



Zürich – Einzelhandelsbranche

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

Inhaltsverzeichnis

Einzelhandel.....	5
Einzelhandel erkunden.....	6
Einzelhandel Fallübersicht.....	9
Einzelhandel Portal.....	9
Einzelhandel Mobile Anwendung.....	11
Einzelhandel Falltypen.....	13
Einzelhandel konfigurieren.....	17
Plugins aktivieren.....	17
Weisen Sie Einzelhandelsanwendern Rollen zu.....	18
Konfigurieren Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien.....	19
Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation.....	20
Fügen Sie einer Einzelhandelsorganisation Mitglieder hinzu.....	21
Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur.....	22
Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein.....	23
Richten Sie das Einzelhandelsportal ein.....	24
Verwalten Sie Kundenbeschwerden.....	27
Erstellen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall.....	28
Verfolgen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall im Arbeitsbereich.....	28
Schließen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall im Arbeitsbereich.....	28
Verwalten Sie Store-Anfragen.....	29
Erstellen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal.....	29
Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal.....	30
Verfolgen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal.....	30
Erstellen Sie einen Store-Anfragefall aus der Mobile-App „Einzelhandel“.....	31
Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“.....	31
Verfolgen Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“.....	32
Lösen Sie eine Support-Anforderung für eine Store-Anfrage aus dem Arbeitsbereich.....	32
Nachverfolgung von Fällen und Aufgaben über das Einzelhandelsportal.....	33
Verfolgen Sie Ihre Fälle und Aufgaben über das Einzelhandelsportal.....	33
Zeigen Sie Wissensartikel an.....	33
Zeigen Sie zugeordnete Organisationen an.....	34
Einzelhandelsreferenz.....	34
Mit Plugins installierte Komponenten.....	34
Datenmodell der Einzelhandelsorganisation.....	41
Einheitliches Datenmodell für Einzelhandel für Fall und Aufgabe.....	43
Domänentrennung in Einzelhandel Core.....	44
Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben.....	45
Einzelhandelsaufgaben-Management Erkunden.....	46
Konfigurieren Der Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben.....	50

Erstellen Sie Fälle mit mehreren Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core.....56
Referenz für das Aufgabenmanagement für Einzelhandel.....59



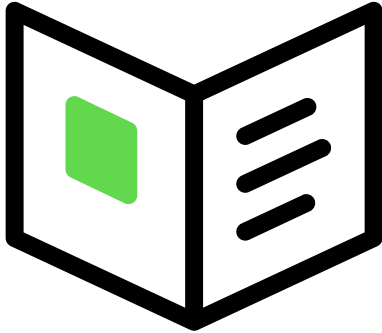
Einzelhandel

Die ServiceNow® Einzelhandel Das Produkt ermöglicht es Managern und Mitarbeitern, den täglichen Einzelhandelsbetrieb zu verwalten, indem Aufgaben automatisiert und Probleme schnell mit Selfservice gelöst werden, wodurch Zeit für den Service von Kunden freigesetzt wird. Es ermöglicht eine nahtlose bidirektionale Kommunikation und Transparenz zwischen Stores und Hauptsitz. Es hilft, eine großartige Kunden-Experience zu bieten und gleichzeitig die Mitarbeiterproduktivität zu verbessern und die Kosten zu senken.


Erste Schritte

<p style="text-align: center;">Untersuchen</p>  <p style="text-align: center;">Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Einzelhandel Und wie es verwendet wird.</p>	<p style="text-align: center;">Konfigurieren</p>  <p style="text-align: center;">Installieren Einzelhandel Und konfigurieren Sie Ihre Umgebung.</p>	<p style="text-align: center;">Verwalten Sie Kundenbeschwerden</p>  <p style="text-align: center;">Erstellen, verfolgen und schließen Sie Kundenbeschwerde-Fälle im Arbeitsbereich.</p>
--	---	---

Automatische Übersetzung

<p>Verwalten Sie Store-Anfragen</p>  <p>Erstellen, verwalten, verfolgen und lösen Sie die Store-Anfragen über das Einzelhandelsportal, den Arbeitsbereich oder die mobile App.</p>	<p>Verfolgen Sie Store-Anfragefälle</p>  <p>Verfolgen Sie Store-Anfragefälle aus dem nach Einzelhandel Portal.</p>	<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu ab Einzelhandel Komponenten wie Felder, Tabellen und Eigenschaften.</p>
---	---	---

Problembehandlung und Hilfe

- [Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Einzelhandelsabläufe In ServiceNow Community](#) 
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#) 
- [Kontakt Kundenservice und Support](#) 

Einzelhandel erkunden

Ob Sie Ihre Implementierung von starten oder erweitern Einzelhandel Anwendung. Erfahren Sie mehr über die Funktionen, die zur Optimierung Ihrer Einzelhandelsorganisation verfügbar sind.

Einzelhandel – Übersicht

Die Einzelhandel Anwendungen optimieren den Betrieb und optimieren die Kommunikation innerhalb von Einzelhandelsorganisationen und mit der Zentrale. Indem Sie auf den vorhandenen Funktionen von aufbauen Kundenservice-Management Und Außendienst-Management, Diese Anwendung optimiert Workflows, verbessert die Koordination und unterstützt sowohl Front- als auch Back-End-Vorgänge, um reibungslos und effizient zu laufen.

Einzelhandel Hilft Ihnen, Folgendes zu erreichen:

- Ermöglichen Sie Mitarbeitern und Managern, Probleme im Namen der Stores zu melden, denen sie zugeordnet sind.
- Reduzieren Sie Anrufe an das Callcenter, reduzieren oder beseitigen Sie Lkw-Rollen, und ermöglichen Sie ein Store-basiertes Fallmanagement.

- Verschaffen Sie sich einen besseren Einblick in die Store-Leistung, was auch zu Verbesserungen bei Metriken für den Store-Support führen kann.
- Optimieren Sie die Aufgabenzuweisung von Teams am Hauptsitz (HQ) an mehrere Einzelhandelsorganisationen gleichzeitig.

