram falta de higiene nas lojas, como pisos sujos, corredores mal manipulados, funcionários que não seguem os protocolos de higienização adequados.

Para obter informações sobre os componentes instalados com o caso de reclamação do cliente, consulte [Componentes instalados com reclamação do cliente de varejo](#).

Caso de comunicações HQ

O caso de comunicações da sede permite a coordenação eficaz entre as equipas da sede. Ele facilita a execução do trabalho atribuído e permite que as equipas de HQ monitorem o andamento. Este tipo de caso está incluído no plug-in Operações de HQ de varejo.

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing HQ OPS Communication RHC0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:14:43

Para obter informações sobre os componentes instalados com o caso de comunicações HQ, consulte [Componentes instalados com Operações de sede de varejo](#).

Caso de operações na loja

O tipo de caso de operações na loja permite que os membros da equipe da loja relatem e rastreiem problemas operacionais na loja, seja para demandas rotineiras ou cíclicas. Isso garante que os problemas sejam documentados e monitorados para execução e suporte consistentes. Este tipo de caso está incluído no plug-in Operações na loja de varejo.

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing In-store operation and task RHS0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:16:23

A tarefa de operação na loja é usada para oferecer suporte a atividades diárias na loja. Normalmente, essas tarefas estão vinculadas a um caso no nível da loja e são executadas por associados ou gerentes da loja. Na tabela de tarefas de operações da Store é instalada com este tipo de caso. Para obter mais informações sobre detalhes da tabela, consulte [Componentes instalados com Operações na loja de varejo](#).

Para obter informações sobre os componentes instalados com o caso de operações na loja, consulte [Componentes instalados com Operações na loja de varejo](#).

Configuração da Varejo

Planeje e configure sua implementação de Varejo.

Visão geral da configuração

1. [Ativar plug-ins](#)
2. [Atribuir funções a usuários de varejo](#)

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

3. [Configurar configurações de parte relacionada](#)

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

4. Crie uma organização de varejo

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

5. Adicione membros a uma organização de varejo

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

6. Configure sua estrutura organizacional

Configure a estrutura da sua organização de varejo no Base para operações de varejo.

7. Configure sua equipe de suporte de varejo

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

8. Adicione e configure o widget de KPI de varejo

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

Ativar plug-ins

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Varejo aplicações.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Varejo:

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

Para obter informações sobre os componentes instalados com cada plug-in, consulte os respectivos links associados em [Componentes instalados com plug-ins](#).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.
2. Encontre o plug-in Varejo usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

4. Selecione **Instalar**.

i Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio global. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Atribuir funções a usuários de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados no Varejo aplicação.

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

i Nota:

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

Para obter a lista de funções incluídas em cada plug-in, consulte a seção Funções em cada um dos links de plug-in em [Componentes instalados com plug-ins](#).

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administração de Usuários > Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar**.
3. Em **Coleção**, selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar configurações de parte relacionada

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerentes de área, regional ou de loja podem ser atribuídos a qualquer tipo de responsabilidade.

Nome	Responsabilidade padrão
Associado da loja	Colaborador no local
Associado da loja - Executante	Agente no local
Gerente da loja	Colaborador do gerente de localização
Gerente de loja - Executante	Executante de gerente no local
Gerente de área	Colaborador do gerente de localização
Gerente de área - Executante	Executante de gerente no local
Gerente Regional	Colaborador do gerente de localização
Gerente regional - Executante	Executante de gerente no local

Você pode adicionar, remover ou mudar as responsabilidades associadas aos usuários. A ServiceNow recomenda que você crie uma nova configuração de parte relacionada em vez de modificar as configurações existentes.

Para obter mais informações, consulte a tabela Responsabilidades das organizações de serviço em [Criar configurações de parte relacionada](#) .

Procedimento

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

Crie uma organização de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**Procedimento**

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

Campo	Descrição
Número de identificação	Código alfanumérico usado para identificar esta organização de varejo. Este campo é opcional.
Nome	O nome desta organização de varejo.
Responsáveis	O tipo de propriedade desta organização de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pertence à empresa ○ Franquia
Organização de serviço primária	A organização de varejo primária vinculada a esta organização de varejo. Define a hierarquia das organizações de varejo que você cria.
Tipo	O tipo de organização de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Local de negócio ○ Grupo de negócios <p>Se você quiser criar uma região ou área, selecione Grupo de negócios. Se você quiser criar uma loja, selecione Local de negócios.</p>
Subtipo de varejo	O subtipo de varejo. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Armazenamento ○ Região ○ Detalhamento ○ Área ○ Divisão
Função de negócios	Tipo de funções com as quais a empresa está envolvida <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo: Lista do Glide ○ Valores da lista de seleção: Serviço, Vendas ○ Opção padrão: Serviço
Gerente	O gerente associado a esta organização de varejo. O usuário associado a este valor é atribuído automaticamente à responsabilidade do Colaborador do gerente de local para este local.

Campo	Descrição
Carro-chefe	Indica se esta organização de varejo é considerada um local principal da organização de varejo.
Rua	O endereço no qual esta organização está localizada.
Cidade	A cidade na qual esta organização está localizada.
País	O país no qual a organização está localizada.
CEP	O CEP associado ao local desta organização.
Telefone	O número de telefone associado a esta organização de varejo.
E-mail	O endereço de e-mail associado a esta organização de varejo.
Site	O site associado a esta organização de varejo.

5. Selecione **Enviar**.

Adicione membros a uma organização de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Campo	Descrição
Organização de varejo	A organização de varejo associada à qual o membro deve ser adicionado.
Adicionar Membro	Indica se este usuário é um novo membro ou um membro existente. Se este usuário for um membro existente, você poderá usar o painel Membros para selecionar a pessoa no painel Disponível. Em seguida, use a seta para a direita para movê-los para o painel Selecionado.
Nome	Nome do membro.
Sobrenome	Sobrenome ou sobrenome do membro.
ID do usuário	O ID de usuário associado deste membro.
E-mail	O endereço de e-mail associado a este membro.

Campo	Descrição
Tipo de Membro	<p>O tipo de membro. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Associado da loja ○ Associado da loja - Executante ○ Gerente da loja ○ Gerente de área ○ Gerente de área - Executante ○ Gerente regional ○ Gerente regional - Executante

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

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

Configure sua estrutura organizacional

Configure a estrutura da sua organização de varejo no Base para operações de varejo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

Procedimento

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

Configure sua equipe de suporte de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Antes de atribuir a função `sn_varejo.support_agent` a um grupo de usuários, você deve [Criar um grupo de usuários](#) e então [Adicione um usuário a um grupo](#).

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Administração de Usuários > Grupos**.
2. Selecione o grupo ao qual você deseja atribuir uma função.
3. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar**.
4. Adicione `sn_varejo.support_agent` função para o grupo.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar o Portal de varejo

Adicione e configure o widget de KPI de varejo

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

Antes de Iniciar


O plug-in do Core do varejo [`com.sn_varejo_core`] deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte [Ativar o núcleo de varejo](#).

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

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Portal de serviços > Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, selecione uma página do portal de varejo.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição.

7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira **KPI de varejo**.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Lista de dados do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ().
11. Na página de opções de instância, em **Dados** Cole o seguinte código JSON para configurar as listas.

