



Fabricação de Yokohama

Última atualização: 17/12/2025

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

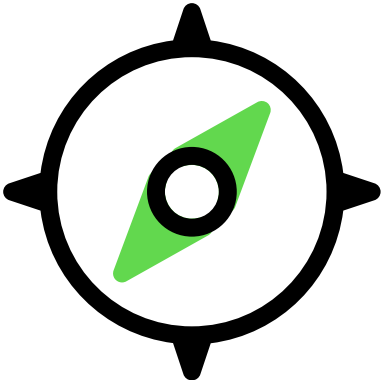

Índice

Operações comerciais de manufatura.....	4
Explorando Operações comerciais de manufatura.....	5
Fabricação com Gestão de vendas e pedidos.....	9
Operações comerciais de manufatura com a Central de controle de serviços.....	15
Operações comerciais de manufatura Gestão de exceções e disputas.....	20
Produção com Gestão de problemas de produtos e serviços.....	20
Operações comerciais de manufatura Operações de suporte de canal.....	21
Configuração da Operações comerciais de manufatura.....	22
Plug-ins do Operações comerciais de manufatura.....	24
Instalando e configurando Gestão de vendas e pedidos para Fabricação.....	24
Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores.....	25
Instalando e configurando Central de controle de serviços para consumidores.....	28
Como configurar e gerenciar tipos de caso no Operações comerciais de manufatura.....	31
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Configurar o Portal de negócios.....	36
Integrar Operações comerciais de manufatura.....	37
Como usar o Operações comerciais de manufatura.....	37
Usando Central de controle de serviços para provedores.....	37
Usando Central de controle de serviços para consumidores.....	38
Usando Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura.....	38
Como usar a interação por e-mail no Operações comerciais de manufatura.....	44
Referência do Operações comerciais de manufatura.....	45
Referência do Customer Service Management.....	46
Referência do Gestão de pedidos.....	47
Referência da Central de controle de serviços.....	48
Operações comerciais de manufatura Casos de uso.....	53

Operações comerciais de manufatura

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

Iniciar

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

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorando Operações comerciais de manufatura

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

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

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

Usuários das Operações comerciais de fabricação

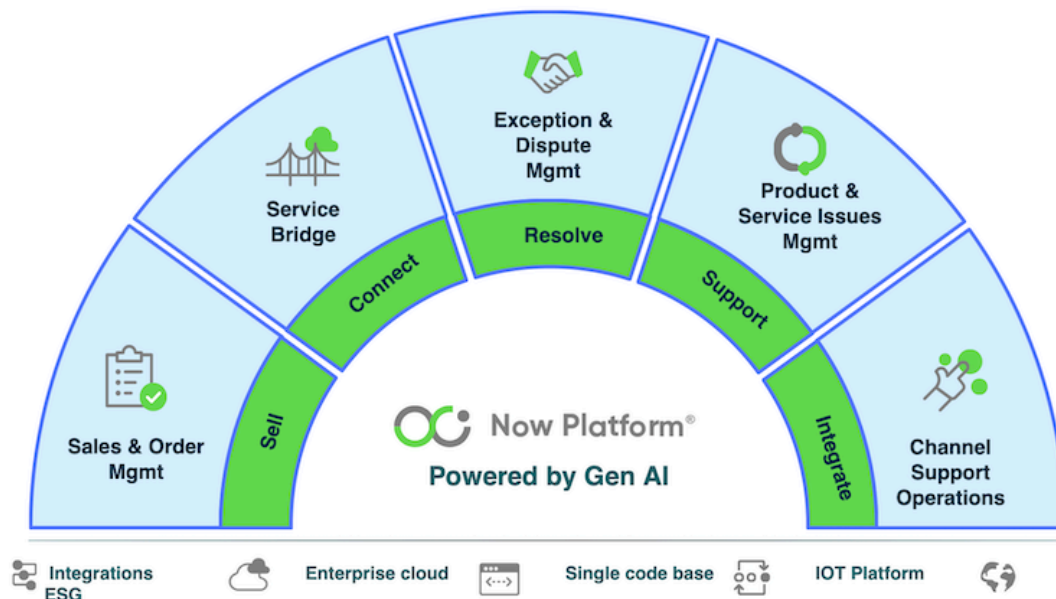
Usuários

Usuário	Descrição

Operações comerciais de fabricação e Now Platform

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

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Tradução automática

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

Gerencie todo um ecossistema de fabricação em tempo real

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

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

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

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

Gerencie leads e oportunidades do início ao fim e mapeie as necessidades do cliente para obter as melhores ofertas com Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura. Inicie produtos e serviços complexos rapidamente com catálogos configuráveis. Configure rapidamente

cotações de preço e converta em pedidos para acelerar a receita. Automatize a execução de pedidos nas equipes de front, middle e back-office para reduzir custos. Gerencie mudanças, upgrades e renovações pós-venda para aumentar a receita e a retenção

Acelere o crescimento com novas assinaturas e serviços

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

Ofereça experiências diferenciadas de cliente e canal

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

Benefícios das Operações comerciais de fabricação

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

Capacidades

Capacidades	Benefícios	Funcionalidades
Connect	Estabeleça integrações entre várias instâncias da ServiceNow para fornecer suporte e experiências de fabricação contínuos em todo o ecossistema de fabricação, de clientes empresariais a fornecedores, canais e parceiros, sem precisar configurar e manter integrações personalizadas. Crie e publique catálogos de serviços de fabricação, gerencie exceções de pedido e problemas de produto e estabeleça integrações entre instâncias de cliente com Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura.	Central de controle de serviços
Vender	Conecte processos de ponta a ponta, verifique contratos e direitos de clientes no ponto de serviço/ venda, rastreie e faça mudanças pós-vendas e gerencie proativamente as ativações e possíveis perdas de receita. Os fabricantes não precisam mais contar com processos manuais e conhecimento legado para gerenciar atividades nas várias fases dos processos de pré-vendas, vendas e pós-vendas (ou seja, oportunidade de ciclos de vida de renovação). Além disso, esses processos foram otimizados para vendas de produtos e peças e não são flexíveis	Gestão de vendas e pedidos

Capacidades

Capacidades	Benefícios	Funcionalidades
	o suficiente para acomodar requisitos de novas assinaturas e ofertas de serviços.	
Resolver	Integre ao ERP e outros sistemas pontuais, capture solicitações de omnicanais, encaminhe a solicitação de forma inteligente para as equipes certas e orquestre os processos de colaboração, resolução e aprovação. Você poderá monitorar SLAs, progredir e fornecer comunicações proativas para todas as partes interessadas, aumentando a auditabilidade e a visibilidade para todas as partes interessadas. Forneça uma maneira mais fácil para os fabricantes gerenciarem solicitações de mudança para pedidos, entregas e faturas, evitando problemas e contestações importantes que geralmente são tratados manualmente e passam por muitas entregas e evitando a frustração do cliente e a perda de receita e/ou dinheiro.	Gestão de exceções e contestações
Suporte	Integre a outros sistemas, disponibilize dados para o agente no ponto de serviço e comunique-se perfeitamente com clientes, equipes internas e partes interessadas com tipos de caso configuráveis, playbooks, fluxos de trabalho de gestão de problemas e espaços do agente. Identifique todas as bases de instalação afetadas e comunique soluções e resoluções de problemas. Forneça o melhor serviço aos clientes resolvendo reclamações e problemas de qualidade do produto a tempo e evite a desconexão de equipes internas, como engenharia, produção, compras e assim por diante Com Operações comerciais de manufatura, mantenha informações completas e consistentes sobre clientes, base de instalação, pedidos, garantia, contratos, direitos e produtos.	Gestão de problemas de produtos e serviços
Integrar	Forneça capacidades de autoatendimento, ofereça suporte a solicitações em produtos, assinaturas e serviços e forneça comunicação proativa, consistente e em tempo real. Defina a organização, as hierarquias e os relacionamentos com os clientes finais com as capacidades do Service Model Foundation. Envie solicitações de serviço proativamente aos revendedores e provedores de serviço mais próximos para manutenção e reparos para simplificar os processos de serviço, como reclamações de garantia e recalls. Evite a frustração de parceiros de canal, incluindo revendedores, provedores de serviço e varejo, devido a respostas inconsistentes, atrasadas e inadequadas a suas consultas, solicitações e problemas.	Operações de suporte de canal

Tradução automática

Fabricação com Gestão de vendas e pedidos

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

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

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

The screenshot shows the ServiceNow interface for configuring a 'Vehicle Software Upgrades Bundle'. The main content area is divided into sections for 'Bundled Products', 'Vehicle connectivity level', and 'Vehicle automation level'. Each section contains a list of options with checkboxes and quantity selectors. A 'Current Selection' panel on the right displays a list of selected items and their prices. The interface includes a search bar, navigation tabs, and a 'Reprice' button.

Tradução automática

[store-future: BEGIN review]

Gestão do Catálogo de produtos para Operações comerciais de manufatura

Use Gestão de catálogo de produtos, um componente de Gestão de vendas e pedidos, com Operações comerciais de manufatura para simplificar os processos de pedido e gerenciar ofertas de produtos, pedidos, cotações e leads.

Gestão de catálogo de produtos fornece vários recursos para implementar catálogos e categorias de produtos em sua organização.

- Interface do usuário do catálogo de produtos: inicie de qualquer lugar nos fluxos de trabalho de oportunidade, cotação e captura de pedidos, permitindo que os agentes naveguem e encontrem produtos rapidamente com uma função de pesquisa de catálogo completa.

- Hierarquia de categoria de catálogo: use estruturas hierárquicas de catálogos e categorias para organizar produtos e serviços de forma lógica.
- Controle de versão: rastreie as mudanças feitas nas informações do produto ao longo do tempo, ajudando na transparência e na auditabilidade.
- Qualificação de oferta de produto: filtre seus catálogos de produtos, categorias de oferta de produto e ofertas de produto para que os agentes vendam aos clientes somente os produtos para os quais estão qualificados.

i Nota:

Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a esses recursos.