Einzelhandel Anwender

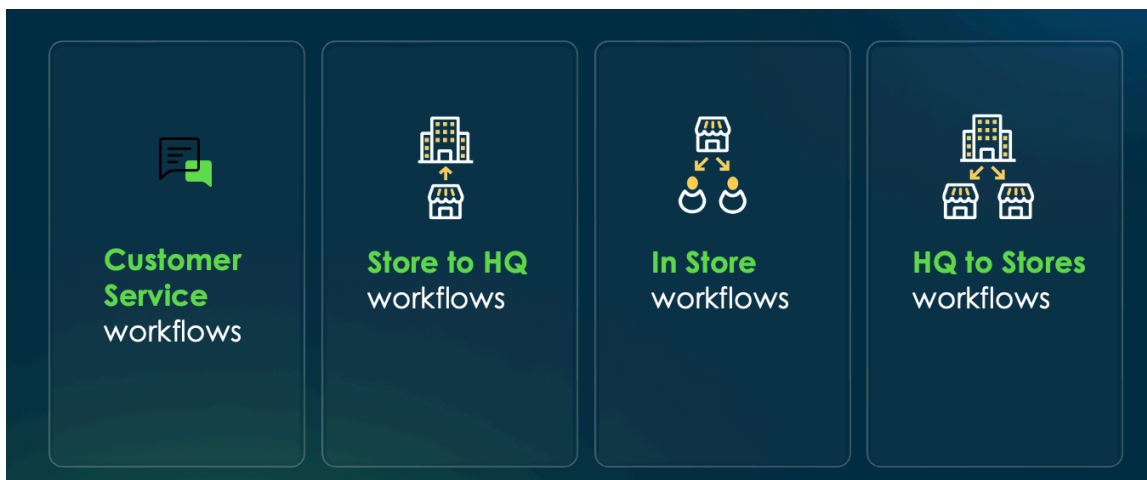
Anwender

Anwender	Beschreibung
Store-Zugeordneter	Store-Mitarbeiter, die Store-Aufgaben ausführen, den Store organisieren, häufig als erste Probleme bemerken und melden und mit Kunden interagieren.
Store Manager	Store Manager, die den Store verwalten, Probleme beheben oder bei Bedarf Hilfe vom zentralen Betriebsteam anfordern. Wenn Probleme nicht rechtzeitig gelöst werden und Mitarbeiter und Zeitpläne verwalten, wenden sie sich an lokale Lieferanten.
Regionale Manager	Regionale Manager, die mehrere Einzelhandelsstandorte überwachen und sich über Probleme und ihren Lösungsstatus in der Hierarchie des Bereichs informieren.
Gebietsmanager	Bereichsmanager, auch Marktmanager genannt, die mehrere Regionen überwachen und Probleme und Lösungsstatus in ihrer Store-Hierarchie auf dem Laufenden halten.
Support Für Central Operations	Central Operations Support oder das HQ Operations-Team, das sich mit Fragen und Anforderungen des Stores befasst, Problemlösungen durchführt und in Abstimmung mit dem Store Manager mit Außendienstmitarbeitern des Unternehmens oder Drittparteien-Lieferanten kommuniziert. Sie sind für die Erstellung von Aufgaben und Standardbetriebsverfahren verantwortlich. Sie fungieren als erfüllender Service Desk-Mitarbeiter für Fälle, die an sie weitergeleitet werden, einschließlich der Fälle im Zusammenhang mit Sicherheit, IT Service Management (ITSM) und zentralem Kundensupport.

Um weitere Informationen zu den Rollen zu erhalten, die mit enthalten sind Einzelhandel Kern, siehe .

Einzelhandel – Workflow

Einzelhandel



Einzelhandelsfalltypen sind so konzipiert, dass sie verschiedene Geschäftsanforderungen erfüllen und Workflows für das Aufgabenmanagement auf Store-Ebene und am Hauptsitz optimieren. Jeder Falltyp ist im Wesentlichen eine neue Fallanwendung mit einer eigenen Tabelle, Workflows und UI-Experience, die den End-to-End-Flow vom Problem bis zur Lösung vorantreibt.

Die verfügbaren Falltypen sind:

- **Kommunikationsfall der Zentrale:** Initiieren und koordinieren Sie große Aktionen in mehreren Stores mit dem Falltyp „Kommunikation der Zentrale“ im Plugin „Retail HQ Operations“.
- **Store-Anfragefall:** Optimieren Sie den Prozess für die Kontaktaufnahme mit der Zentrale für Store-to-HQ-Fälle mit dem Store-Anfragefall-Typ im Plugin „Retail Store Services“, das einen klar definierten Workflow für die Lösung am Hauptsitz bietet.
- **Store-Vorgangsfall:** Standardisieren Sie die Berichterstellung, Nachverfolgung und Lösung von Problemen im Geschäft mit dem Falltyp „Store Operations“ im Plugin „Retail InStore Operations“. Dieser Falltyp trägt zu strukturierten Zuweisungen von Store-Fällen und -Aufgaben bei, wodurch die Zeit bis zur Lösung reduziert wird.
- **Kundenbeschwerdefall:** Helfen Sie, schnelle und effiziente Lösungen für den Kundenservice zu gewährleisten, indem Sie Store-bezogene Beschwerden von Kunden mithilfe des Kundenbeschwerfungstyps im Plugin „Einzelhandels-Kundenbeschwerde“ erfassen.

Einzelhandel-Datenmodell

Einzelhandel – Vorteile

Vorteil	Funktion
Hilft beim Erstellen und Verwalten von Einzelhandelsorganisations- und Einzelhandelsspezifischen Attributen.	Datenmodell der Einzelhandelsorganisation
Deckt das einheitliche Datenmodell von Fällen und Aufgaben im Einzelhandel ab. Es hilft bei der Lösung der Einzelhandels-Workflows.	Einheitliches Datenmodell für Einzelhandel für Fall und Aufgabe

Das Einzelhandelsdatenmodell umfasst auch:

- **Einzelhandelsaufgabe:** Eine Einzelhandelsaufgabe ist eine operative Aktivität in einer Einzelhandelsumgebung, die einen reibungslosen Betrieb, Kundenzufriedenheit und Compliance sicherstellt. Diese Aufgaben können manuell oder vom System generiert

werden und sind normalerweise Teil breiterer Workflows, die von zentralen oder regionalen Teams verwaltet werden.

- Aufgabe für Vorgänge im Store: Die Aufgabe für Vorgänge im Store wird verwendet, um tägliche Aktivitäten im Store zu unterstützen. Diese Aufgaben sind normalerweise an einen Fall auf Store-Ebene gebunden und werden von Store-Mitarbeitern oder Managern ausgeführt.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Einzelhandel finden Sie unter:


- [Einzelhandel konfigurieren](#)
- [Verwalten Sie Kundenbeschwerden](#)
- [Verwalten Sie Store-Anfragen](#)
- [Nachverfolgung von Fällen und Aufgaben über das Einzelhandelsportal](#)
- [Einzelhandelsreferenz](#)

Einzelhandel Fallübersicht

Die Einzelhandel Die Falltabelle speichert Informationen zu Ihren Einzelhandelsfalltypen und bietet die Basis für die Erstellung von Einzelhandelsfällen. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle „Kundenservice-Management“. Alle Felder, die über den Kundenservice-Management-Fall verwendet werden, bleiben intakt.