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      },
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
      }
    ],
    "order": 10
  },
  {
    "title": "KPIs for store manager fulfiller",
    "relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
      },
      {
        "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
      },
      {
        "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
      }
    ],
    "order": 20
  },
]
```

```

{
  "title": "KPIs for store manager contributor",
  "relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
    }
  ],
  "order": 30
},
{
  "title": "KPIs for store associate fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    }
  ],
  "order": 40
},
{
  "title": "KPIs for store associate contributor",
  "relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
    }
  ]
}

```

```

},
{
  "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
  "link":
  "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
],
"order": 50
},
{
  "title": "KPIs for all users",
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
      "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
    }
  ],
  "order": 60
}
]

```

i Nota:

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

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

12. No formulário Instância, preencha os campos.

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

Parâmetros JSON de KPI de varejo

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

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

Campo	Descrição
título	Título de espaço reservado para entender a configuração feita para tipos de partes relacionadas e seus relatórios ou KPIs.

Tipos de ParteRelatedPartypes	Matriz de sys_ids do tipo de parte relacionada (Tabela: [sn_customerservice_related_party_configuration]) para quem os relatórios mencionados devem ser mostrados.
relatórios	Matriz de relatórios em que cada relatório tem informações sobre report_id e o link para navegar.
report_id	Sys_id do relatório que será mostrado (Tabela: [Sys_report]).
link	Página da Web acessada quando o KPI é selecionado.
pedido	Campo numérico que define a ordem de execução. O valor inferior é avaliado primeiro.

Gerenciar reclamações do cliente

Gerencie reclamações de clientes criando e atribuindo-as à persona da sede.

Para obter mais informações sobre reclamações de clientes, consulte

- [Crie e atribua um caso de reclamação de cliente de varejo no espaço](#)
- [Rastreie um caso de reclamação do cliente no Workspace](#)
- [Feche um caso de reclamação do cliente no espaço](#)
- [Caso de reclamação do cliente](#)

Crie e atribua um caso de reclamação de cliente de varejo no espaço

Crie e atribua um caso de reclamação de cliente de varejo em Espaço em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de caso de reclamação do cliente de varejo permite que os clientes enviem reclamações anonimamente por telefone ou e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Listas > Reclamações do cliente de varejo > Tudo**.
2. Selecione **Novo** e preencha as informações sobre a reclamação do cliente.

Campos	Descrição
Serviço	Tipo de solicitação de serviço.
Nome do cliente	Nome do cliente. i Nota: O nome do cliente pode não ser registrado no sistema.
E-mail do cliente	Endereço de e-mail do cliente.

Campos	Descrição
Prioridade	Sequência na qual este caso deve ser resolvido, com base no impacto e na urgência.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição associado responsável por trabalhar nesta solicitação.
Organização de varejo relatada	Organização de varejo a partir da qual esta solicitação foi criada.
Atribuição a	Pessoa responsável por trabalhar nesta solicitação.
Descrição resumida	Descrição resumida desta solicitação.
Descrição	Detalhes sobre esta solicitação.

3. Selecione **Save** (Salvar).

4. Selecione a opção apropriada para trabalhar no caso. .

Campo	Descrição
Atribuir a mim	Atribuir automaticamente o caso
Aceitar	Trabalhe no caso atribuído

i Nota: Selecione **Tarefa** lista relacionada para exibir suas tarefas existentes e selecionar **Novo** para adicionar uma tarefa.

Rastreie um caso de reclamação do cliente no Workspace

Rastreie o status de um caso de reclamação de cliente de varejo no Workspace.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

Procedimento

1. Navegar até **Listas > Reclamações do cliente de varejo > Tudo**.

2. Selecione o caso usando o número do caso para rastrear o caso.

Feche um caso de reclamação do cliente no espaço

Forneça uma resolução e feche um caso de reclamação do cliente no espaço.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_rtl_cs_cmplnt.agent, sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

Procedimento

1. Navegar até **Listas > Reclamações do cliente de varejo > Tudo**.

2. Selecione o número do caso para trabalhar no caso.

3. Selecione **Caso encerrado** adicionando os seguintes detalhes de resolução.

Campos	Descrição
Código de Resolução	O número do código da resolução.
Anotações de resolução	Nota sobre a resolução.

Gerenciar consultas da loja

Gerencie seus casos de consulta da loja criando, gerenciando e resolvendo-os usando o portal de varejo, o espaço ou o aplicativo para celular.

Para obter mais informações sobre seus casos de consulta da loja, consulte os seguintes tópicos:

- [Crie um caso de consulta da loja no portal de varejo](#)
- [Gerencie um caso de consulta da loja no portal de varejo](#)
- [Rastreie um caso de consulta da loja no portal de varejo](#)
- [Crie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo](#)
- [Gerencie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo](#)
- [Rastreie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo](#)
- [Resolva uma solicitação de suporte de consulta da loja do espaço](#)
- [Caso de consulta da loja](#)

Crie um caso de consulta da loja no portal de varejo

Crie um caso de consulta de loja de varejo no Portal de varejo para relatar problemas em nome da loja à qual você está associado. Ao usar o portal de varejo para criar um caso, você pode obter informações atualizadas sobre seu caso em tempo real com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in Serviços da loja de varejo instalado.

Função necessária: `sn_rtl_stre_servcs.contributor`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for gerente de loja ou associado, poderá solicitar informações da matriz (HQ) por meio do portal de varejo. Um agente da sede de varejo fornece os detalhes necessários para garantir que as operações da loja sigam as políticas.

O caso de consulta da loja (`sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case`) é estendido do caso de varejo abstrato (`sn_retailable_case`).