IU do Catálogo de produtos

O catálogo de ofertas de produtos permite que os agentes façam o seguinte:

- Navegue e pesquise ofertas de produtos usando palavras-chave, descrições e códigos do setor.
- Analise as ofertas de produtos organizadas por hierarquia de categoria do catálogo, o que simplifica a navegação no catálogo.

Catálogos e categorias de ofertas de produtos

Catálogos e categorias de ofertas de produtos oferecem uma maneira de organizar as ofertas de produtos para que os agentes possam encontrar facilmente produtos para criar pedidos.

- Catálogo de ofertas de produtos: estruturas hierárquicas de categorias e ofertas de produtos.
- Categorias de oferta de produto: as categorias são um agrupamento lógico de ofertas de produto.
- Ofertas de produtos: bens físicos ou serviços não tangíveis que são configuráveis.
- Opções características e características: opções de produto criadas com base nas preferências do cliente.

Agrupamento de oferta de produto

Você pode criar pacotes de oferta de produto com uma hierarquia de oferta usando relacionamentos de oferta de produto e grupos de relacionamento. Essas ofertas de pacote podem ter referências a uma especificação de produto ou hierarquia de especificação em qualquer nível do pacote. Para obter mais informações, consulte .

Qualificação da oferta de produto

Como administrador ou gerente do catálogo de produtos, você pode usar regras de negócio para filtrar o catálogo de produtos, as categorias de oferta de produto e as ofertas de produto dinamicamente, exibindo somente o catálogo, as categorias e as ofertas apropriadas para as quais um cliente está qualificado. Essas regras permitem que seus agentes de vendas vendam os produtos corretos aos clientes com base no contexto, como:

- contas de cliente específicas
- local do cliente
- contratos de vendas

Você pode definir essas regras usando matrizes de qualificação de produto. Para saber mais sobre como usar as matrizes de qualificação de produto, consulte .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestão de oportunidades para Operações comerciais de manufatura

Explorando o OM.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura

Explorando o OM

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestão de leads para Operações comerciais de manufatura

A aplicação Gestão de leads para Operações comerciais de manufatura permite que seus agentes de vendas de fabricação e representantes de desenvolvimento de vendas criem leads e os alimentem em oportunidades.

Em um ciclo de vendas, os clientes em potencial expressam seu interesse por meio de vários canais, como formulários de site, mídias sociais ou eventos. Com as informações capturadas por meio desses canais, o agente de vendas cria um lead. Depois que um lead é criado, ele passa por vários processos para ser convertido em uma oportunidade.

Os processos incluem:

- Pontuação de lead: priorizando leads com base em critérios predefinidos para uma atenção mais focada.
- Qualificação de lead: determinar se um lead atende a determinados critérios para ser considerado um lead qualificado para vendas.
- Atribuição de lead: atribuir leads ao representante de desenvolvimento de vendas correto para acompanhamento.
- Criação de leads: interagir com os leads até que eles estejam prontos para as vendas.
- Segmentação de leads: categorizar leads com base no setor, comportamento ou outros parâmetros para marketing direcionado.

Conforme os agentes de vendas percorrem o fluxo de trabalho do lead e reconhecem o interesse dos clientes na compra de produtos, torna-se essencial qualificar ou converter o lead. Esse processo inclui vincular o lead a contas específicas e estabelecer a qualificação do lead, o que gera pedidos de produtos.

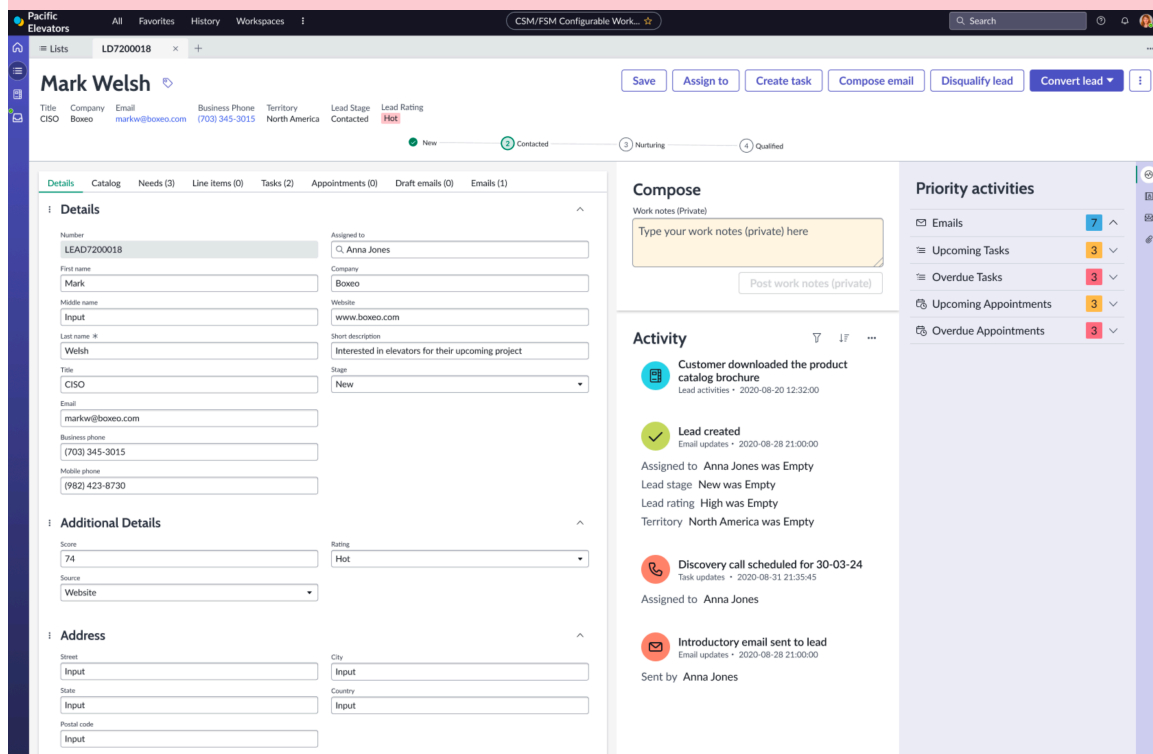
Fluxo de trabalho de lead em Operações comerciais de manufatura

Imagem.

Principais recursos da Gestão de leads

A Gestão de leads para Operações comerciais de manufatura pode ser usada para:

- Suporte ao modelo de dados básico para leads
- Habilitar a gestão do ciclo de vida do lead da identificação para a qualificação
- Aproveite a análise de necessidades para identificar e capturar as ofertas de produtos relevantes
- Inclua exibições Kanban para facilitar o snapshot dos leads atribuídos, gestão de arrastar e soltar das fases de lead
- Iniciar e rastrear atividades de lead, incluindo tarefas de e-mail e compromissos
- Qualificar e converter leads em contas/consumidores e oportunidades



Tradução automática

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestão de preços para Operações comerciais de manufatura

Explorando PM.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestão de cotações para Operações comerciais de manufatura

Gestão de cotações é uma aplicação usada para criar e gerenciar cotações de produtos.

Uma cotação é uma oferta formal de produtos e serviços, proposta a preços específicos e termos de pagamento relacionados, que é enviada a um cliente ou consumidor em potencial. No contexto da Gestão de vendas e pedidos, as cotações podem ser criadas

a partir da aplicação Gestão de oportunidades ou as cotações podem ser criadas separadamente, dependendo da sua configuração.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Contratos e direitos para Operações comerciais de manufatura

A aplicação Contratos e direitos para Operações comerciais de manufatura fornece soluções para padronizar, organizar, gerenciar e usar contratos e direitos de serviço.

Você pode usar a aplicação Contratos e direitos do cliente para gerenciar contratos desde a oferta inicial até a finalização do contrato, diretamente no espaço configurável do CSM. Você também pode gerenciar contratos de serviço e mudanças de ciclo de vida de direitos, modificações de escopo e cancelamentos. A aplicação permite o acompanhamento de direitos e melhora a conformidade do contrato.

Um contrato de serviço atua como um acordo entre o cliente e a organização. Um contrato inclui os detalhes do consumidor ou da conta, os produtos cobertos e o período para ativação do contrato. As linhas de contrato de serviço armazenam informações relacionadas a uma oferta de serviço ou contrato que é comprada ou de propriedade.

Em cada contrato, os direitos podem ser definidos para detalhar os compromissos específicos relacionados ao contrato. Você também pode criar direitos independentes que definem o tipo e o nível de suporte que um cliente recebe após a compra de um produto.

Principais recursos de Contratos e direitos

Contratos e direitos para Operações comerciais de manufatura podem ser usados para:

- Fornecer modelo de dados de contrato básico
- Ofereça suporte a contratos complexos com cabeçalhos e itens de linha que podem ser obtidos de sistemas de terceiros
- Acesse contratos e direitos do registro de conta e verifique com a API de verificação de direito
- Capture pedidos de direito e crie contratos aproveitando o configurador de produtos e o mecanismo de preços
- Iniciar solicitações de cancelamento ou modificação de direito

Service Contract

Name: Basic Preventive Maintenance

Number: CNTR0090002

Contract reference *: CNTR0090002

State: Active

Account *: Avid Corporation

Start date *: 2024-01-01

Renewal root: —

End date: 2025-12-31

Renewed from: —

Support Plan: Advanced

Child Contract Lines (3)

Name	Sold product	State	Start date	End date
Accidental damage protection	Accidental damage protection	Active	2024-01-01	2027-12-31
Break/fix support	Break/fix support	Active	2024-01-01	2027-12-31
OEM software support	OEM software support	Active	2024-01-01	2027-12-31

Fluxos de trabalho de contratos e direitos

Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato.