Ein abstrakter Fall (oder abstrakter Falltyp) bezieht sich auf eine Basiskonfiguration eines Falls, der nicht direkt verwendet werden soll, sondern stattdessen so konzipiert ist, dass er durch spezialisierte Falltypen erweitert werden kann.

Der abstrakte Einzelhandelsfall enthält nur die gemeinsam genutzte Logik wie allgemeine Felder, Business-Regeln, Flows, UI-Richtlinien und Zugriffssteuerungen (ACLs). Jeder spezifische Falltyp erweitert dann diese Basis und konzentriert sich ausschließlich auf seine eindeutige Logik. Dieser Ansatz ermöglicht eine bereinigte Architektur, eine einfachere Skalierung und eine maßgeschneiderte Anwender-Experience für verschiedene Falltypen.

Der im Einzelhandel eingeführte Einzelhandelsfalltyp baut auf der vorhandenen Customer Service Management-Fallfunktionalität auf, um Anwendern Einzelhandelsspezifische Felder bereitzustellen. Weitere Informationen zu diesen Änderungen finden Sie unter [Auswirkungsanalyse und Anleitung: Aktualisierungen der Einzelhandelsfalltabelle \[KB2216547\]](#)  artikel in Now Support Knowledge Base.

Sie können Ihre eigenen Falltypen erweitern. Informationen zur Verwendung von Einzelhandelsfalltypen finden Sie unter [Verwalten Sie Kundenbeschwerden](#) Und [Verwalten Sie Store-Anfragen](#).

Informationen zu Attributen der Einzelhandelsfalltabelle finden Sie unter [Datenmodelltabellen der Einzelhandelsorganisation](#). Ein einheitliches Datenmodell von Fällen und Aufgaben finden Sie unter [Einheitliches Datenmodell für Einzelhandel für Fall und Aufgabe](#).

Einzelhandel Portal

Einzelhandel Das Portal bietet eine erweiterte Experience, um Selfservice-Tools zu verwenden, Fälle anzuzeigen und Einblicke in Metriken für Ihre Einzelhandelsorganisationen zu erhalten. Sie müssen installieren Einzelhandel Kern zur Verwendung von Einzelhandel Portal.

Sie müssen eingeben <instance>/rsp In der Browser-URL, um auf zuzugreifen Einzelhandel Portal.

The screenshot shows the ServiceNow Retail Portal interface. At the top, the user is identified as James Bennett. The main heading is 'Good Morning James Bennett' with the question 'How can we help you today?'. A search bar is present with the placeholder text 'Search or request something'. Below this, there are three KPI cards for 'BostonMart': 'Cases requested by me' (1), 'Awaiting info cases' (0), and 'Open critical cases' (0). A 'Recently updated' section shows 'Cases' and 'Tasks' tabs. The 'Cases' table has the following data:

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

Die Zielseite des Einzelhandelsportals bietet auf einen Blick die folgenden Informationen:

- Anwenderdefinierte KPIs im Zusammenhang mit den Fällen Ihrer Einzelhandelsorganisation. Wählen Sie einen KPI aus, um eine detailliertere Liste anzuzeigen.
- Fälle und Aufgaben, die kürzlich von Ihrem Team aktualisiert wurden.
- Beliebte Artikel aus Ihrer Knowledge Base.

Die wichtigsten Funktionen, die auf der Homepage des Einzelhandelsportals verfügbar sind:

- Katalog: Zugriff auf Katalogelemente wie Store-Anfrage
- Fälle und Aufgaben: Fälle und Aufgaben anzeigen und verwalten
 - Weisen Sie sich selbst einen Fall oder eine Aufgabe zu
 - Schließen Sie Fälle
- Wissen: Wissensartikel anzeigen
- Weitere Informationen: Ihre zugehörigen Einzelhandelsorganisationen werden angezeigt

Das Einzelhandelsportal bietet eine reaktionsfähige Portal-Experience, die von den Teammitgliedern Ihrer Einzelhandelsorganisation verwendet werden kann, von Einzelhandelspartnern bis zu Einzelhandelspartnern.

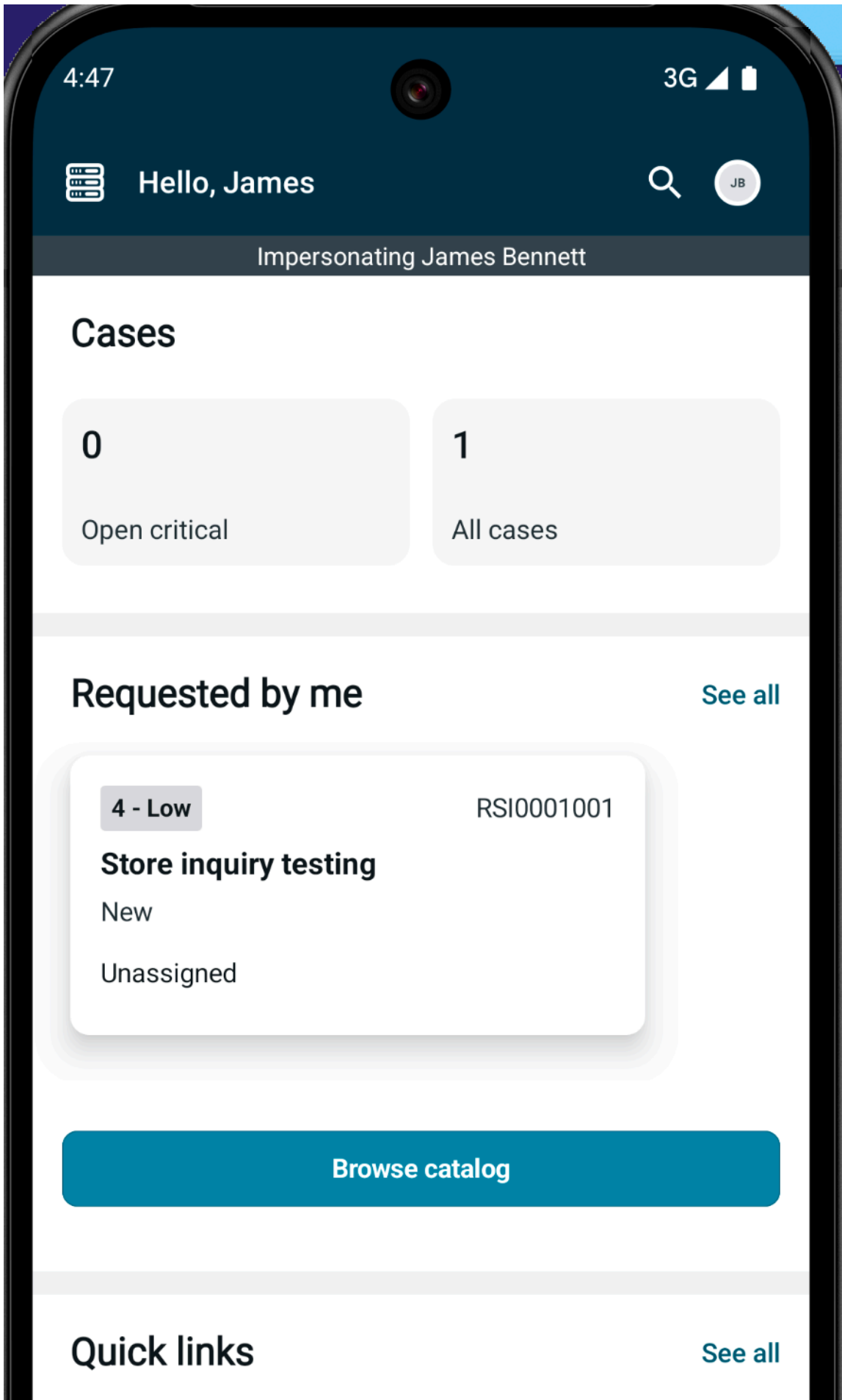
Für Informationen zur Verwendung Einzelhandel Portal finden Sie in den folgenden Themen:

- [Fügen Sie das KPI-Widget für den Einzelhandel hinzu, und konfigurieren Sie es](#)
- [Erstellen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal](#)
- [Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal](#)
- [Nachverfolgung von Fällen und Aufgaben über das Einzelhandelsportal](#)

Einzelhandel Mobile Anwendung

Die Einzelhandel Das Mobile-Plugin bietet eine anwenderdefinierte mobile Experience für den Einzelhandel, mit der Teams mit Frontline die Store-Aktivitäten effizient verwalten und Probleme unterwegs lösen können. Es bietet Echtzeiteinblicke in wichtige KPIs, unterstützt die Problemnachverfolgung und ist sowohl mit Android- als auch iOS-Plattformen kompatibel.

Die mobile App „Einzelhandel“ unterstützt die Erstellung von Fällen über den Falltyp „Store-Anfrage“. Es bietet Echtzeiteinblicke in wichtige KPIs, unterstützt die Problemnachverfolgung und ist sowohl mit Android- als auch iOS-Plattformen kompatibel.



Automatische Übersetzung

Menüoptionen

Die wichtigsten Funktionen, die auf der Homepage der mobilen Einzelhandelsanwendung verfügbar sind:

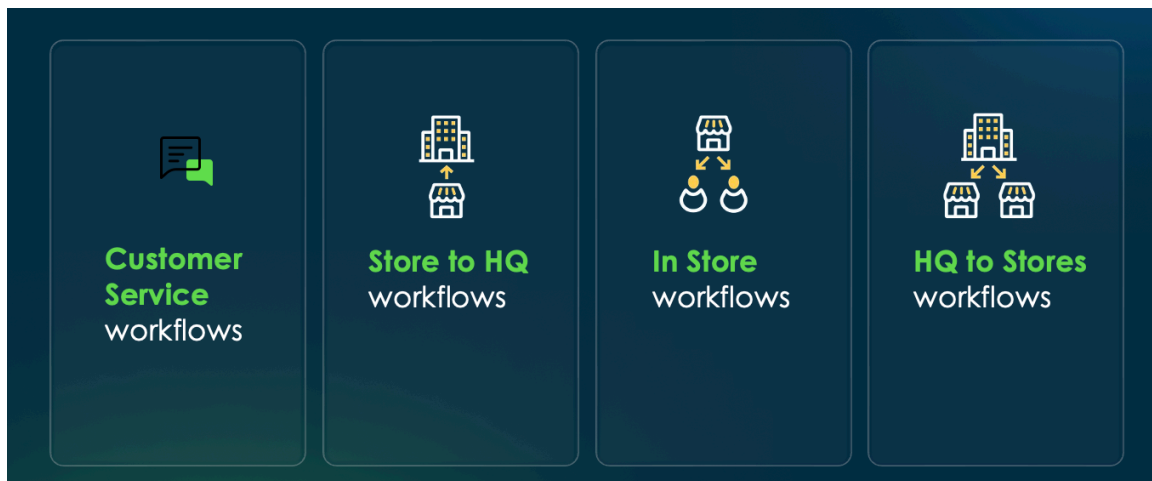
- **Mein Store** : Enthält alle Store-Anfragefälle.
 - Fälle: Zeigt die KPIs „offene kritische Fälle“ und „alle Fälle“ an.
 - Von mir angefordert: Zeigt Fälle an, die von Ihnen angefordert wurden.
 - Quick-Links: Zeigt die am häufigsten besuchten Links an.
 - Store-Details: Zeigt die Details des Stores an.
 - Store-Mitglieder: Listet die Mitglieder des Stores auf.
 - Wissensartikel: Listet alle Wissensartikel auf.
- **Meine Arbeit** : Ist nur für den Erfüller verfügbar, dem die Fälle zugewiesen sind.
- **Benachrichtigungen** : Enthält alle Benachrichtigungen.
- **Gespeichert** : Enthält Lesezeichenoption zum Speichern des Links.
- **Einstellungen** : Enthält Einstellungsoptionen für die Persona.

Für Informationen zur Verwendung Einzelhandel Mobile-App, siehe die folgenden Themen:

- [Erstellen Sie einen Store-Anfragefall aus der Mobile-App „Einzelhandel“](#)
- [Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“](#)

Einzelhandel Falltypen

Einzelhandel Falltypen sind so konzipiert, dass sie verschiedene Geschäftsanforderungen erfüllen und Workflows für das Aufgabenmanagement auf Store-Ebene und HQ optimieren.



Falltypen werden benötigt, wenn eine Organisation über verschiedene Prozesse zur Unterstützung von Kunden in mehreren Anwendungsfällen, Abteilungen, Geschäftsbereichen oder Produkten verfügt. Falltypen helfen, diese Prozesse durch separate Anwendungen zu trennen, um jeden Prozess zu unterstützen.