Nota: Como usuário de varejo, você só pode criar casos para as organizações de varejo das quais é membro.

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial > Catálogo > Itens de catálogo > Consulta da política da loja**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de consulta de política de armazenamento

Campo	Descrição
loja solicitante	Loja de varejo que está fazendo esta solicitação.
Prioridade	Sequência de tarefas para resolver este caso. As tarefas são baseadas no impacto e na urgência desta solicitação.
Descreva resumidamente sua consulta de política	Breve descrição sobre esta solicitação.
Descrição detalhada da consulta, incluindo quaisquer perguntas específicas	Detalhes sobre esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Gerencie um caso de consulta da loja no portal de varejo

Aceite, rejeite ou feche um caso de consulta de loja no Portal de varejo. Ao usar o portal de varejo, você pode lidar com casos com mais eficiência e obter informações atualizadas em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procedimento

1. No Portal de varejo, selecione **Página inicial > Casos e tarefas** na barra de menus.
2. Selecione o caso.
3. Se o agente da sede solicitar mais informações ou propor uma solução, você poderá adicionar mais detalhes, aceitar a solução, rejeitar a solução, fechar o caso ou reabrir o caso.

Opção	Descrição
Anotações	Se o agente da sede solicitar mais informações, adicione anotações.
Aceitar solução	Feche o caso. Se o agente da sede propor uma solução com a resolução, você poderá aceitar ou rejeitar a solução.
Rejeitar solução	Reabra o caso se rejeitar a solução.

4. Se você for o solicitante e o caso estiver no estado Aberto, feche o caso selecionando **Ações > Encerrar caso**.

Rastreie um caso de consulta da loja no portal de varejo

Rastreie o status de um caso de consulta da loja no portal de varejo. Rastreando seu caso no portal de varejo, você pode obter visibilidade imediata do andamento, problemas ou status do seu caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procedimento

1. No Portal de varejo, selecione **Página inicial > Casos e tarefas** na barra de menus.
2. Selecione o número do caso que você deseja rastrear.
Se o número do caso não estiver disponível, pesquise as palavras-chave do caso usando a barra de pesquisa na página inicial ou usando filtros na lista de casos.

Crie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo

Crie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de Varejo para relatar problemas em nome da loja à qual você está associado. Ao criar um caso a partir deste aplicativo para celular, você pode obter visibilidade imediata do andamento, problemas ou status do seu caso sem precisar usar um computador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rtl_stre_servcs.contributor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for gerente de loja ou associado, poderá solicitar informações da sede (HQ) por meio do aplicativo para celular Varejo. Um agente da sede de varejo fornece os detalhes necessários para garantir que as operações da loja sigam as políticas.

A tabela Caso de consulta da loja [sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case] é estendida da tabela Caso de varejo abstrato [sn_recovery_case].

- i Nota:** Como usuário de varejo, você só pode criar casos para as organizações de varejo das quais é membro.

Procedimento

1. No aplicativo para celular Varejo, selecione **Navegar no Catálogo > Consulta da política da loja**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de consulta de política de armazenamento

Campo	Descrição
loja solicitante	Loja de varejo que está fazendo esta solicitação.
Prioridade	Sequência de tarefas para resolver este caso. As tarefas são baseadas no impacto e na urgência desta solicitação.
Descreva resumidamente sua consulta de política	Breve descrição sobre esta solicitação.
Descrição detalhada da consulta, incluindo perguntas específicas	Detalhes sobre esta solicitação.

Um caso é criado e você pode rastrear os detalhes do caso.

Gerencie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo

Gerencie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo aceitando ou rejeitando uma solução proposta. Ao gerenciar um caso neste aplicativo para celular, você

pode obter visibilidade imediata do andamento, problemas ou status do seu caso sem precisar usar um computador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procedimento

1. No aplicativo para celular Varejo, selecione **Minha loja > Todos os casos** na barra de menus.
2. Selecione o caso na lista de casos.
3. Adicione anotações, feche um caso ou reabra um caso.

Opção	Descrição
Anotações	Se o agente da sede solicitar mais informações, adicione anotações.
Aceitar solução	Feche o caso. Se o agente da sede propor uma solução com a resolução, você poderá aceitar ou rejeitar a solução.
Rejeitar solução	Reabra o caso se rejeitar a solução.

4. Se você for o solicitante e o caso estiver no estado Aberto, feche o caso selecionando **Ações > Encerrar caso**.

Rastreie um caso de consulta da loja no aplicativo para celular de varejo

Rastreie o status de um caso de consulta da loja no aplicativo para celular Varejo. Rastreamento seu caso neste aplicativo para celular, você pode obter visibilidade imediata do andamento, problemas ou status do caso sem precisar usar um computador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rtl_stre_servcs.contributor

Procedimento

1. No aplicativo para celular Varejo, selecione **Minha loja > Todos os casos** na barra de menus.
2. Selecione o número do caso que você deseja rastrear.
Se o número do caso não estiver disponível, pesquise as palavras-chave do caso usando uma barra de pesquisa na página inicial ou usando filtros na lista de casos.

Resolva uma solicitação de suporte de consulta da loja do espaço

Resolva um caso de consulta da loja com uma resolução do seu espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_rtl_stre_servcs.agent ou sn_rtl_stre_servcs.agent_manager

Procedimento

1. Navegar até **Listas > Casos de consulta da loja de varejo > Tudo**.
2. Abra um caso, atribua automaticamente um caso, aceite um caso ou solicite informações sobre um caso.

Opção	Descrição
Meus casos em aberto	Abra seus casos.
Atribuir a mim	Atribuir automaticamente um caso.
Aceitar	Trabalhe no caso.
Solicitar Informações	Solicite mais informações sobre os detalhes do caso.

O estado do caso muda para Aguardando informações. Quando um solicitante fornece mais informações, o estado muda para Aberto.

3. Selecione **Propor solução** propor uma solução adicionando os seguintes detalhes de resolução.

Campos	Descrição
Código de Resolução	Número do código da resolução.