Os fluxos de trabalho de contratos e direitos ajudam a gerenciar com eficiência o ciclo de vida completo dos contratos e direitos de atendimento ao cliente de fabricação, desde a criação da oferta até a geração do contrato. Depois que o cliente especifica os itens do catálogo para contratos de serviço e direitos, esses fluxos de trabalho facilitam a criação de pedidos para esses itens por meio da orquestração de pedidos e da geração de contratos transacionais do cliente.

Os fluxos de trabalho nesta aplicação permitem modificar contratos, linhas de contrato e direitos. Ofertas de contrato são planos de assinatura ou planos de serviço que detalham os serviços precisos aos quais um cliente tem direito, conforme especificado em um contrato. Essas ofertas incluem detalhes como escopo de serviços, linhas do tempo, preços e outros termos especiais. As ofertas de contrato podem ser oferecidas de forma independente ou combinadas com outros serviços ou produtos. As ofertas de direito são termos e níveis de serviço específicos aos quais os clientes têm direito sob um contrato.

Os principais recursos dos fluxos de trabalho de contratos e direitos incluem:

- Geração de novos contratos e direitos de clientes: permite que o processo completo de gestão de vendas e pedidos de ponta a ponta gere novos contratos e direitos de clientes.
- Integração com módulos do Customer Service Management: integra a gestão de catálogo de produtos, gestão de pedidos e gestão de contratos para oferecer uma capacidade contínua de suporte à venda de contratos e direitos de serviço.
- Fluxos de trabalho personalizáveis: oferece flexibilidade para acomodar mudanças no modelo de dados, como a adição de campos personalizados.
- Modificando contratos e direitos: gerencie mudanças em contratos e direitos. Se o cliente quiser modificar contratos de serviço, como mudanças na cobertura ou outros termos específicos, essas mudanças poderão ser gerenciadas usando o gerenciamento de pedidos. Você também pode suspendê-los, retomá-los e cancelá-los com base em seus requisitos.
- Renovação de serviços: você pode renovar contratos de serviço e outras entidades com base em seus requisitos.
- Produtos cobertos: os produtos cobertos são produtos específicos ou itens de linha do pedido que estão incluídos em um contrato de serviço. Os produtos cobertos podem ser rastreados diretamente por meio dos registros do contrato, facilitando as mudanças e a visibilidade do que está coberto.

Caso de uso de contratos e direitos

Um cliente compra vários produtos com diferentes contratos de serviço: 1000 impressoras multifuncionais com pacotes de suporte avançado por meio de um agente de vendas de produtos Solana e 200 horas de suporte de reparo no local do agente de vendas de suporte Solana separadamente. O cliente tem direito a um tempo de resposta de problema P1 de 4 horas, conforme prometido por Solana a todos os clientes.

O administrador do sistema configura a ServiceNow para centralizar os contratos de serviço criados para um determinado cliente em vários sistemas. Um contrato de suporte avançado é gerado automaticamente pelo SOM da ServiceNow. O contrato de suporte de reparo no local importado do ERP usando APIs cria o direito de tempo de resposta no CSM da ServiceNow.

O agente de serviço verifica as qualificações quando o cliente entra em contato com uma solicitação de serviço para a impressora. O ANS de resposta é de 4 horas. A impressora com o problema está qualificada para suporte da equipe de tecnologia avançada. Um técnico pode ser enviado para suporte no local.

[End]

Operações comerciais de manufatura com a Central de controle de serviços

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

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

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

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

Como um fornecedor de fabricação, você pode:

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

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

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

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

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

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

	de tarefas remotas ou tarefas do provedor.	e recuperação rápidas de dados, levando à redução do tempo gasto ao capturar dados e atualizá-los diretamente no bloco de anotações.
Usuário autorizado	Habilita o controle de acesso baseado em função no nível do usuário de Produtores de registros remotos na instância do cliente.	Evita possibilidades de incompatibilidade devido à adoção do controle de acesso baseado em função no nível do usuário. Reduz os riscos de conformidade ao reduzir os erros de acesso por incompatibilidade de dados
Tarefa do provedor (produtor de registro)	Permite que os provedores sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam a ServiceNow, sincronizando tarefas relevantes, como casos, com seus consumidores como tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e evita incompatibilidades de dados entre os casos nas diferentes instâncias
Revisões de configuração	As configurações de produtores de registro remoto, definições de tarefa remota e ofertas de sincronização de dados básicos podem ser atualizadas para criar novas revisões que podem ser atribuídas aos consumidores. Novas revisões de direitos com funcionalidade atualizada podem ser implantadas em consumidores compatíveis sem afetar os consumidores que não atualizaram suas aplicações da Central de controle de serviços.	Novas revisões de direitos da Central de controle de serviços que oferecem funcionalidade atualizada podem ser desenvolvidas e implantadas para consumidores compatíveis sem afetar negativamente os consumidores que ainda não atualizaram sua aplicação. O provedor oferece uma experiência aprimorada ao cliente com eficiência e escalabilidade aprimoradas.
Suporte a versões incompatíveis	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.
Suporte para gestão de pedidos	Quando uma oferta de produto é definida na Gestão de vendas e pedidos (SOM), o administrador	Um cliente pode solicitar uma oferta de produto de Gestão de vendas e pedidos (SOM) de um

Tradução automática

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

	pode especificar um item do catálogo remoto e a oferta será publicada como um produtor de registro remoto nos catálogos de serviço dos clientes conectados da Central de controle de serviços.	provedor da Central de controle de serviços conectado usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente.
--	--	--

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

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

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

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

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

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

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

Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores

Escolha remota	Fornecer acesso direto aos dados do provedor em tempo real durante o envio de um item do catálogo remoto.	Remove a necessidade de replicar dados básicos na instância do consumidor. Ter as informações certas no momento certo reduz as chances de erros e reduz os custos.
----------------	---	--

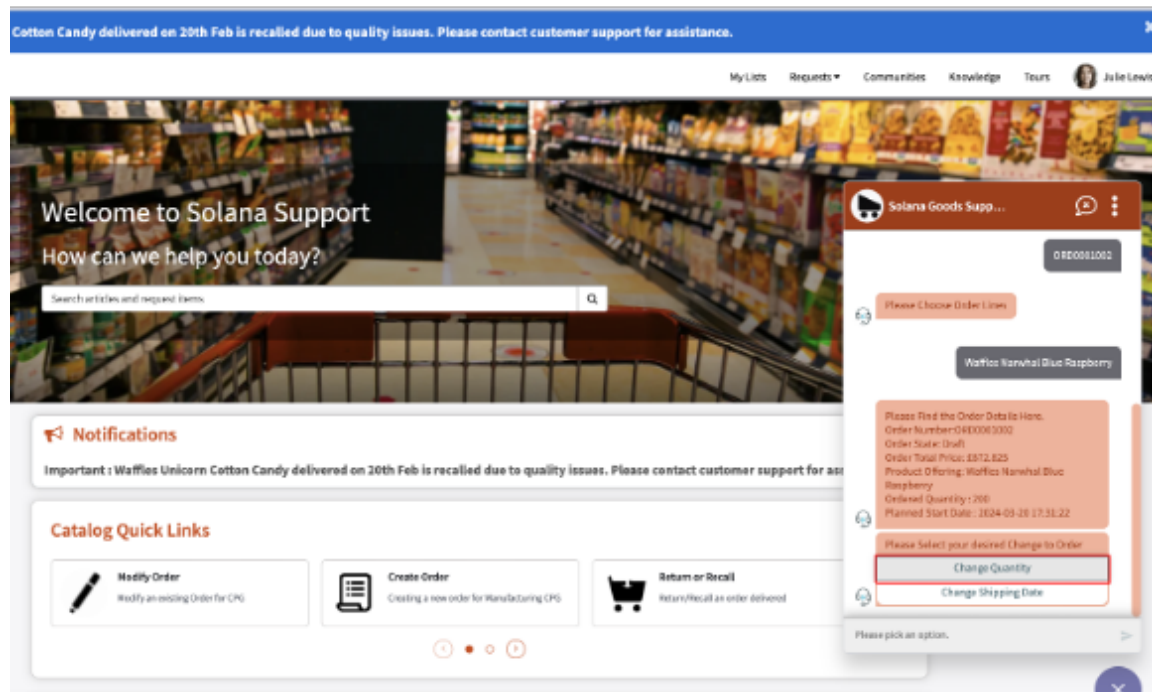
Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores

Estrutura de transformação	Permite que um provedor ou consumidor transforme dados de entrada e saída para tarefas remotas. Transforme facilmente campos com opções estáticas como Estado e Prioridade. As transformações avançadas com script permitem lógica complexa.	Simplifica a comunicação entre si (OEM, consumidor), para que os agentes possam se concentrar mais na resolução de incidentes, casos e solicitações do consumidor.
Suporte a versões incompatíveis	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.
Pré-fluxos do consumidor	Os consumidores podem controlar se e quando os dados devem ser sincronizados entre as tarefas do provedor no consumidor e no provedor. Um fluxo pode ser associado a um Produtor de registro remoto (RRP) da Central de controle de serviços e executar processos definidos pelo consumidor, como aprovações, antes que a solicitação/tarefa seja sincronizada com o provedor.	Os pré-fluxos do consumidor permitirão que os provedores da Central de controle de serviços melhorem o serviço para os consumidores atuais e expandam para clientes adicionais para os quais este recurso é um requisito.
Suporte para gestão de pedidos	Quando uma oferta de produto é definida na Gestão de vendas e pedidos (SOM), o administrador pode especificar um item do catálogo remoto e a oferta será publicada como um produtor de registro remoto nos catálogos de serviço dos clientes conectados da Central de controle de serviços.	Um cliente pode solicitar uma oferta de produto de Gestão de vendas e pedidos (SOM) de um provedor da Central de controle de serviços conectado usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente.