Einzelhandelskunden verfügen über verschiedene Prozesse für Endanwender. Je nachdem, wie unterschiedlich diese Prozesse sind, kann jeder Prozess ein separater Falltyp sein. Abschließend wird Folgendes angegeben: Wenn die Erweiterung die Erfassung neuerer Attribute erfordert, die dem neuen Anwendungsfall entsprechen, Anwendungsfalltypen.

Wenn dieselben Attribute des Einzelhandels-Basisfalls geringfügig unterschiedliche Anwendungsfälle verarbeiten können, verwenden Sie Servicedefinitionen.

Beispiel: Verschiedene Probleme wie das Melden eines Problems, Rückruf, Diebstahl im Store, das Melden eines Absturzes und Sicherheitsprobleme können denselben Satz von erfassten Attributen verwenden. Sie unterscheiden sich hauptsächlich in ihren Prozessen. Diese Prozesse umfassen das Erfassen von Attributen, das Folgen eines Playbooks, das Anwenden von Geschäftsregeln und die Erfüllung. Sie können denselben Falltyp des Einzelhandels-Basisfalls verwenden und diese Anwendungsfälle als andere Servicedefinition darüber definieren#.

Für jeden Falltyp müssen Sie eine Tabelle erstellen, die die Einzelhandelsbasistabelle erweitert. Sie müssen auch mehrere Elemente konfigurieren, z. B. Business-Regeln und Client-Skripts. Diese Konfigurationen führen zu Kundenproblemen dieses Typs von der Erstellung bis zur Lösung.

Hinweis:

Kunden, die die Einzelhandelsfalltabelle verwenden, können keine Fälle mehr erstellen oder die vorhandenen Fälle aktualisieren. Kunden sollten stattdessen Falltypen verwenden.

Die verfügbaren Falltypen sind:

[Store-Anfragefall](#)

[Kundenbeschwerdefall](#)

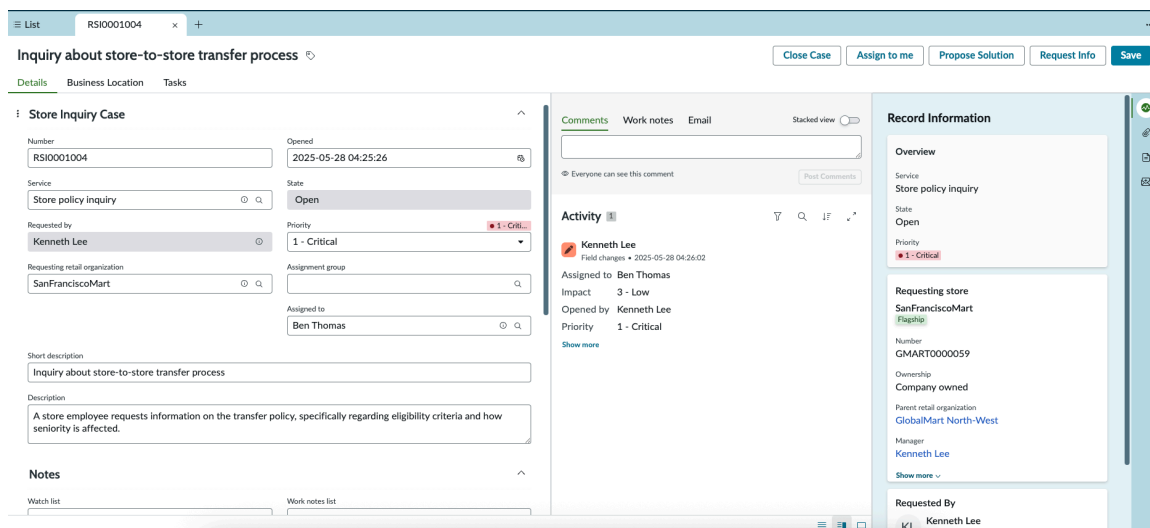
[Kommunikationsfall der Zentrale](#)

[Store-Vorgangfall](#)

Kunden können auch ihre eigenen Falltypen erweitern, die nicht die neu hinzugefügten Falltypen sind. Weitere Informationen zu diesen Änderungen finden Sie unter [KB2216547](#).

Store-Anfragefall

Der Falltyp „Store-Anfrage“ erleichtert die nahtlose Kommunikation zwischen Store-Teams und der Zentrale und ermöglicht einen effizienten Austausch von betrieblichen Abfragen, Informationen und Problemen. Dieser Falltyp ist im Plugin „Retail Store Services“ enthalten.



Der Store-Anfragefall-Typ, basierend auf Retail Core. Damit können Store-Mitarbeiter und Manager Store-Anfragefälle für operative Fragen oder Probleme erstellen. Diese Fälle werden dann vom Hauptsitz erfüllt.

Mit dem Falltyp „Store-Anfrage“ können Einzelhandelsgeschäfte:

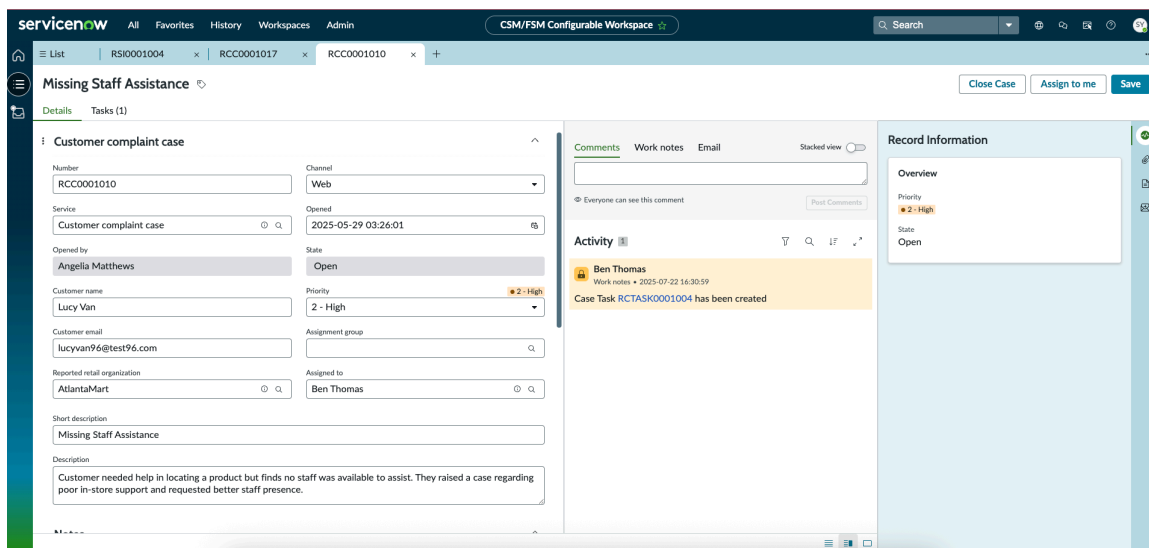
- Reduzieren Sie Fehler und Kosten im Zusammenhang mit operativen Fragen, Informationen oder Problemen.
- Reduzieren Sie Compliance-Probleme und verbessern Sie Prozesse.
- Verbessern Sie die Mitarbeiterproduktivität.