Anotações de resolução	Nota sobre a resolução.

Acompanhamento de casos e tarefas no portal de varejo

Você pode rastrear seus casos de consulta da loja no Portal de varejo.

Rastreie seus casos e tarefas, leia os artigos de conhecimento publicados por sua organização ou veja as organizações de varejo às quais você está associado acessando o Portal de varejo. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Rastreie seus casos e tarefas no portal de varejo](#)
- [PESQUISE artigos de conhecimento da sua organização no portal de varejo](#)
- [Exiba suas organizações de varejo associadas no Portal de varejo](#)

Rastreie seus casos e tarefas no portal de varejo

Rastreie os casos atribuídos a você ou à sua equipe no Portal de varejo. Rastreando seus casos e tarefas no portal de varejo, você pode obter visibilidade imediata do andamento, problemas ou status do seu caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: Associado da loja, gerente da loja, gerente regional

Procedimento

1. No Portal de varejo, navegue até **Casos e tarefas**.
2. Na lista Categorias, filtre os casos exibidos selecionando uma categoria.
 - Ação necessária: Casos P1 em aberto, aguardando casos de informações ou casos violados de Acordo de nível de serviço (ANS).
 - Casos: Todos os casos atribuídos aos seus casos atribuídos atuais, casos não atribuídos ou casos solicitados por você.

- Casos escalados: Casos que estão em um estado escalado no momento.
- Tarefas: Todas as tarefas atribuídas a você, não atribuídas ou atualizadas recentemente.

3. Selecione um caso para ver os detalhes sobre ele.


PESQUISE artigos de conhecimento da sua organização no portal de varejo

Exiba os artigos de conhecimento publicados por sua organização diretamente no portal de varejo. Você pode ver os artigos mais exibidos para se manter atualizado com o que está acontecendo em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: Associado da loja, gerente da loja, gerente regional

Procedimento

- 1.** No Portal de varejo, selecione **Conhecimento** na barra de menus.
- 2.** Encontre e selecione o artigo de conhecimento que você deseja revisar de uma destas maneiras:
 - Em **Pesquisar Conhecimento**, insira as palavras-chave para pesquisar um artigo e selecione o ícone Pesquisar ().
 - Selecione um artigo nas listas Artigos mais votados ou Artigos mais vistos.
 - Na lista Categorias, filtre os artigos selecionando uma categoria.

Exiba suas organizações de varejo associadas no Portal de varejo

Rastreie suas organizações de varejo associadas no portal de varejo para que você possa se manter atualizado com o que está acontecendo com essas organizações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Associado da loja, gerente da loja, gerente regional

Procedimento

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

Referência de varejo

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes de varejo.

Componentes instalados com plug-ins

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regra de negócios, são instalados quando você ativa os plug-ins em Varejo.

Para ver os componentes instalados com cada plug-in, consulte:

- Componentes instalados com visão geral do núcleo de varejo
- Componentes instalados com o dispositivo móvel de varejo
- Componentes instalados com os Serviços de loja de varejo
- Componentes instalados com reclamação do cliente de varejo
- Componentes instalados com Operações de sede de varejo
- Componentes instalados com Operações na loja de varejo

Componentes instalados com visão geral do núcleo de varejo

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regra de negócios, são instalados quando você ativa o Varejo Núcleo.

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

Tabelas instaladas com Varejo Núcleo

Nome da tabela	Descrição
Tarefa de varejo sn_varejo_task	Armazena informações sobre os detalhes da tarefa.

Funções de base instaladas com Varejo Núcleo

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

Função	Descrição	Contém as funções
sn_varejo.associate_contributor	Crie, revise e comente casos de varejo para o local no qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.service_organization • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_varejo.report_viewer
sn_varejo.associate_fulfiller	Cria, atualiza e resolve casos de varejo associados ao local no qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_varejo.report_viewer
sn_varejo.support_agent	Cria, atualiza, resolve e rastreia casos de varejo em organizações de serviço no nível do sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_retail.case_creator

Função	Descrição	Contém as funções
		<ul style="list-style-type: none"> • sn_retail.org_viewer • sn_varejo.report_viewer
sn_varejo.manager_contributor	Cria, revisa e monitora todos os casos de varejo para o local e a hierarquia do local no qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_varejo.associate_contributor • sn_varejo.report_viewer
sn_varejo.manager_fulfiller	Cria, atualiza e resolve casos de varejo para o local e a hierarquia na qual o usuário está associado.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_varejo.associate_fulfiller • sn_varejo.report_viewer

Configurações de parte relacionada instaladas com Varejo Núcleo

Nome	Responsabilidade padrão
Associado da loja	Colaborador no local
Associado da loja - Executante	Agente no local
Gerente da loja	Colaborador do gerente de localização
Gerente de loja - Executante	Executante de gerente no local
Gerente de área	Colaborador do gerente de localização
Gerente de área - Executante	Gerente de local - Executante
Gerente Regional	Colaborador do gerente de localização
Gerente regional - Executante	Gerente de local - Executante

Plug-ins instalados com Varejo Núcleo

Nome	Descrição
Local de negócio [com.snc.business_location]	<p>Este plug-in é compatível com o Service Model Foundation, em que a empresa faz negócios com os clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Como configurar o Base do modelo de serviços .</p>
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	<p>O aplicativo Customer Service Management permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos usando vários canais de comunicação, como e-mail, web e telefone. Um caso é criado para</p>

Nome	Descrição
	<p>rastrear o problema relatado ou o serviço solicitado e atribuído a grupos ou agentes. Os agentes de atendimento ao cliente em sua organização trabalham nos casos e resolvem problemas.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Customer Service Management .</p>
Componentes de IU do CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Inclui temas comuns, widgets e artefatos de código para aplicações de fluxo de trabalho do cliente e do setor.