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

Operações comerciais de manufatura Gestão de exceções e disputas

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



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

- Unifique problemas relacionados e rastreie efetivamente o status com linhas de caso em um único caso.
- Capture solicitações de mudança de pedido e contestações de fatura com eficiência por meio de omnicanais.
- Priorize e acelere a resolução de problemas para os pedidos de clientes qualificados mais importantes.
- Identifique discrepâncias automaticamente e melhore a produtividade do agente com recomendações orientadas.
- Colabore com equipes internas para resolver problemas mais rapidamente.

[store-future: BEGIN review]

Gestão de exceções de pedido

Explorando o OEM para Operações comerciais de manufatura.

[End]

Produção com Gestão de problemas de produtos e serviços

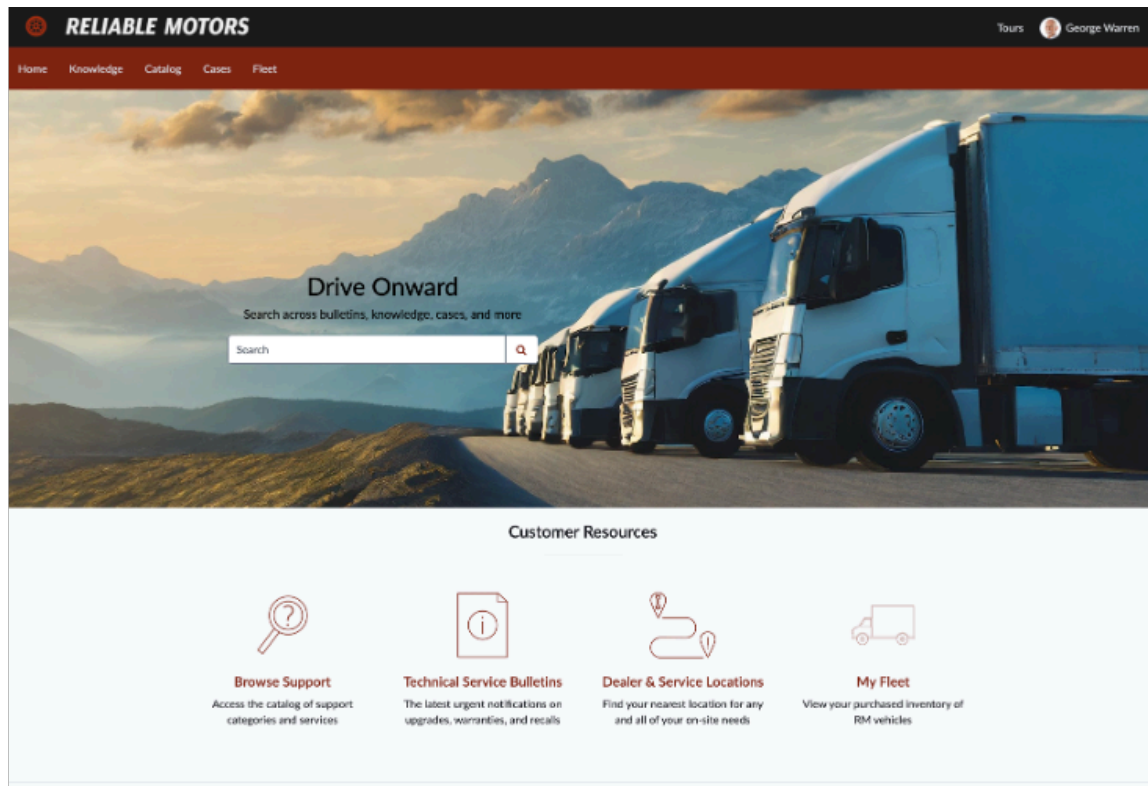
Operações comerciais de manufatura pode ser integrado a outro sistema e os dados são disponibilizados para os agentes no ponto de serviço. Comunique-se perfeitamente com clientes, equipes internas e partes interessadas com tipos de caso configuráveis, playbooks, fluxos de trabalho de gestão de problemas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

Tradução automática

priorize, resolva e atualize os problemas e resoluções relacionados à base de instalação, produto ou serviço.

Operações comerciais de manufatura Operações de suporte de canal

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



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

- Automatizar processos de suporte pós-venda (por exemplo, problemas de produto e serviço, reclamações de garantia, recalls)
- Resolver problemas de baixa qualidade, não conformidade e garantia
- Forneça aos agentes de suporte técnico uma visão de 360 ° de clientes, produtos, direitos e canais
- Aumente o desvio com espaços e portal de autoatendimento personalizados
- Melhorar a colaboração do canal do OEM com comunicações proativas e fluxos de trabalho de canal automatizados (por exemplo, entrega de veículos, entrega de serviço)

Tradução automática

Configuração da Operações comerciais de manufatura

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

Configurar Operações comerciais de manufatura envolve várias tarefas principais:

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

Instalação e configuração de Operações comerciais de manufatura aplicações

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

Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar Customer Service Management	Instale a aplicação Customer Service Management da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes e executivos de contas obtenham visibilidade sobre os sistemas e ferramentas do cliente de que precisam para oferecer serviços proativos aos clientes.

Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
Install and configure Lead Management	Instale a aplicação Gestão de leads do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que os fabricantes criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-venda com base nas necessidades do cliente, bem como atribuam funções de usuário e configurem recursos relacionados, como a análise de necessidades.
Install and configure Opportunity Management	Instale a aplicação Gestão de oportunidades da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Install and configure Quote Management	Instale a aplicação Gestão de orçamentos da loja ServiceNow Store. Ele permite que seus agentes de vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Instalar e configurar a Gestão de pedidos	<p>Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais.</p> <p>Nota: Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, instale a aplicação Order Management for Telecommunications, Media, and Technology da loja. Esta aplicação inclui a aplicação Gestão de pedidos e também as ServiceNow implementações das APIs do TMF para produtos de telecomunicações.</p>
Instalar e configurar a Gestão de contratos de vendas	Instale a aplicação Gestão de contratos de vendas da loja ServiceNow Store para criar acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.
Instalar e configurar o Service Model Foundation	Instale a aplicação Base do modelo de serviços da loja ServiceNow Store. Essa estrutura permite criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio.
Instalar e configurar a Gestão de base de instalação	Instale a aplicação Gestão de base de instalação da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite capturar o uso ou a compra de um produto por parte de um cliente com a aplicação Operações comerciais de manufatura.

Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar Central de controle de serviços para provedores	Consulte Install Service Bridge for Providers .
Instalar e configurar Central de controle de serviços para consumidores	Consulte Install Service Bridge for Consumers .

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

Plug-ins do Operações comerciais de manufatura

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

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

Instalando e configurando Gestão de vendas e pedidos para Fabricação

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

Instalação e configuração de SOM aplicações

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

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
Install and configure Lead Management	Instale a aplicação Gestão de leads do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que os fabricantes criem leads e forneçam recomendações de produtos de pré-venda com base nas necessidades do cliente, bem como atribuam funções de usuário e configurem recursos relacionados, como a análise de necessidades.
Install and configure Opportunity Management	Instale a aplicação Gestão de oportunidades da loja ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus

Tarefas de configuração do SOM

Tarefa de configuração	Descrição
	agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Install and configure Quote Management	Instale a aplicação Gestão de orçamentos da loja ServiceNow Store. Ele permite que seus agentes de vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Instalar e configurar a aplicação Gestão de pedidos	Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais.
Configure Sales Agreement Management	Instale a aplicação Gestão de contratos de vendas da loja ServiceNow Store para criar acordos de vendas entre um comprador e um vendedor para transações futuras.
Configuring product offerings and catalogs	Crie ofertas de produtos e os catálogos de produtos associados que podem ser usados por agentes de Gestão de vendas e pedidos para atividades de pré-vendas, captura de pedidos e envolvimento pós-venda.
Configurando o preço do produto com a aplicação Pricing Management	Use a aplicação Gestão de preços para criar as listas de preços e as linhas da lista de preços, definir ajustes de preços e gerenciar outros recursos que controlam os preços das ofertas de produtos. O preço do produto é usado por seus agentes de vendas e pedidos ao criar oportunidades, cotações e pedidos de vendas no Gestão de vendas e pedidos.
Setting up the product configurator	Controle as opções de produto exibidas na interface usando a estrutura da API Open State Management.
Assign user roles in Sales and Order Management applications	Revise e atribua funções aos usuários das aplicações SOM que você instala.

Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores

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

Nota:

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

Verificações de pré-instalação

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

Configuração da Central de controle de serviços para provedores

Tarefa	Link
Instale a aplicação Central de controle de serviços para provedores.	Consulte Install Service Bridge for Providers .
Faça upgrade da versão 1.xx de Central de controle de serviços para provedores, se necessário.	Consulte Guia de upgrade - aplicação Ponte de serviço para provedores e consumidores (versão v2.xx - KB1700387) .
Migre da Central de controle de serviços versão legada, se necessário.	Consulte Migrate from Service Bridge (legacy) . Nota: Este recurso é compatível somente com Central de controle de serviços versões 1.xx.
Configure um novo registro de provedor.	Consulte Set up a Service Bridge provider record .
Atribua funções Central de controle de serviços para provedores.	Consulte User roles for providers .
Crie personas de catálogo.	Consulte Create catalog personas .
Crie definições de escolha remota.	Veja Create remote choice definitions in Service Bridge for Providers .
Crie itens do catálogo remoto.	Consulte Create remote catalogs in Service Bridge for providers .
Crie definições de tarefa remota.	Consulte Create remote task definitions in Service Bridge for Providers .
Criar transformações.	Consulte Create a transform in Service Bridge .
Atualizar configurações de Usuários autorizados.	Consulte Update settings for Authorized Users .