Example: Store-Mitarbeiter erstellt einen Store-Anfragefall, um den Store-to-Store-Übertragungsprozess zu untersuchen. Diese Anforderung wird gestellt, um Informationen zu Transferrichtlinien und Berechtigungskriterien einzuholen

Informationen zu den mit dem Falltyp „Store-Anfrage“ installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Retail Store Services installierte Komponenten](#).

Kundenbeschwerdefall

Der Typ Kundenbeschwerde-Fall hilft bei der Verwaltung und Lösung von Kundenfeedback im Zusammenhang mit Store-Experiences. Mit diesem Falltyp können Kunden Beschwerden anonym einreichen, um ehrliches Feedback zu fördern und Stores zu helfen, ihren Service zu verbessern. Dieser Falltyp ist im Plugin „Einzelhandelskundenbeschwerde“ enthalten.



Mit der Funktion „Kundenbeschwerde-Fall“ können Back-Office-Teams Einzelhandelsbeschwerden erfassen, klassifizieren, weiterleiten, lösen und messen, was Transparenz und Leichtigkeit bietet. Kunden wenden sich an das Hauptquartier und registrieren Beschwerden per E-Mail oder Telefonanruf. Wenn sie eine E-Mail-Adresse angeben, erstellen Service Desk-Mitarbeiter im Hauptquartier in ihrem Namen einen Kundenbeschwerde-Fall und geben potenziell Fallinformationen mit ihnen frei.

- Unhöflicher Mitarbeiter im Store: Käufer erhalten manchmal schlechte Unterstützung von Store-Mitarbeitern, z. B. ignoriert oder unhöflich behandelt.
- Hygieneproblem im Store: Käufer erleben manchmal schlechte Hygiene in Geschäften, z. B. unsaubere Böden, schlecht behandelte Gänge, Mitarbeiter, die nicht die richtigen Hygieneprotokolle einhalten.

Informationen zu den mit dem Kundenbeschwerdefall installierten Komponenten finden Sie unter [Mit der Einzelhandelskundenbeschwerde installierte Komponenten](#).

Kommunikationsfall der Zentrale

Der Kommunikationsfall der Zentrale ermöglicht eine effektive Koordination zwischen HQ-Teams. Sie erleichtert die Ausführung zugewiesener Arbeit und ermöglicht es HQ-Teams, den Fortschritt zu überwachen. Dieser Falltyp ist im Plugin „Retail HQ Operations“ enthalten.

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

Informationen zu den mit dem HQ-Kommunikationsfall installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Retail HQ Operations installierte Komponenten](#).

Store-Vorgangsfall

Der Falltyp „Store-Vorgänge“ ermöglicht es Store-Teammitgliedern, Betriebsprobleme im Store zu melden und nachzuverfolgen, unabhängig davon, ob es sich um Routine- oder zyklische Anforderungen handelt. Dadurch wird sichergestellt, dass Probleme dokumentiert und überwacht werden, um eine konsistente Ausführung und Unterstützung zu gewährleisten. Dieser Falltyp ist im Plugin „Vorgänge im Einzelhandel“ enthalten.

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing in-store operation and task RIS0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:16:23

Die Store-Vorgangsaufgabe wird verwendet, um tägliche Store-Aktivitäten zu unterstützen. Diese Aufgaben sind normalerweise an einen Fall auf Store-Ebene gebunden und werden von Store-Mitarbeitern oder Managern ausgeführt. In: Die Tabelle „Store-Vorgangsaufgabe“ wird mit diesem Falltyp installiert. Weitere Informationen zu Tabellendetails finden Sie unter [Mit Retail in-Store Operations installierte Komponenten](#).

Informationen zu den mit dem Store-Vorgangsfall installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Retail in-Store Operations installierte Komponenten](#).

Einzelhandel konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Einzelhandel.

Konfiguration – Übersicht

1. Plugins aktivieren

2. Weisen Sie Einzelhandelsanwendern Rollen zu

Weisen Sie bestimmte Rollen zu, um Einzelhandelsanwendern Einblick in Organisationen und die von ihnen verwalteten Hierarchien zu geben.

3. Konfigurieren Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien

Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten Ihrer Einzelhandelspersonal, indem Sie Verantwortlichkeiten der Entität zugehöriger Parteien mit Verantwortlichkeitsdefinitionen verknüpfen.

4. Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation

Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation, um die Verwaltung hierarchischer Geschäfte und Franchises zu ermöglichen, die die Verwaltung von Store-Zuordnungen vereinfachen.

5. Fügen Sie einer Einzelhandelsorganisation Mitglieder hinzu

Fügen Sie Ihrer Organisation Mitglieder hinzu, damit sie Aufgaben in Ihrer Einzelhandelsorganisation anzeigen und abschließen können.

6. Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur

Konfigurieren Sie die Struktur Ihrer Einzelhandelsorganisation in Einzelhandel Core.

7. Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein

Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein, indem Sie eine Gruppe erstellen und dann den Mitgliedern dieser Gruppe die Rolle sn_Retail.Support_Agent zuweisen.

8. Fügen Sie das KPI-Widget für den Einzelhandel hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Einzelhandels-KPI-Widget hinzu, und ändern Sie die Daten, das Erscheinungsbild und das Verhalten. Sie können das KPI-Widget „Einzelhandel“ verwenden, um Berichtsdaten in Ihrem Portal im Kartenformat anzuzeigen.

Plugins aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Einzelhandel Anwendungen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#).

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Einzelhandel installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins
- ServiceNow® Store Anwendungen
- Konfigurationen der zugehörigen Partei

Informationen zu den mit den einzelnen Plugins installierten Komponenten finden Sie unter den entsprechenden zugehörigen Links in [Mit Plugins installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle** an.
2. Suchen Sie das Plugin „Einzelhandel“ mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste. Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise im ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die Website [ServiceNow Store](#) , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter [Release-Hinweise speichern](#) .

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow® Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

i Hinweis:

Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der globalen Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Weisen Sie Einzelhandelsanwendern Rollen zu

Weisen Sie bestimmte Rollen zu, um Einzelhandelsanwendern Einblick in Organisationen und die von ihnen verwalteten Hierarchien zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Einzelhandel gesteuert.