Tabela instalada com a tarefa de Varejo

Tabela de tarefas de varejo

Campo	Exemplo
Nome	RT00001
Assunto	Criação de uma tarefa para verificar tarefas da loja
Descrição	Verifique se as lojas concluíram tarefas de acordo com as instruções
Solicitado por	Agente da sede
Prazo	a partir de 1 semana (data/hora)
Prioridade	Alto/Médio/Baixo
Atribuído a.	Agente da sede

Regras de negócio instaladas com Varejo Núcleo

Regra de negócio	Tabela	Crítérios de regra	Descrição
Adicionar membro do gerente para a organização de varejo	sn_customer_service_organization	Após atualizar ou inserir	Atribui a função sn_varejo.manager ao usuário adicionado como gerente em uma organização de varejo.
Restringir atualização DE SO	sn_varejo_organization	Antes da atualização	Restringe o usuário de atualizar o campo Organização de serviço na tabela Organização de varejo [sn_retailable_organization].
Ocultar casos secundários de multistore	sn_varejo_case	Antes da consulta	Filtra casos de varejo cujo estado de criação de caso secundário primário seja nenhum ou Concluído com sucesso.

Componentes instalados com o dispositivo móvel de varejo

Determinadas dependências devem ser consideradas ao usar o plug-in para dispositivos móveis de varejo.

Plug-ins instalados com o dispositivo móvel de varejo

Nome do plug-in	Descrição	Dependências do plug-in
Móvel de varejo [com.sn_varejo_mobile]	O plug-in Varejo Mobile oferece uma experiência móvel personalizada para operações de varejo, permitindo que as equipes de linha de frente gerenciem com eficiência as atividades da loja e resolvam problemas em trânsito. Ele fornece informações em tempo real sobre os principais KPIs, oferece suporte ao acompanhamento de problemas e é compatível com as plataformas Android e iOS.	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.sg • sg.glide.sg.offline • .glide.sg.agent_native_client • com.sn_varejo_core

Componentes instalados com os Serviços de loja de varejo

Determinadas funções e dependências devem ser consideradas ao usar o plug-in Serviços de loja de varejo.

i Nota:

- A aplicação Serviços de loja de varejo instala as dependências Varejo Core e Varejo Mobile.
- Se o Varejo Core e o Varejo Mobile já estiverem instalados, somente o plug-in com.sn_rtl_stre_servcs será instalado com os Serviços de loja de varejo.

Plug-ins instalados com os Serviços de loja de varejo

Nome do plug-in	Descrição	Dependências do plug-in
Serviços de loja de varejo [com.sn_rtl_stre_servcs]	Este plug-in facilita a comunicação simplificada entre as equipes da loja e a sede (HQ) em relação a questões ou problemas operacionais. Os membros da equipe da loja podem solicitar ajuda diretamente da sede, garantindo o dia a dia.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_varejo_core • com.sn_varejo_mobile

Funções instaladas com os Serviços de loja de varejo

Função	Descrição	Contém as funções
sn_rtl_stre_servcs.agent	Criar, atualizar e fechar caso de consulta da loja em organizações de serviço.	sn_varejo.support_agent
sn_rtl_stre_servcs.agent_manager	Criar, atualizar e fechar caso de consulta da loja em organizações de serviço.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_stre_servcs.agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_stre_servcs.contributor	Criar e atualizar caso de consulta da loja para o local.	

Componentes instalados com reclamação do cliente de varejo

Determinadas funções e dependências devem ser consideradas ao usar o plug-in de reclamação do cliente de varejo.

Plug-ins instalados com reclamação do cliente de varejo

Nome do plug-in	Descrição	Dependências do plug-in
Reclamação do cliente de varejo [com.sn_rtl_cs_cmplnt]	O tipo de caso de reclamação do cliente ajuda a gerenciar e resolver o feedback do cliente relacionado às experiências da loja. Este tipo de caso permite que os clientes enviem reclamações anonimamente para incentivar feedback honesto e ajudar as lojas a melhorar seu serviço. Este tipo de caso está incluído no plug-in de reclamação do cliente de varejo.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_varejo_core

Funções instaladas com a reclamação do cliente de varejo

Função	Descrição	Contém as funções
sn_rtl_cs_cmplnt.agent	Criar, atualizar e resolver casos de reclamação de varejo.	sn_varejo.support_agent
sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager	Crie, atualize, resolva e gerencie casos de reclamação de varejo.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_cs_cmplnt.agent • sn_customerservice_manager

Componentes instalados com Operações de sede de varejo

Determinadas funções e dependências devem ser consideradas ao usar o plug-in Operações de sede de varejo.

Plug-ins instalados com Operações de sede de varejo

Nome do plug-in	Descrição	Dependências do plug-in
Operações da sede de varejo [com.sn_rtl_hq_ops]	O plug-in Operações da sede de varejo permite a coordenação eficaz entre as equipes da sede. Ele facilita a execução do trabalho atribuído e permite que as equipes de HQ monitorem o andamento.	com.sn_varejo_core

Funções instaladas com Operações de sede de varejo

Função	Descrição	Contém as funções
sn_rtl_hq_ops.agent	Criar, atualizar e resolver caso de comunicações de HQ.	sn_varejo.support_agent
sn_rtl_hq_ops.agent_manager	Criar, atualizar e resolver caso de comunicações de HQ. O gerente do agente também gerencia os agentes.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_ops.agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_hq_ops.location_agent	Criar, atualizar e resolver caso de comunicações da sede para o local.	sn_varejo.associate_fulfiller
sn_rtl_hq_ops.location_agent	Criar, atualizar e resolver caso de comunicações da sede para o local.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_ops.location_agent • sn_varejo.manager_fulfiller

Componentes instalados com Operações na loja de varejo

Determinadas funções e dependências devem ser consideradas ao usar o plug-in Operações na loja de varejo.

Plug-ins instalados com Operações na loja de varejo

Nome do plug-in	Descrição	Dependências do plug-in
Operações na loja de varejo [com.sn_rtl_in_store_ops]	O plug-in Operações na loja de varejo permite que os membros da equipe da loja relatem e rastreiem problemas operacionais na loja, seja para demandas rotineiras ou cíclicas. Isso garante que os problemas sejam documentados e monitorados para execução e suporte consistentes.	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_varejo_core • com.sn_varejo_mobile • com.snc.work_management

Funções instaladas com Operações na loja de varejo

Função	Descrição	Contém as funções