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

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

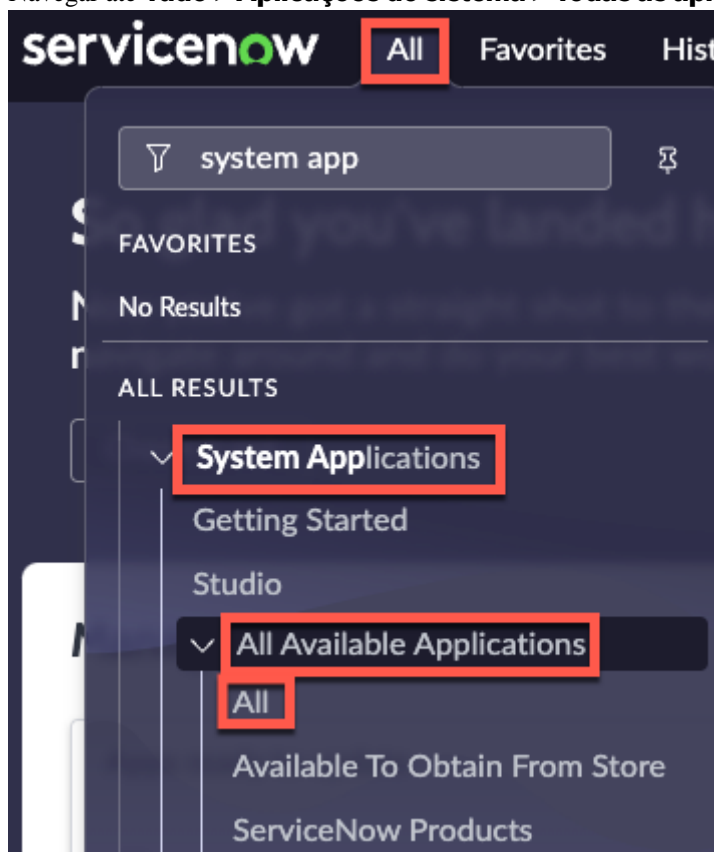
Os plug-ins a seguir são instalados automaticamente com a aplicação Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura:

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

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Components installed with Service Bridge for Providers](#).

Procedimento

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



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

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

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

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

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

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

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

5. Selecione **Instalar**.

Instalando e configurando Central de controle de serviços para consumidores

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

Verificações de pré-instalação

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

Configuração da Central de controle de serviços para consumidores

Tarefa	Link
Instale a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.	Consulte Install Service Bridge for Consumers .
Faça upgrade da versão 1.xx de Central de controle de serviços para consumidores, se necessário.	Consulte Guia de upgrade - aplicação Ponte de serviço para provedores e consumidores (versão v2.xx - KB1700387) .
Adicione funções Central de controle de serviços para consumidores.	Consulte Personas for consumers .
Registre-se em um provedor.	Consulte Registering with a provider .
Ativar direitos.	Consulte Activate entitlements in Service Bridge .
Configure pré-fluxos do consumidor.	Consulte Service Bridge consumer pre-flows .
Adicionar usuários autorizados.	Consulte Add an authorized user .

Configuração da Central de controle de serviços para consumidores

Tarefa	Link
Criar transformações.	Consulte Create a transform in Service Bridge .
Crie tarefas remotas para sincronizar dados.	Consulte Create remote tasks to sync data .
Definir configurações.	Consulte Configure settings on the consumer instance .

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

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

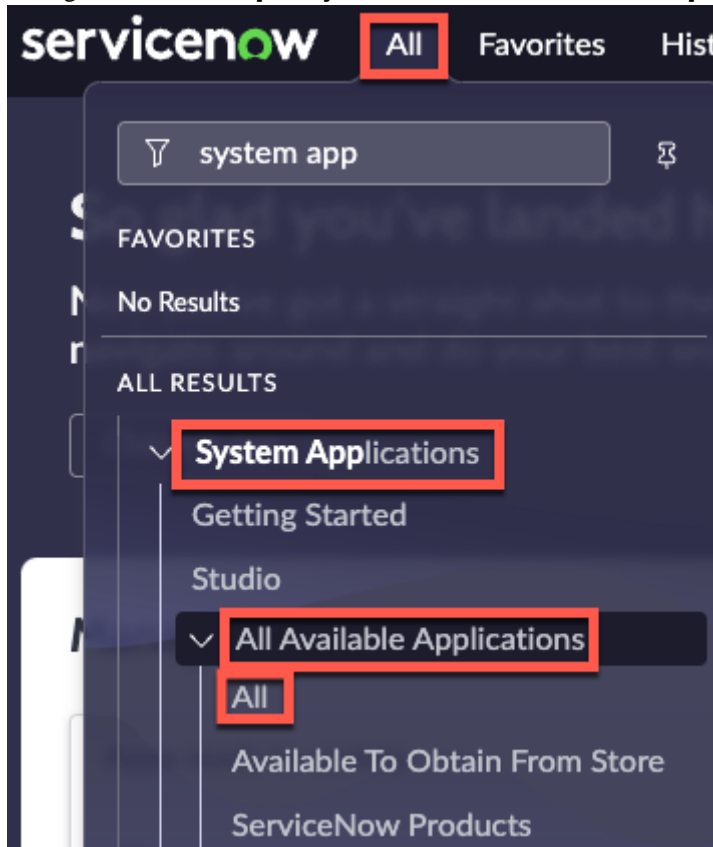
Os plug-ins a seguir são instalados em com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura:

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

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

Procedimento

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



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

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

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

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

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

i Importante:

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

4. Selecione **Instalar**.

Como configurar e gerenciar tipos de caso no Operações comerciais de manufatura

Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema. Depois de criado, você pode exibir os tipos de caso, gerenciar configurações e atualizar a configuração dos tipos de caso em Operações comerciais de manufatura.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada tipo de caso, você cria uma tabela que estende a tabela Caso e configura vários itens, como processos, regras de negócio e scripts de cliente, que orientam os problemas do cliente desse tipo desde a criação até a resolução. Ao criar casos, os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

Há uma sequência de tarefas que permite configurar tipos de caso para Operações comerciais de manufatura.

Você deve criar o seguinte para cada tipo de caso:

- Estados e fluxos de estado
- Ações de IU
- Políticas de IU (se marcadas como herdadas)
- Scripts de cliente (se marcados como herdados)
- Regras de negócio
- Definições do ANS
- Configuração de Informações de tratamento especial
- Notificações

i Nota:

Os atributos serão considerados **herdados** se nenhuma mudança for necessária no caso base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Atendimento ao cliente > Tipos de Caso**.
2. Na categoria Tipos de caso, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Operações comerciais de manufatura Tarefas de configuração de tipos de caso

Tarefa	Descrição
Criar Tipos de Caso	<p>A primeira etapa na criação de um tipo de caso é criar uma tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).</p> <p>i Nota: Esta tabela deve ser criada em um escopo diferente de global.</p> <p>Você pode criar uma tabela para o tipo de caso usando um destes métodos:</p>

Tarefa	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Criador de aplicações assistido ○ Recurso de criação de tabela de plataforma (navegue até Definição do Sistema > Tabela e clique em Novo) <p>A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela Caso.</p>
Configurar Regras de exibição	<p>As regras de exibição determinam as exibições do formulário que estão disponíveis para os usuários. Crie regras de exibição que determinam as condições de quando o sistema exibe a tabela Tipo de caso em uma exibição especificada.</p>
Configurar estados para os Fluxos de estado	<p>Os fluxos de estado permitem que você personalize as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task], incluindo a tabela Caso [sn_customerservice_case] e tabelas estendidas de Caso. Você pode configurar o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos.</p> <p>Crie registros de seleção para cada um dos estados a serem usados em fluxos de estado para o tipo de caso. Ao criar os estados desejados, defina o campo Tabela como a tabela do tipo de caso e o campo Elemento como Estado.</p>
Configurar Políticas de IU	<p>As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário, como definir um campo como somente leitura ou tornar um campo obrigatório. O tipo de caso herda as seguintes políticas de IU da tabela Caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mostrar ou ocultar a seção de informações do caso principal ○ Tornar contato do parceiro somente leitura se o parceiro estiver vazio <p>Você pode configurar políticas de IU adicionais para o formulário Tipo de caso.</p>
Configurar Scripts de cliente	<p>Os client scripts permitem que o sistema execute o JavaScript no cliente quando ocorrem eventos baseados no cliente, como quando um formulário é carregado ou quando um campo muda de valor. O tipo de caso herda os seguintes client scripts da tabela Caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro ○ Formulário de caso vazio na mudança de conta ○ Ocultar lista relacionada à solicitação

Tarefa	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ocultar seção SM e listar se não houver plug-in ○ Ocultar seção de registros relacionados Você pode configurar client scripts adicionais para o tipo de caso.
Configurar regras de negócio	<p>Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela é consultada. Use regras de negócios para realizar tarefas como alterar valores automaticamente em campos de formulário quando determinadas condições forem atendidas ou para criar eventos para notificações por e-mail e ações de script.</p> <p>Você pode configurar as regras de negócio desejadas para a tabela Tipo de caso.</p>
Configurar ações de IU do tipo de caso	<p>As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto que aparecem em listas e formulários. Um tipo de caso herda as ações de IU da tabela Caso.</p> <p>Você tem as seguintes opções ao configurar ações de IU para um tipo de caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Crie novas ações de IU para o tipo de caso. Se você criar uma nova ação de IU, selecione a tabela Tipo de caso no campo Tabela no formulário Ação de IU. ○ Use qualquer uma das ações de IU de caso herdado. ○ Use uma combinação dos dois. <p>Você também pode bloquear todas as ações de IU de caso herdadas que você não deseja. Para bloquear uma ação, atualize a inclusão de script CSUIActionsimple.</p>
Configurar tipos de caso	<p>Registre um tipo de caso recém-criado criando um registro de definição de tipo de caso. Este registro é armazenado na tabela Tipo de caso (sn_case_type) e inclui as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ O nome do tipo de caso ○ A tabela criada para o tipo de caso ○ Uma categoria opcional ○ Um subtipo opcional ○ Uma descrição resumida ○ Um campo para definir o tipo de caso como ativo