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

i Hinweis:

Anwenderrollen können während des anfänglichen Setup-Prozesses für Einzelhandelsorganisationen konfiguriert werden. Die Anwenderrollen können danach nach Bedarf auch jederzeit konfiguriert werden.

Eine Liste der Rollen, die in jedem Plugin enthalten sind, finden Sie im Abschnitt „Rollen“ in den einzelnen Plugin-Links in [Mit Plugins installierte Komponenten](#).

Anweisungen zum Zuweisen von Rollen an einzelne Anwender finden Sie unter [Assign a role to a group](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Anwender** Öffnen Sie dann einen Anwenderdatensatz.
2. In **Rollen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
3. In **Sammlung** Liste, wählen Sie die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien

Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten Ihrer Einzelhandelspersonal, indem Sie Verantwortlichkeiten der Entität zugehöriger Parteien mit Verantwortlichkeitsdefinitionen verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bereichs-, Regional- oder Store-Manager können jede Art von Verantwortung zugewiesen werden.

Name	Standardverantwortung
Store-Zugeordneter	Beitragender am Standort
Store-Mitarbeiter: Erfüller	Standortmitarbeiter
Store Manager	Beitragender Manager am Standort
Store Manager: Erfüller	Standortmanager-Erfüller
Gebietsmanager	Beitragender Manager am Standort
Gebietsleiter: Erfüller	Standortmanager-Erfüller
Regionale Manager	Beitragender Manager am Standort
Regionaler Manager: Erfüller	Standortmanager-Erfüller

Sie können die Verantwortlichkeiten hinzufügen, entfernen oder ändern, die Ihren Anwendern zugeordnet sind. ServiceNow empfiehlt, eine neue Konfiguration für zugehörige Parteien zu erstellen, anstatt vorhandene Konfigurationen zu ändern.

Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle „Verantwortlichkeiten von Serviceorganisationen“ in [Create related party configurations](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Administration > Konfiguration Der Zugehörigen Partei**.
2. Um eine neue Konfiguration der zugehörigen Partei zu erstellen, wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation

Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation, um die Verwaltung hierarchischer Geschäfte und Franchises zu ermöglichen, die die Verwaltung von Store-Zuordnungen vereinfachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsorganisation** an.
2. Wählen Sie Aus **Alle Organisationen** .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Identifikationsnummer	Alphanumerischer Code zur Identifizierung dieser Einzelhandelsorganisation. Dieses Feld ist optional.
Name	Der Name dieser Einzelhandelsorganisation.
Besitz	Der Eigentumstyp dieser Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> ○ Unternehmenseigentum ○ Franchise
Übergeordnete Serviceorganisation	Die übergeordnete Einzelhandelsorganisation, die mit dieser Einzelhandelsorganisation verknüpft ist. Definiert die Hierarchie der Einzelhandelsorganisationen, die Sie erstellen.
Typ	Der Typ der Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftsstandort ○ Geschäftsgruppe <p>Wenn Sie eine Region oder einen Bereich erstellen möchten, wählen Sie Geschäftsgruppe aus. Wenn Sie einen Store erstellen möchten, wählen Sie Geschäftsstandort aus.</p>
Untertyp „Einzelhandel“	Der Untertyp „Einzelhandel“. Die Optionen sind:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Abteilung ○ Region ○ Bereich ○ Region ○ Distrikt
Geschäftsfunktion	<p>Typ der Funktionen, an denen das Unternehmen beteiligt ist</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Glide-Liste ○ Auswahllistenwerte: Service, Vertrieb ○ Standardauswahl: Service
Manager	<p>Der Manager, der dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnet ist.</p> <p>Dem Anwender, der diesem Wert zugeordnet ist, wird automatisch die Verantwortung für den Beitragenden des Standortmanagers für diesen Standort zugewiesen.</p>
Flaggschiff	Gibt an, ob diese Einzelhandelsorganisation als Flaggschiff-Standort der Einzelhandelsorganisation betrachtet wird.
Straße	Die Straße, unter der sich diese Organisation befindet.
Stadt	Die Stadt, in der sich diese Organisation befindet.
Land	Das Land, in dem sich die Organisation befindet.
Postleitzahl	Die Postleitzahl, die dem Standort dieser Organisation zugeordnet ist.
Telefon	Die Telefonnummer, die dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnet ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse, die dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnet ist.
Website	Die Website, die dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnet ist.

5. Wählen Sie Aus Übermitteln.

Fügen Sie einer Einzelhandelsorganisation Mitglieder hinzu

Fügen Sie Ihrer Organisation Mitglieder hinzu, damit sie Aufgaben in Ihrer Einzelhandelsorganisation anzeigen und abschließen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsorganisation** an.
2. Wählen Sie die Einzelhandelsorganisation aus.
3. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Mitglieder Hinzu** Unter zugehörige Links.
4. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Beschreibung
Einzelhandelsorganisation	Die zugehörige Einzelhandelsorganisation, der das Mitglied hinzugefügt werden soll.
Mitglied hinzufügen	Gibt an, ob dieser Anwender ein neues oder ein vorhandenes Mitglied ist. Wenn dieser Anwender ein vorhandenes Mitglied ist, können Sie den Bereich Mitglieder verwenden, um die Person im Bereich verfügbar auszuwählen. Verwenden Sie dann den Rechtspfeil, um sie in den Bereich „ausgewählt“ zu verschieben.
Vorname	Vorname des Mitglieds.
Nachname	Nachname oder Familienname des Mitglieds.
Anwender-ID	Die zugeordnete Anwender-ID dieses Mitglieds.
E-Mail	Die diesem Mitglied zugeordnete E-Mail-Adresse.
Mitgliedstyp	Der Typ des Mitglieds. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> ○ Store-Zuordnung ○ Store-Zuordnung: Erfüller ○ Store-Manager ○ Gebietsmanager ○ Gebietsmanager: Erfüller ○ Regionaler Manager ○ Regionaler Manager: Erfüller

Automatische Übersetzung

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie sicher, dass dieses Mitglied über die entsprechende Rolle verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Einzelhandelsanwendern Rollen zu](#).

Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur

Konfigurieren Sie die Struktur Ihrer Einzelhandelsorganisation in Einzelhandel Core.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Organisationsstruktur des Einzelhandels sind physische Geschäfte, Regionen und Länder in einer Hierarchie organisiert. Einzelhändler organisieren ihre Strukturen normalerweise basierend auf diesen hierarchischen Ebenen.