sn_rtl_in_store_ops.associate	Criar, atualizar e fechar caso de operações de loja para suas lojas. Pode exibir e fechar tarefas da Store para suas lojas.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_varejo.associate_fulfiller • wm_location_agent
sn_rtl_in_store_ops.manager	Pode criar, atualizar e fechar o caso de Operações de loja para as lojas e locais secundários associados que gerenciam. Pode criar, atualizar e fechar tarefas da Store e atribuir tarefas a outras pessoas nas lojas e locais secundários associados que gerenciam.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_in_store_ops.associate • sn_varejo.manager_fulfiller • wm_location_assignment_manager

Tabela para tarefa de operações na loja

Tabela de tarefas de operações na loja

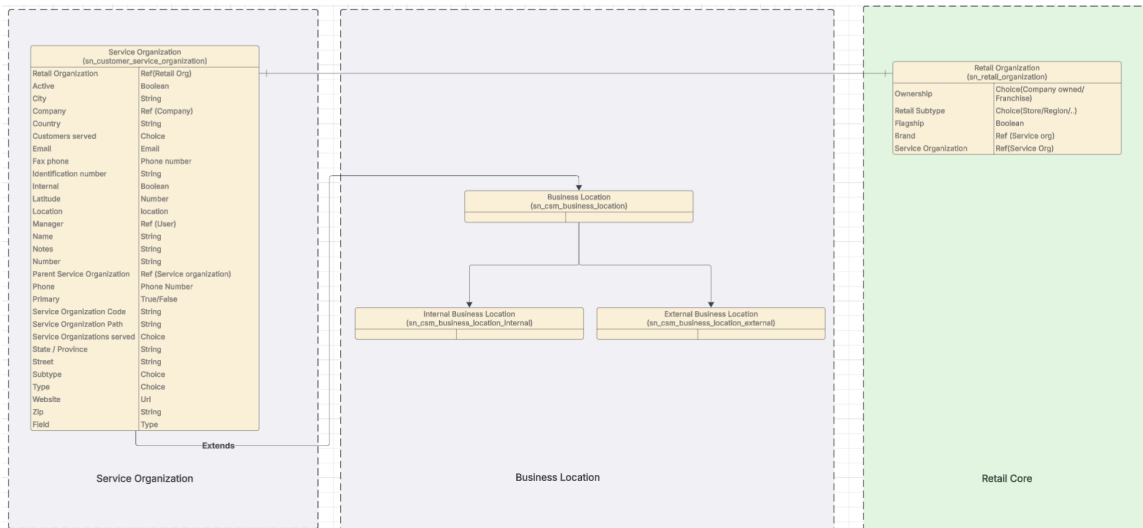
Campo	Exemplo
Número	RIS00001
Descrição resumida	Os corredores 2 e 9 precisam de limpeza
Descrição	Corredor 2 e 9 é desordenado e muitos produtos estão no chão
Prioridade	Médio/Baixo
Grupo de atribuição	Grupo de gerentes de loja
Atribuído a.	Gerente da loja
Organização de varejo solicitante	Armazenamento da persona, quem está criando o caso
Organização de varejo de suporte	Solicitação da organização de varejo
Data de vencimento	2 horas a partir de agora (data/hora)

Modelo de dados da organização de varejo

Saiba mais sobre Base para operações de varejo exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função. Este diagrama mostra o relacionamento entre as tabelas e as funções na aplicação .

Modelo de dados

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



Tabelas de modelo de dados da organização de varejo

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

Tabela da organização de varejo

A tabela Organização de varejo [sn_retailable_organization] armazena informações sobre suas organizações de varejo.

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

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

Atributos específicos do varejo devem ser mantidos nesta tabela.

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

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Área • Divisão
Carro-chefe	Indica se este é considerado um local principal da organização de varejo.

Tabela de casos de varejo

A tabela Caso de varejo [sn_varejo_case] armazena informações sobre seus tipos de caso de varejo e fornece a base para a criação de caso de varejo.

A tabela Caso de varejo [sn_varejo_case] estende a tabela de casos da Gestão de atendimento ao cliente. Todas as funcionalidades usadas por meio do caso da Gestão de atendimento ao cliente permanecem intactas.

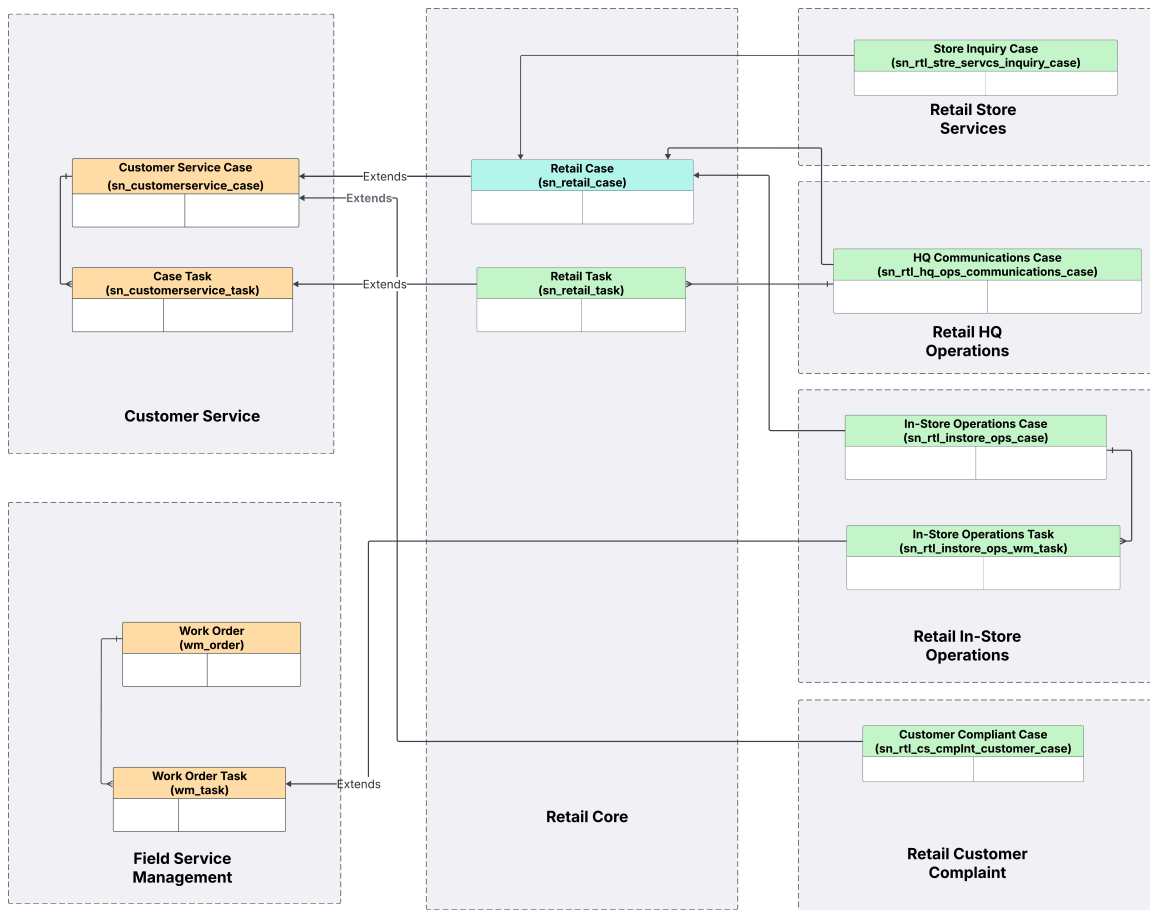
A tabela Caso de varejo [sn_varejo_case] pode ser estendida para expandir o fluxo e a lógica para casos de uso de varejo.

Campo	Descrição
Número	Código numérico que indica o número do caso desta solicitação.
Solicitação de	Usuário interno associado a esta solicitação.
Organização de varejo solicitante	Organização de varejo para a qual esta solicitação está sendo criada.
Organização de varejo de suporte	Organização de varejo responsável por atender a esta solicitação.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da finalidade desta solicitação.
Descrição	Uma descrição detalhada da finalidade desta solicitação.
Aberto(a)	Data e hora em que esta solicitação foi aberta.
Prioridade	Sequência na qual este caso deve ser resolvido, com base no impacto e na urgência.
Grupo de Atribuição	O grupo de atribuição associado responsável por trabalhar nesta solicitação.
Atribuição a	Principal responsável por trabalhar nesta solicitação.

Caso unificado de varejo e modelo de dados de tarefa

Saiba mais sobre o modelo unificado de dados de caso e tarefa de varejo que ajuda a entender os relacionamentos entre várias tabelas de caso e tarefa no varejo. Essas extensões são projetadas para oferecer suporte a necessidades operacionais distintas, como gerenciamento de reclamações de clientes, consultas de loja, operações na loja e comunicações da sede.

Modelo de dados



Tradução automática

Domain Separation em Base para operações de varejo

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: Verifique se os dados entram no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviço da aplicação.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

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

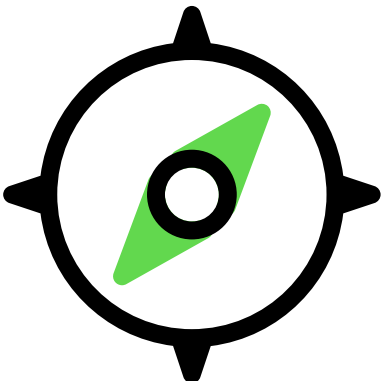
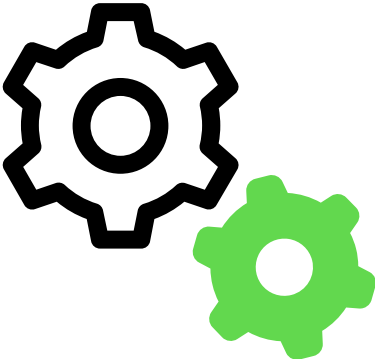
Caso de uso de varejo

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


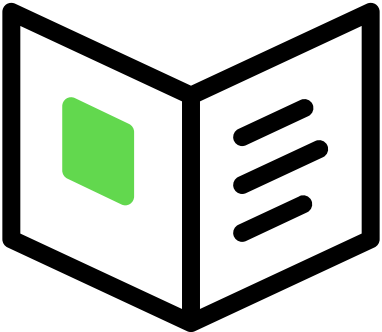
Gestão de tarefas de varejo

Use ServiceNow® Aplicação Gestão de tarefas de varejo para otimizar o planejamento, organização e atribuição de tarefas à equipe em seu ambiente de varejo. Mais amplo ServiceNow® a plataforma oferece muitas ferramentas para simplificar e otimizar a gestão de tarefas. A aplicação Gestão de tarefas de varejo permite casos de uso de varejo específicos com um gerador de casos que pode criar casos para vários locais de varejo de uma só vez.

Iniciar

<p style="text-align: center;">Explorar</p>  <p style="text-align: center;">Saiba mais sobre a Gestão de tarefas de varejo e como ela é usada.</p>	<p style="text-align: center;">Configurar</p>  <p style="text-align: center;">Instale a Gestão de tarefas de varejo e configure seu ambiente.</p>	
--	---	--

Tradução automática

<p>Caso de várias lojas</p>  <p>Crie um caso de várias lojas.</p>	<p>Referência</p>  <p>Obtenha detalhes sobre os componentes da Gestão de tarefas de varejo, como campos, tabelas e propriedades.</p>	
--	---	--

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorar a Gestão de tarefas de varejo

Esteja você começando ou expandindo sua implementação do aplicativo Gestão de tarefas de varejo, saiba mais sobre os recursos disponíveis para otimizar suas tarefas de varejo.

Gestão de tarefas de varejo visão geral

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

Ao usar o aplicativo Gestão de tarefas de varejo, as organizações de varejo podem:

- Reduza erros e custos associados a tarefas.
- Reduzir problemas de conformidade.
- Melhorar a produtividade dos funcionários.

Gestão de tarefas de varejo usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Associado da loja	Os funcionários da loja são responsáveis pela conclusão da tarefa no terreno, juntamente com as tarefas de trabalho padrão. Eles geralmente

Usuários

Usuário	Descrição
	recebem tarefas pela gestão da loja, mas se forem encontrados problemas durante o processo de tarefa, eles podem ser capacitados para criar ordens de serviço.
Gerente da loja	Os gerentes de loja atribuem tarefas a associados individuais e coordenam entre as partes principais. Muitas vezes, eles são responsáveis por registrar problemas e documentos importantes.