Tarefa	Descrição
	<p>A tabela Tipo de caso estende a tabela Arquivo de aplicações (sys_metadata). Esta tabela inclui uma coluna Domínio que os clientes podem usar para adicionar sua própria lógica.</p> <p>Para criar um registro de definição de tipo de caso, navegue até Atendimento ao cliente > Gerenciar Tipos de Caso e clique em Novo.</p> <p>Depois de criar e salvar o registro de definição do tipo de caso, você pode configurar as seguintes informações de processo para o tipo de caso usando as listas relacionadas no formulário Tipo de caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fluxos de estado ○ Informações de tratamento especial ○ ANS ○ Modelos de e-mail ○ Mensagens rápidas ○ Relatórios <p>Para obter mais informações, consulte Como gerenciar tipos de caso no Operações comerciais de manufatura.</p> <p>i Nota: Essas listas relacionadas exibem somente informações para o novo tipo de caso. Eles não incluem informações para o caso base.</p>
Configurar Notificações	As notificações mantêm os usuários informados sobre diferentes atividades e eventos. Você pode determinar as condições em que uma notificação aparece criando um registro na tabela Notificação.
Configurar Funções	Crie uma ou mais funções para controlar o acesso aos recursos e capacidades do tipo de caso. Em seguida, conceda a essas funções acesso às aplicações e módulos desejados.
Configurar regras da lista de controle de acesso (ACLs)	<p>Use as regras da lista de controle de acesso (ACLs) para restringir o acesso aos dados. Essas regras exigem que os usuários passem por um conjunto de requisitos antes que possam interagir com os dados.</p> <p>Para que os clientes externos vejam um tipo de caso, adicione ACLs que forneçam acesso de leitura ou criação para usuários externos.</p>
Configurar Produtores de registros	Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários criar registros baseados em tarefas, como registros de casos, a

Tarefa	Descrição
	partir do catálogo de serviços. Crie um produtor de registro que exponha o novo tipo de caso no Portal do cliente.

Como gerenciar tipos de caso no Operações comerciais de manufatura

Gerencie as definições e a configuração de um tipo de caso no formulário Tipo de caso.

Depois de usar a Operações comerciais de manufatura Configuração assistida para criar e [configurar um tipo de caso](#), você pode exibir e gerenciar as definições e a configuração do tipo de caso no formulário Tipo de caso. Para acessar um formulário de Tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente > Tipos de caso > Gerenciar tipos de caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Listas relacionadas ao formulário de tipo de caso

As listas relacionadas ao formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- ANS
- Modelos de E-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios
- Seleções de tipo de caso

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

Link relacionado	Descrição
Exibir Configuração de Tipo de Caso	Exibe a configuração atual para este tipo de caso, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Regras de negócio • Scripts de cliente • Entradas e substituições de dicionário • Notificações • Ações de IU • Controles de acesso • Políticas de IU • Políticas de dados • Estilos • Regras de exibição • Fluxos

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

Link relacionado	Descrição
Iniciar Configuração assistida para Tipos de caso	Acessa as tarefas de configuração de Tipos de caso na Operações comerciais de manufatura Configuração assistida.

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

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

Antes de Iniciar

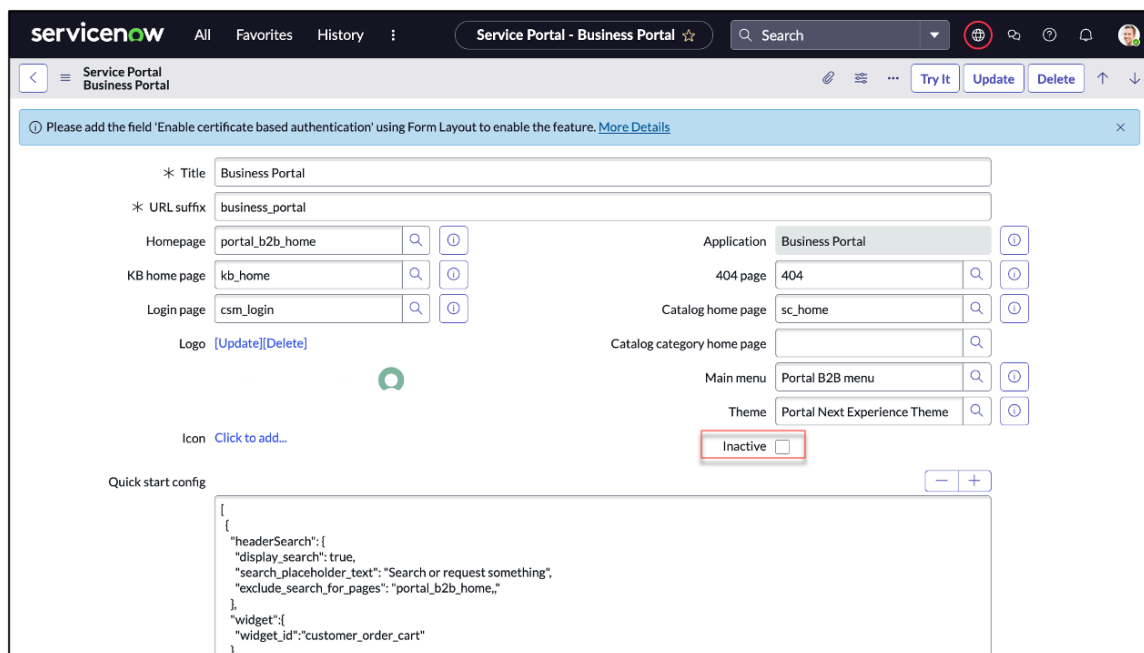
Função necessária: administrador

Procedimento

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

i Nota:

O Portal de negócios está inativo por padrão.



5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O Portal de negócios agora está ativo.

Integrar Operações comerciais de manufatura

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

Operações comerciais de manufatura fornece integrações com as seguintes aplicações:

[Field Service Management](#)

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

[Strategic Portfolio Management](#)

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

Como usar o Operações comerciais de manufatura

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

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

Usando Central de controle de serviços para provedores

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

Copiar e publicar itens do catálogo como produtores de registros remotos

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

Antes de Iniciar

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

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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


Procedimento

1. Navegue até **Todos** e digite `sc_cat_item.list` no filtro de navegação.
2. Selecione o item do catálogo.
Você pode selecionar mais de um.

Por padrão, você pode copiar 20 itens do catálogo como RRP's de cada vez. Se você quiser mudar o limite, precisará adicionar a propriedade do sistema `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items`, que é do tipo Número inteiro.

3. No menu de ação, selecione **Publicar na Central de controle de serviços**.
Uma mensagem é exibida informando o status de publicação.
 - Se a publicação em Central de controle de serviços for bem-sucedida, uma mensagem de sucesso será exibida.
 - Se a publicação não for bem-sucedida, uma mensagem de falha será exibida.

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

4. Exiba os RRP's copiados selecionando **Clique aqui** na mensagem de sucesso.
5. Revise os RRP's copiados para verificar a precisão.
6. Adicione uma variável a cada RRP, se ainda não estiver disponível.
Cada RRP deve ter pelo menos uma variável. Você pode adicionar mais de uma variável. Para mais detalhes, consulte [Create variables for remote record producers in Service Bridge for Providers](#) .
7. Adicione um fluxo ao RRP usando o campo **Fluxo**.
Cada RRP deve ter um fluxo. Escolha um dos fluxos padrão Central de controle de serviços fornecidos ou crie seu próprio fluxo, se necessário.
8. Adicione um critério de consumidor.
9. Selecione **Publicar**.

Usando Central de controle de serviços para consumidores

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

Usando Gestão de vendas e pedidos para Operações comerciais de manufatura

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

Use Gestão de vendas e pedidos como o sistema de ação e retransmita o status do pedido por meio do portal de atendimento ao cliente. Os pedidos podem ser capturados e atendidos em qualquer sistema e sincronizados novamente com a tabela de pedidos Gestão de vendas e pedidos.