Gerente Regional	Os gerentes regionais supervisionam os principais problemas que envolvem as lojas em sua região. Eles geralmente são informados sobre tarefas ad-hoc que estão sendo criadas e também podem ser informados sobre problemas encontrados durante tarefas de rotina.
Gerente da sede	Autor de casos de várias lojas. Pode criar, monitorar e fechar casos de várias lojas.
Agente de suporte de operações centrais	Os agentes de suporte do Central Operations são responsáveis por garantir que as lojas concluam as tarefas a tempo e, se possível, ajudar a resolver os problemas que surgirem.
Técnico de manutenção de campo	Os técnicos de campo são responsáveis por corrigir alguns dos problemas que podem surgir durante as tarefas (por exemplo, uma correção de segurança da loja necessária).

Gestão de tarefas de varejo fluxo de trabalho



HQ Manager



Store Manager



Store Associate



HQ Manager

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

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

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

Tradução automática

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

4. Um associado de loja conclui o caso e o marca como concluído.
5. O gerente da sede tem visibilidade do status de conclusão do caso em todas as lojas.

Gestão de tarefas de varejo benefícios

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

O que explorar a seguir

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

- [Explorar a Gestão de tarefas de varejo](#)
- [Configuração da Gestão de tarefas de varejo](#)
- [Criar casos de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#)
- [Referência da Gestão de tarefas de varejo](#)

Caso de várias lojas de varejo

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

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

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

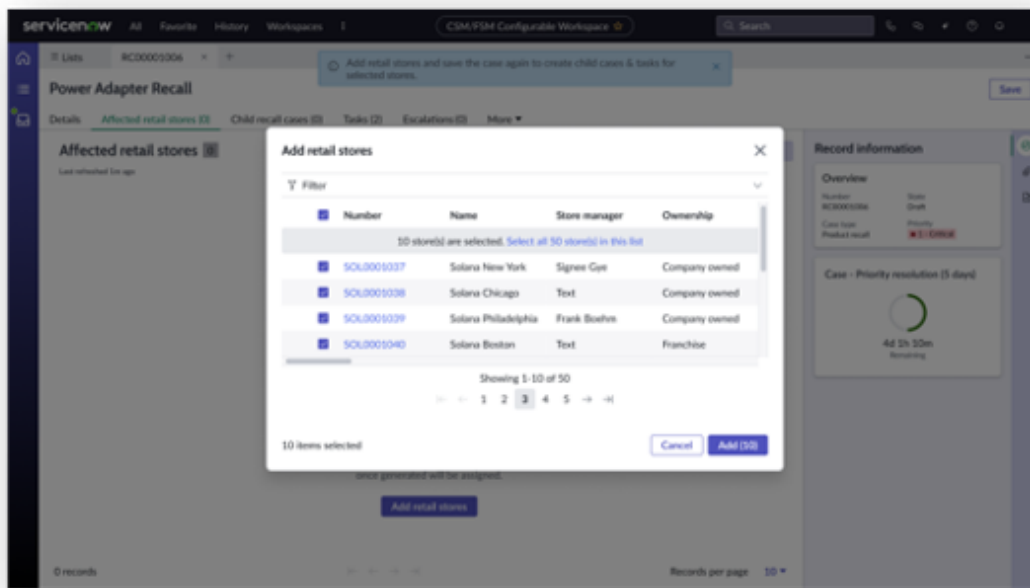
O caso de várias lojas de varejo depende das entradas do mapa de tabela CSM criadas como parte da configuração de vários casos na nova definição de serviço que você cria para criar casos de várias lojas.

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

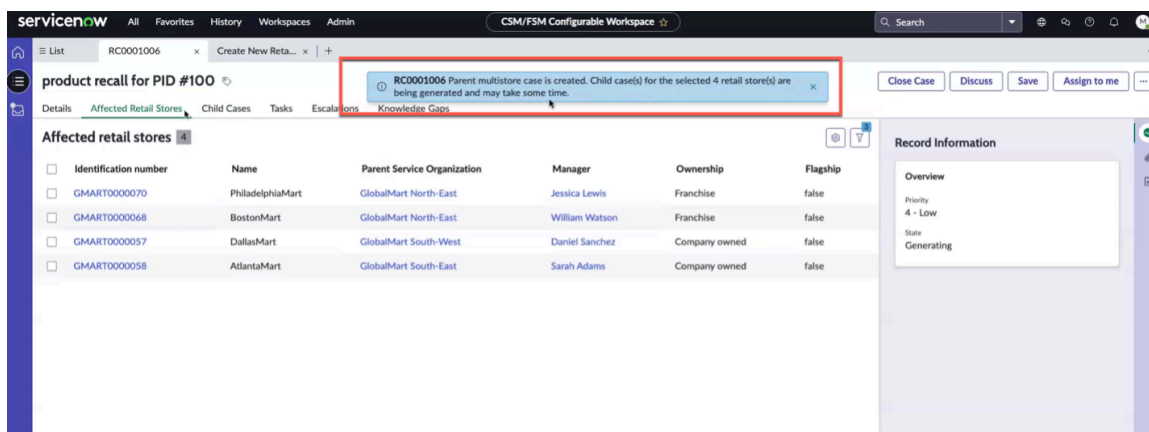
Processo de caso de várias lojas de varejo

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

Depois que o caso é salvo, o **Lojas de varejo afetadas** aparece na qual você pode selecionar as armazenagens para as quais os casos secundários devem ser criados.



Depois de selecionar **Caso enviado**, o caso primário de várias lojas é salvo e o processo de criação do caso secundário é iniciado.



Para obter mais informações sobre esse processo, consulte [Criar casos de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#).

Configuração da Gestão de tarefas de varejo

Configure o Gestão de tarefas de varejo Core.

Visão geral da configuração

1. [Instalar Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#)
2. [Habilite o seletor de serviço para Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#)
3. [Configure definições de serviço para criação de caso de várias lojas para Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#)
4. [Crie um Mapa de tabela CSM para o Gestão de tarefas de varejo Core](#)

5. Crie uma entidade na tabela Configuração de vários casos para criação de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo
6. Crie uma definição de serviço para casos de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Instalar Base para gestão de tarefas do setor de varejo

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

Antes de Iniciar

Confirme se a aplicação e todos os seus associados ServiceNow®. As aplicações da Store têm direitos válidos da ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow](#) .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Base para gestão de tarefas do setor de varejo:

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.
2. Encontre a aplicação Gestão de tarefas de varejo Core usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa. Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow® Store. Visite [ServiceNow Store](#) site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.
3. Se você for solicitado, siga os links para ServiceNow® Armazene para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Habilite o seletor de serviço para Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Ative o seletor de serviço para configurar recursos de caso de várias lojas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Estrutura do Now Experience > Ações declarativas > Ações de Lista**.
2. Pesquisar **Seletor de tipo de caso** em **Especifique a Ação do cliente** atributo.
3. Definido **Ativo . verdadeiro** .

4. Selecione **Atualizar**.

5. **Nota:** Somente para usuários em versões anteriores à Utah, as seguintes etapas adicionais devem ocorrer:

Navegar até **Tudo > Propriedades do sistema > Todas as Propriedades**.

6. PESQUISE **sn_csm_case_types.service_definition_select** propriedade.

7. Definido **Valor . verdadeiro** Para habilitar a versão "Seleção de serviço de produto" do Seletor de tipo de caso.

8. Selecione **Atualizar**.

Resultado

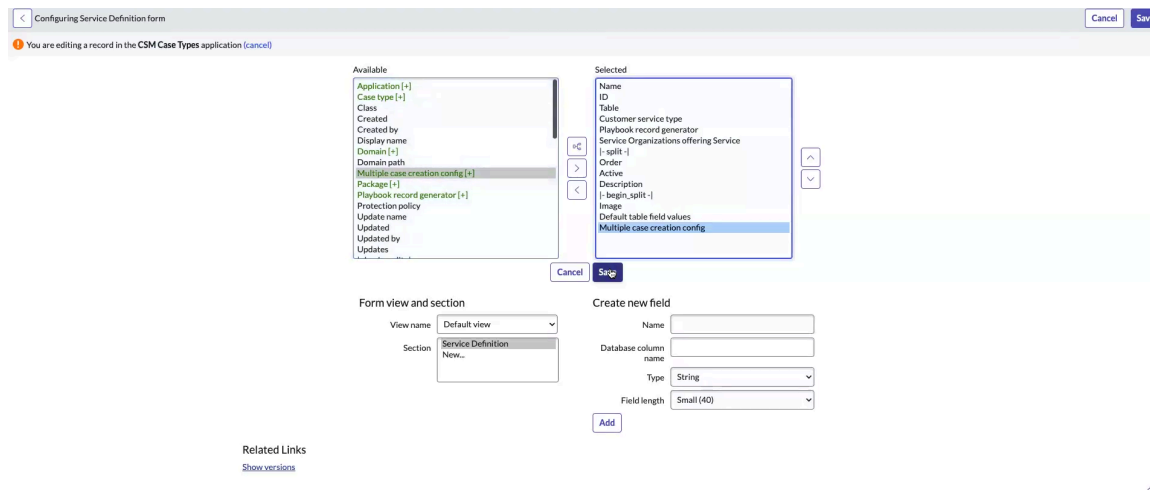
Agora, o seletor de serviço está ativo no Espaço configurável do CSM/FSM para uso com o Gestão de tarefas de varejo Core.

Configure definições de serviço para criação de caso de várias lojas para Base para gestão de tarefas do setor de varejo

Configure definições de serviço para incluir o campo de configuração de criação de vários casos para criar casos de várias lojas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



Procedimento

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

Resultado

As definições de serviço que aproveitam o recurso de criação de caso de várias lojas são habilitadas por meio do uso do campo Configuração de criação de vários casos.

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

Crie um Mapa de tabela CSM para o Gestão de tarefas de varejo Core

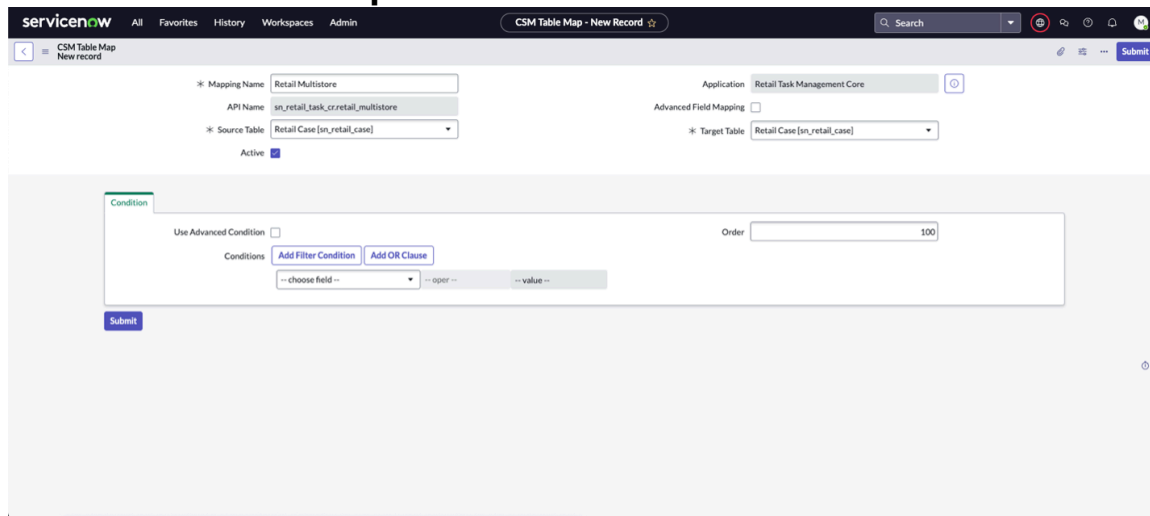
Crie um mapa de tabela CSM para criar configurações de caso de várias lojas para uso com suas definições de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Escopo necessário: Gestão de tarefas de varejo Core.

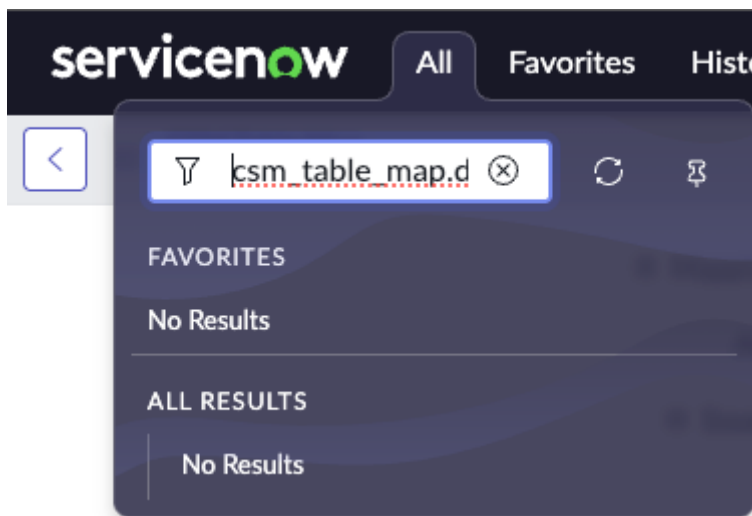
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



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

Procedimento

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



2. Pressione Enter.

3. Em **Mapa da tabela CSM** insira um nome de mapeamento.

4. Em **Tabela de origem** , selecione a tabela primária desejada para seus casos de várias lojas.
5. Em **Tabela de destino** , selecione o tipo de tabela secundária desejado para seus casos de várias lojas.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

As definições de serviço que aproveitam o recurso de criação de caso de várias lojas agora estão habilitadas por meio da utilização do campo Configuração de criação de vários casos.

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

- Descrição
- Descrição resumida
- Prioridade
- Atribuição a

Crie uma entidade na tabela Configuração de vários casos para criação de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

The screenshot shows the ServiceNow interface for creating a new record in the Multiple Case Configuration table. The form includes the following fields:

- Name:** Retail MCC
- Case creation entity:** Service organization
- Entity mapping:** Retail Multistore

A **Submit** button is located at the bottom left of the form area.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise **sn_case_creation_config.do**
2. Pressione Enter.
3. Em **Configuração de vários casos** preencha os seguintes campos:

Campo	Nome
Nome	Um nome para esta configuração de vários casos.

Campo	Nome
Mapeamento da entidade	<p>Selecione o mapeamento de entidade para esta configuração de vários casos.</p> <p>Este valor determina quais são as tabelas de origem e de destino para esta configuração.</p>
Entidade de criação de caso	<p>Especifica qual campo deve criar vários casos.</p> <p>Selecione Organização de serviço.</p>

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

Resultado

Uma entidade foi criada na tabela Configuração de vários casos.

Crie uma definição de serviço para casos de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Definições do serviço**.
2. Preencha **Nome** e **ID** campos.
3. Em **Tabela** campo, selecione **Caso de varejo [sn_varejo_case]**.
4. Em **Configuração de criação de vários casos**, Selecione a criação de vários casos criada para esta definição de serviço.

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

5. Preencha outros campos conforme necessário.

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

Resultado

Uma nova definição de serviço foi criada que pode ser aproveitada para criar vários casos.

Criar casos de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

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

1. [Crie um caso primário de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo](#)

2. [Gerencie casos secundários no Gestão de tarefas de varejo Core](#)

3. [estados do caso de várias lojas de varejo](#)

Crie um caso primário de várias lojas em Base para gestão de tarefas do setor de varejo

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_varejo.support_agent

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

Procedimento

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

Depois que as informações do caso inicial forem preenchidas e você salvar o caso, o **Lojas de varejo afetadas** é exibida. **Lojas de varejo afetadas** permite que você crie casos secundários para as lojas selecionadas.

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

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

Você também pode optar por selecionar Todos.

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

i Nota:

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

10. Depois que todos os casos secundários forem adicionados e revisados, selecione **Enviar caso** para enviar o caso primário.

Os casos secundários começam a ser gerados.

11. Uma vez que o caso foi enviado, uma nova lista relacionada chamada **Casos secundários** aparece, que exibirá todos os casos secundários criados para este caso primário após a conclusão do processo de geração.

12. **Opcional:** Use as listas relacionadas de tarefas para adicionar tarefas a este caso primário.

13. **Opcional:** Use Escalar caso ou relatar lacuna de conhecimento no menu Mais, conforme necessário.

14. Quando todos os casos secundários tiverem sido suficientemente encerrados, use **Caso encerrado** para fechar o caso primário.

Gerencie casos secundários no Gestão de tarefas de varejo Core

Você pode gerenciar casos secundários criados a partir de um caso primário de várias lojas no Gestão de tarefas de varejo Core.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_varejo.manager_fulfiller

Responsabilidade necessária: Gerente de loja - Executante.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Casos secundários criados a partir de um caso de várias lojas podem ser reatribuídos a usuários com a função sn_varejo.associate_fulfiller para execução ou executados pelos próprios gerentes.

Procedimento

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

estados do caso de várias lojas de varejo

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

estados do caso primário de várias lojas de varejo

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

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

estados do caso secundário de várias lojas de varejo

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

Referência da Gestão de tarefas de varejo

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

Componentes instalados com a Gestão de tarefas de varejo

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

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

Nome	Descrição
Núcleo de varejo	Fornecer a funcionalidade de caso base de varejo e as funções usadas no Gerenciamento de tarefas de varejo Core.

com.sn_varejo_core	
Criação de vários casos	Fornecer a estrutura para criação de casos de várias lojas.
com.sn_multi_case_creation	

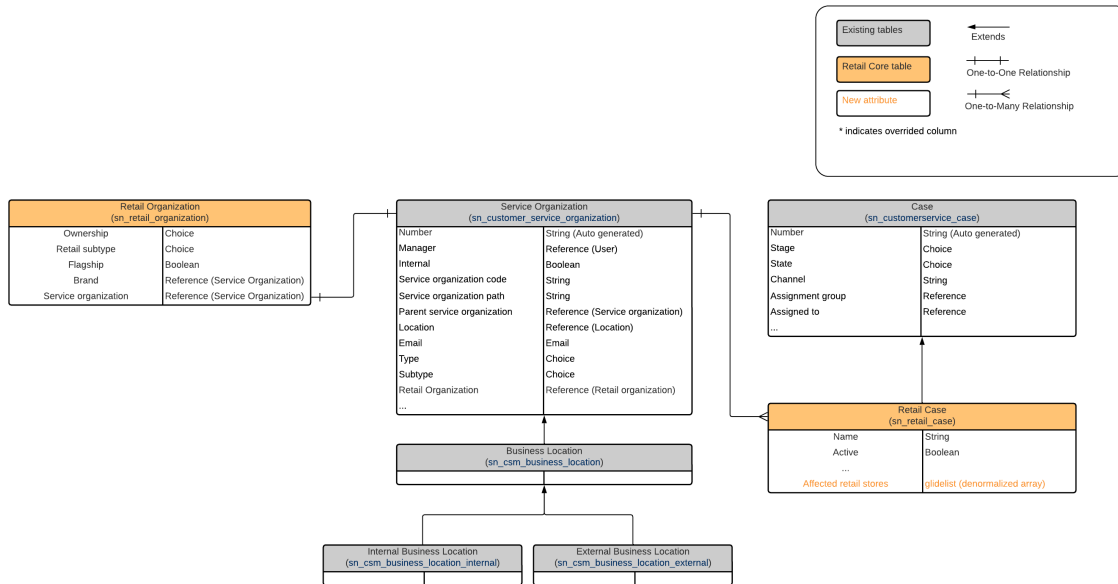
Nota:

Se o Core de varejo já estiver instalado, somente o **com.sn_multi_case_creation** O plug-in é instalado com o Gestão de tarefas de varejo Core.

Modelo de dados Core da Gestão de tarefas de varejo

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

Modelo de dados da Gestão de tarefas de varejo



Tradução automática

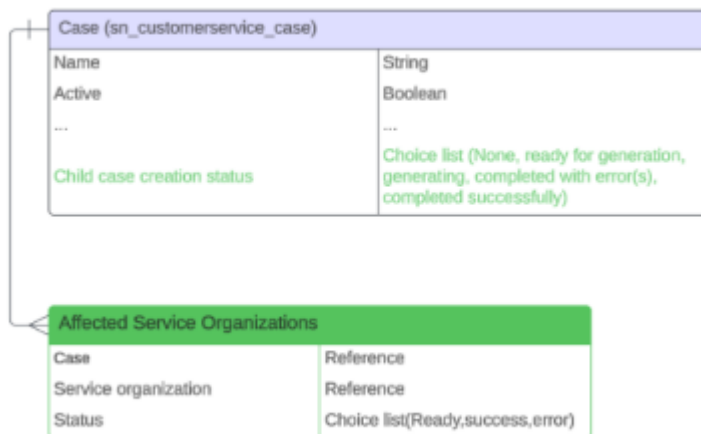
A instalação do Gestão de tarefas de varejo Core apresenta o. **Lojas de varejo afetadas** Na tabela Caso de varejo [sn_retailable_case].

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

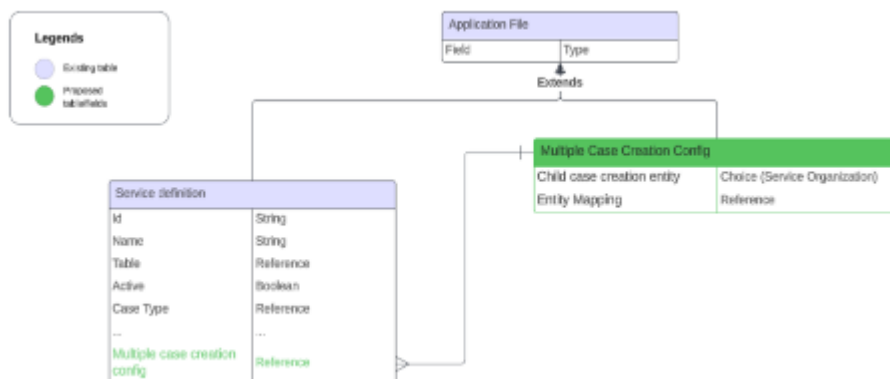
Mudanças introduzidas pelo plug-in Estrutura de criação de vários casos

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

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



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



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

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

Para obter informações mais detalhadas sobre como esses campos estão envolvidos com o processo de criação de várias lojas, consulte [Configuração da Gestão de tarefas de varejo](#).