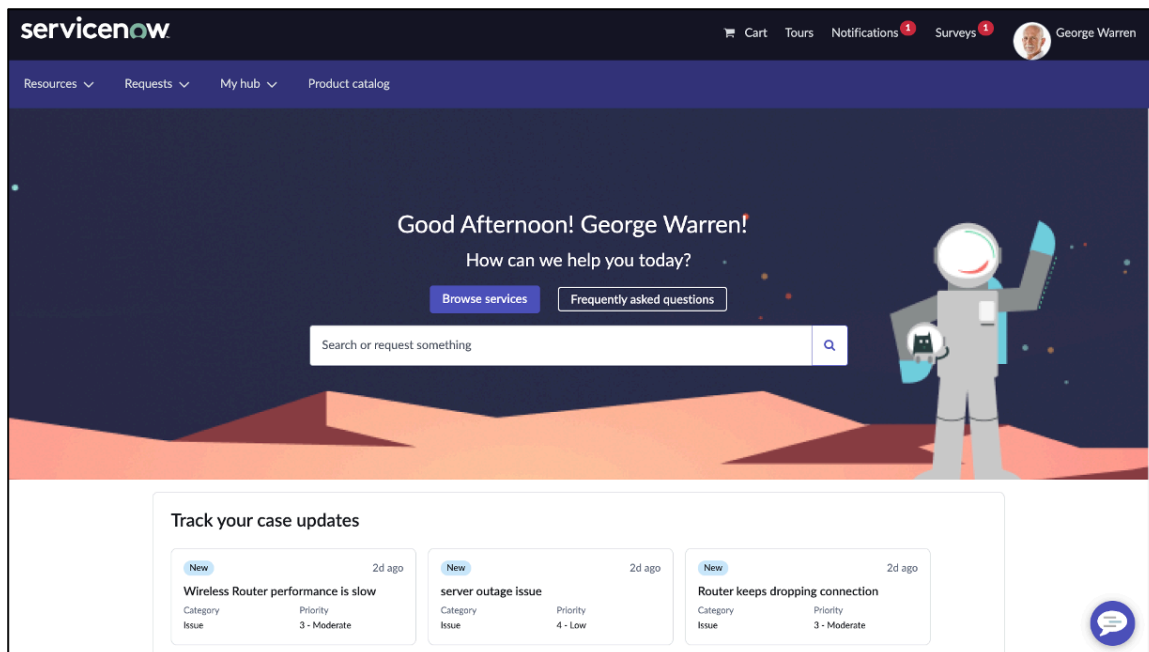
Fluxo de trabalho do Gestão de vendas e pedidos



Como usar o Portal de negócios no Operações comerciais de manufatura

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

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



Tradução automática

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

- Cabeçalho e rodapé com links para diferentes atividades do cliente.
- A página inicial fornece um resumo dos itens essenciais para o usuário conectado.
- Menu hierárquico para navegar sistematicamente para diferentes páginas do portal.
- Experiência de navegação unificada para conhecimento e catálogo por meio de tópicos de taxonomia.
- Páginas de lista para navegar, pesquisar e filtrar registros de casos, produtos, pedidos e outros.
- Páginas de exibição de registro para exibir informações importantes, ações relacionadas, listas relacionadas e links rápidos de um registro.

Nota:

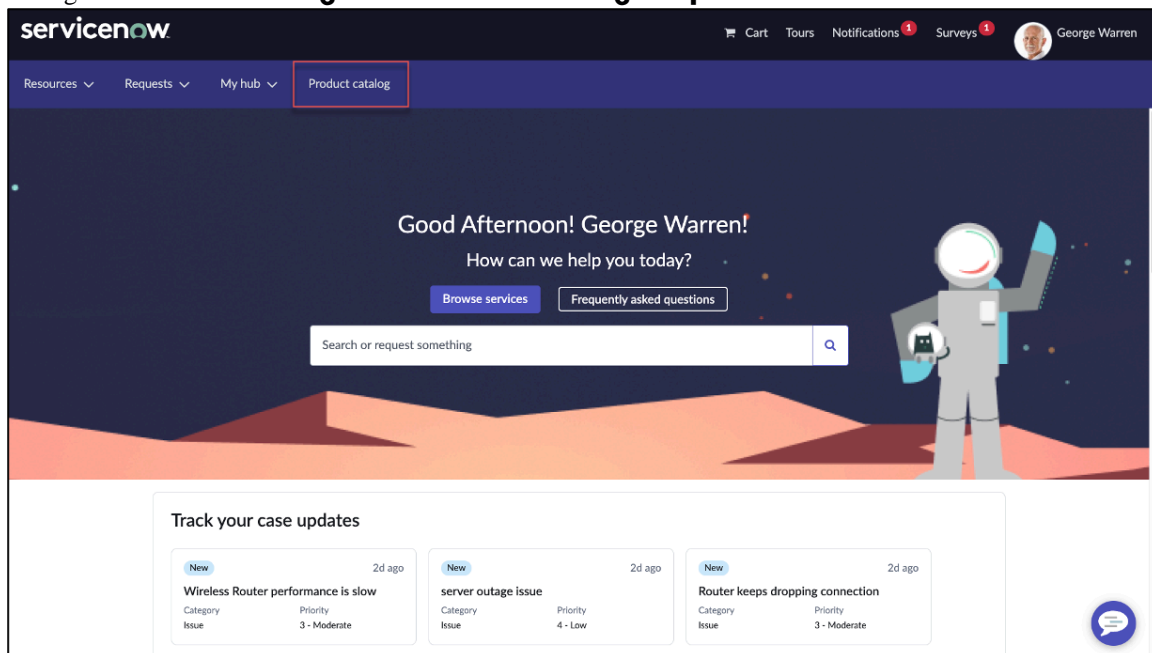
O app da Store do Portal de negócios é instalado automaticamente quando você instala o app da Store do Portal de atendimento ao cliente. Para obter detalhes, consulte [Activate the Consumer and Customer Service Portals](#).

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente

Procedimento**1. Navegue até o Portal de negócios e selecione Catálogo de produtos.****2. Use o catálogo para navegar e configurar produtos.**

Aqui, você pode exibir o catálogo de produtos e as categorias e selecionar qualquer produto para personalizá-lo ainda mais.

3. Selecione Adicionar para adicionar produtos ao carrinho.**4. Opcional: Selecione Personalizar para abrir o configurador de produtos para selecionar opções de produto e adicionar produtos adicionais.****5. Revise a estrutura de preços no painel Seleção atual.****6. Selecione Adicionar para adicionar o produto ao carrinho.****7. Retorne ao catálogo de produtos para adicionar outros produtos ao pedido.****8. Selecione o carrinho de compras para exibir os produtos em seu carrinho.****9. No carrinho de compras, selecione Exibir carrinho para abrir informações detalhadas sobre os produtos no carrinho.****10. Selecione Enviar pedido para criar um pedido ou Retornar ao catálogo para retornar à exibição do catálogo.**

Resultado

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

The screenshot displays the ServiceNow 'Order Details' page for order ID ORD0001070. The page header includes navigation links for Resources, Requests, My hub, and Product catalog. The main content area shows the order summary with the following details:

Account	Contact	Order date	Total monthly recurring price
Boxeo	George Warren	2024-12-05 14:50:31	\$163.00
		Total one-time price	Total amount
		\$204.00	\$360.00

Below the summary, there is an 'Activity' section with a message from George Warren: 'ORD0001070 Created'.

pedido.

Exibir um pedido com o Portal de negócios

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

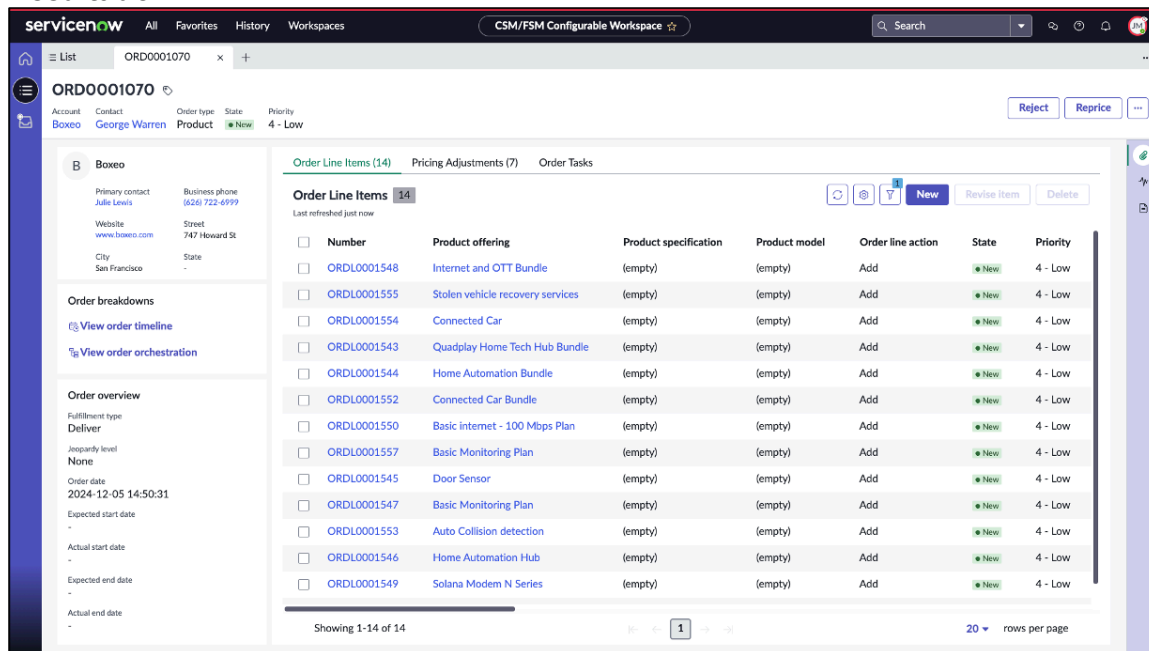
Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Procedimento

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

Resultado



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

Criar um PDF de cotação

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

Antes de Iniciar



Função necessária: administrador

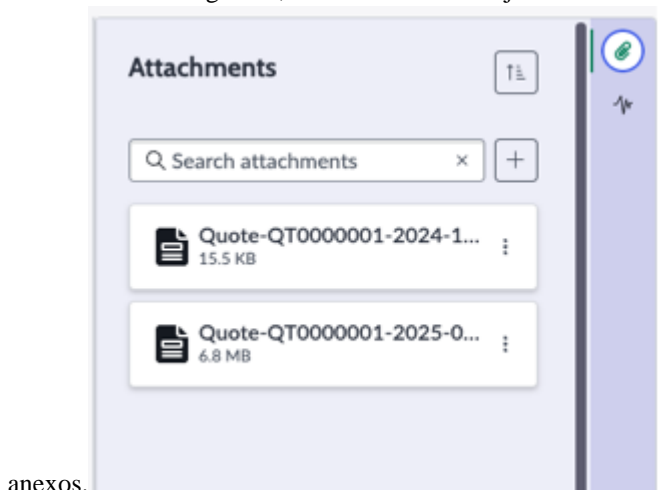
Procedimento

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

Opção	Descrição
Modelo de documento	Um modelo de documento é necessário para criar um PDF de documento de cotação. Um modelo padronizado está incluído no sistema de base. Selecione o modelo desejado. Consulte Set up PDF document templates para obter mais informações sobre como criar modelos personalizados.
Signatário externo	Opção que permite que você tenha o documento de cotação assinado por alguém de fora da organização. Consulte Set up PDF document signers para obter mais detalhes sobre como configurar signatários externos. Quando você seleciona Enviar para assinatura , o endereço de e-mail do signatário externo é usado para enviar um e-mail por

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

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



Como criar um caso de fatura

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

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

- Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
- Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
- Crie novas linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas do caso de fatura.

- Atribua linhas de caso de fatura a si mesmas.
- Crie tarefas para linhas de caso de fatura.

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

Solicitar origem

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

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

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

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

Adicionar faturas e linhas de fatura a um caso de fatura

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

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

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

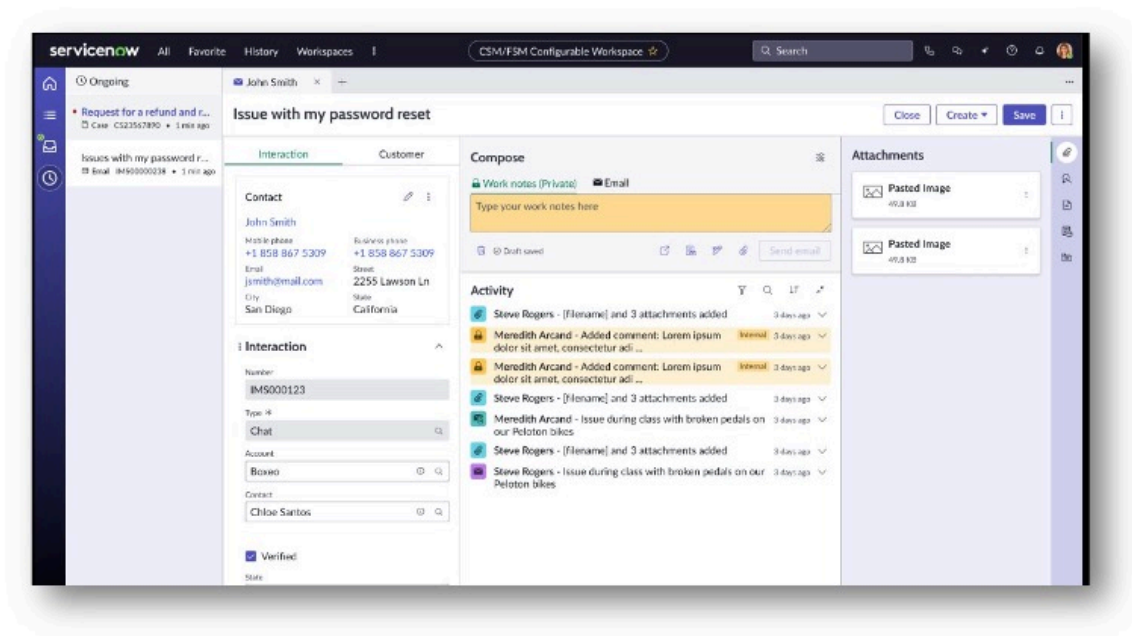
Como usar a interação por e-mail no Operações comerciais de manufatura

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

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

- Simplifica as operações ajudando a impedir a criação de casos duplicados ou desnecessários.
- Experiência consistente para agentes em todos os canais, modelando e-mails também como uma interação, como canais de voz, bate-papo e mensagens.

- A clareza do esforço necessário para a admissão de problemas do cliente, representada por interações.
- A clareza do esforço necessário para investigação e resolução, representada por casos.



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

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

Referência do Operações comerciais de manufatura

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

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

Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura referência

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

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

Componentes instalados com Customer Service Management para Operações comerciais de manufatura

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

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

Tipos de caso em Operações comerciais de manufatura

Um tipo de caso representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Use o recurso de tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de atendimento ao cliente de que sua organização de fabricação precisa.

Em Operações comerciais de manufatura, você pode usar tipos de caso para organizar e diferenciar tipos de solicitação, dados e processos. Use definições de serviço para minimizar a criação de muitos tipos de caso.

Os clientes podem usar tipos de caso para oferecer suporte a uma ampla variedade de necessidades do usuário final, incluindo:

- Suporte a diversos setores e produtos
- Executar processos, eventos, incidentes e sistemas complexos
- Colaboração com vários canais e parceiros

A funcionalidade de tipo de caso permite que as empresas criem e gerenciem facilmente diferentes tipos de casos em um único repositório. Os tipos de caso geralmente estão relacionados a domínios funcionais específicos.

Os principais componentes dos tipos de caso são:

- Tabelas de extensão com atributos adicionais para rastrear e gerenciar um tipo específico de problema
- Componentes de IU para acessar esses atributos
- Processo para gerenciar a navegação

Visão geral dos tipos de caso

Configurando tipos de caso

Os administradores do sistema configuram o recurso de tipos de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso e configurando vários processos e componentes diferentes para o tipo de caso. Para obter detalhes sobre as tarefas de configuração assistida do tipo de caso, consulte [Como configurar e gerenciar tipos de caso no Operações comerciais de manufatura](#).

Como gerenciar tipos de caso

Depois que um tipo de caso é criado, os administradores do sistema podem exibir os tipos de caso, gerenciar configurações e atualizar a configuração. Para obter mais informações, consulte [Como gerenciar tipos de caso no Operações comerciais de manufatura](#).

Usando tipos de caso

Os agentes podem usar o recurso de tipos de caso ao criar casos para clientes selecionando em uma lista de tipos de caso configurados.

E-mail para caso para tipos de caso

Gestão de pedidos para Operações comerciais de manufatura referênci

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

Componentes instalados com Gestão de pedidos para Dados principais para manufatura

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

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

Plug-ins instalados

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

Tradução automática

Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura referência

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

Para obter mais informações de referência sobre a Central de controle de serviços, consulte [Service Bridge reference](#) .

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

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

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

Plug-ins instalados

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

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

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

Funções instaladas

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

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permite que membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços. <p>i Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor precisa desta função.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fornece acesso aos produtores de registros remotos e às tarefas do provedor. 	N/D

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> • Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de tarefa do provedor. • Fornece acesso somente leitura à aplicação Central de controle de serviços. 	N/D
Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor. • Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.solicitante • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catálogo

Tabelas instaladas

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

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

Tabela	Descrição
Usuários autorizados [sn_sb_pro_authorized_user]	Contém os registros de usuários autorizados.
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_connection]	Registro de conexão do consumidor para o provedor, estende a tabela de conexão de base.
Direito [sn_sb_pro_entitlement]	Direitos do provedor que associam registros a consumidores qualificados, estendem a tabela de direitos de base.
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de entrada do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de saída do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_pro_persona]	Gerencia personas para Central de controle de serviços.
Provedor [sn_sb_pro_provider]	Registro de associação do provedor para vincular registros do lado do provedor.
Tarefa do provedor [sn_sb_pro_provider_task]	Tarefas do provedor no lado do provedor, criadas por consumidores por meio de produtores de registros remotos.

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

Tabela	Descrição
Registro [sn_sb_pro_registration]	Central de controle de serviços registros de registro.
Definição de escolha remota [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definições de escolha remota para produtor de registro remoto.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumidor_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a produtores de registros remotos, controla quais consumidores têm direito a um determinado produtor de registro remoto.
Serviço remoto [sn_sb_pro_remote_service]	Registro de serviço remoto.
Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task]	Tarefas remotas para gerenciar a transferência de dados entre tarefas primárias em instâncias sincronizadas.
Definição de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definição de tarefa remota, controla a criação e o processamento de tarefas remotas.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_task_def_consumidor_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a definições de tarefa remota, controla quais consumidores têm direito a uma determinada definição de tarefa remota.
Variável de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variáveis do Glide associadas a uma tarefa remota permitem exibir dados sincronizados de entrada
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Registro de configurações do provedor, gerencia vários Central de controle de serviços alinhamentos de configurações entre o provedor e o consumidor.
Transformação [sn_sb_pro_transform]	Registros de transformação do lado do provedor.

Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores

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

Nota:

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

Funções instaladas

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

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços Consumers

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

Tabelas instaladas

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

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

Tabela	Descrição
Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user]	Usuários autorizados.
Conexão [sn_sb_con_consumer]	Registro de conexão do lado do consumidor.
Direito [sn_sb_con_entitlement]	Tabela do lado do consumidor que estende direitos.
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	Campos de entrada do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	Campos de saída do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Personas	Registros de persona do lado do consumidor.

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

Tabela	Descrição
[sn_sb_con_persona]	
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_connection]	Registro de conexão do provedor que vincula o consumidor à instância do provedor, estendendo a tabela de conexão de base.
Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task]	Registros de tarefa do provedor do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa do provedor.
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache do lado do consumidor para consultas de escolha remota.
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer]	Registros do Produtor de registro remoto do lado do consumidor.
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	Registros de tarefa remota do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa remota.
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	Registros de definição de tarefa remota do lado do consumidor.
Variável de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_variable]	Tabela de variáveis associada à tarefa remota que estende variáveis de glide.
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Registros de configuração do lado do consumidor Central de controle de serviços, estendem a tabela base de configurações.
Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice]	Registros de escolha remota do lado do consumidor.
Transformação [sn_sb_con_transform]	Registros de transformação do lado do consumidor, estende a tabela base de transformação.

Operações comerciais de manufatura Casos de uso

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

Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

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

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

O fabricante (Zenod) pode:

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

O cliente (Boxeo) pode:

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

O cenário se reproduz da seguinte maneira:

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

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

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

Fabricante (OEM) para canal

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

Canal para Fabricante (OEM)

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