Je nach Größe des Händlers können Supportteams auf verschiedenen Ebenen innerhalb der Hierarchie organisiert werden. Supportteams können über Regionen und Bereiche verteilt werden, um die folgenden Arten von Support bereitzustellen:

- Regionale Unterstützung
- Marktunterstützung
- Der zentrale Support hilft im gesamten Einzelhändler

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsorganisation** an.
2. Wählen Sie die Einzelhandelsorganisation aus, deren Struktur Sie konfigurieren möchten.
3. Bearbeiten Sie **Übergeordnete Serviceorganisation** Feld nach Bedarf.
4. In **Zugehörige Links**, Sie können Ihre Organisationshierarchie einrichten, indem Sie der aktuellen Einzelhandelsorganisation eine untergeordnete Organisation hinzufügen, indem Sie auswählen **Neu** Auf den Registerkarten „Unternehmen im Besitz“ oder „Franchise“. Dadurch wird die aktuelle Einzelhandelsorganisation als übergeordnete Organisation festgelegt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein

Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein, indem Sie eine Gruppe erstellen und dann den Mitgliedern dieser Gruppe die Rolle sn_Retail.Support_Agent zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Sie können einer Gruppe eine Rolle zuweisen, um Gruppenmitgliedern Zugriff auf Anwendungen und Module zu gewähren.

Bevor Sie einer Gruppe von Anwendern die Rolle „sn_Retail.Support_Agent“ zuweisen, müssen Sie dies tun [Erstellen Sie eine Anwendergruppe](#) und dann [Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu](#).

Wenn Sie Rollen Gruppen und nicht einzelnen Anwendern zuweisen, erben Mitglieder der Gruppe die Rolle.

Wenn ein Anwender Gruppen wechselt, wird die neue Gruppenrolle automatisch zugewiesen. Informationen zu den Service-Mapping-Rollen finden Sie unter [Steuern Sie den Anwenderzugriff auf Anwendungsservices](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen** an.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Rolle zuweisen möchten.
3. In **Rollen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten**.

4. Fügen Sie hinzu `sn_Retail.Support_Agent` Rolle für die Gruppe.


5. Wählen Sie **Speichern**.


Richten Sie das Einzelhandelsportal ein

Fügen Sie das KPI-Widget für den Einzelhandel hinzu, und konfigurieren Sie es

Zeigen Sie Berichtsdaten im Kartenformat in Ihrem Portal an. Sie können die Berichtsdaten anzeigen, indem Sie das KPI-Widget „Einzelhandel“ hinzufügen und konfigurieren.

Vorbereitungen

Das Plugin „Retail Core“ [com.sn_Retail_Core] muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie Retail Core](#) .

Die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Seite für konfigurierbare Portal-Widgets](#) .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Portal > Serviceportal-Konfiguration** an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Serviceportal-Designer eine Einzelhandelsportalseite aus.
4. Wählen Sie aus **Widgets** Registerkarte.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Container-Layout auf die Portalbearbeitungsseite.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Schaltfläche Plus klicken.
7. Im Bereich Widgets in **Filter-Widget** Feld eingeben **Einzelhandels-KPI** .
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten das Widget Portaldatenliste aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol ().
11. Auf der Seite „Instanzoptionen“ in **Daten** Fügen Sie den folgenden JSON-Code ein, um die Listen zu konfigurieren.

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

```

"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
},
],
"order": 10
},
{
"title": "KPIs for store manager fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
},
],
"order": 20
},
{
"title": "KPIs for store manager contributor",
"relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
},
],
"order": 30
},
{

```

```

"title": "KPIs for store associate fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
"reports": [
  {
    "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
    "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
  },
  {
    "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
    "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
  },
  {
    "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
    "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
  }
],
"order": 40
},
{
  "title": "KPIs for store associate contributor",
  "relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
    },
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    }
  ],
  "order": 50
},
{
  "title": "KPIs for all users",
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    }
  ],
  {

```

```
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
},
],
"order": 60
}
]
```

***i* Hinweis:**

Weitere Informationen finden Sie unter [JSON-Parameter für Einzelhandels-KPI](#).

Überprüfen Sie die Datensätze der Tabelle „sys_Report“, um Konfigurationen zu validieren, die mit dem KPI-Widget für den Einzelhandel verwendet werden.

12. Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.

13. Wählen Sie **Speichern**.

JSON-Parameter für Einzelhandels-KPI

JSON-Parameter definieren Aspekte des Widget „Einzelhandels-KPI-Liste“ auf der Portalseite.

***i* Hinweis:**

#Diese Informationen gehen davon aus, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Platzhaltertitel zum Verständnis der Konfiguration für zugehörige Parteytypen und ihre Berichte oder KPIs.
ZugehörigPartyTypes	Array von sys_IDs des Typs der zugehörigen Partei (Tabelle: [sn_customerservice_related_Party_Configuration]), denen die genannten Berichte angezeigt werden sollen.
Berichte	Array von Berichten, in denen jeder Bericht Informationen über die Report_ID und den Link enthält, zu dem navigiert werden soll.
report_id	sys_ID des Berichts, der angezeigt werden soll (Tabelle: [sys_Report]).
Link	Webseite, auf die zugegriffen wird, wenn der KPI ausgewählt wird.
Bestellen	Nummernfeld, das die Reihenfolge der Ausführung definiert. Der niedrigere Wert wird zuerst ausgewertet.

Verwalten Sie Kundenbeschwerden

Verwalten Sie Kundenbeschwerden, indem Sie sie erstellen und der Persona des Hauptquartiers zuweisen.

Weitere Informationen zu Kundenbeschwerden finden Sie unter

- [Erstellen und weisen Sie einen Einzelhandelskunden-Beschwerdefall im Arbeitsbereich zu](#)
- [Verfolgen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall im Arbeitsbereich](#)
- [Schließen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall im Arbeitsbereich](#)
- [Kundenbeschwerdefall](#)

an.

Erstellen und weisen Sie einen Einzelhandelskunden-Beschwerdefall im Arbeitsbereich zu

Erstellen und weisen Sie einen Beschwerdefall für Einzelhandelskunden in zu Arbeitsbereich Im Namen eines Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: sn_rtl_cs_cmplnt.Agent, sn_rtl_cs_cmplnt.Agent_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Beschwerdefalltyp des Einzelhandelskunden können Kunden Beschwerden anonym per Telefon oder E-Mail einreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Listen > Einzelhandelskundenbeschwerden > Alle**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und geben Sie die Informationen zur Kundenbeschwerde ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wählen Sie die entsprechende Option aus, um an dem Fall zu arbeiten. .

Hinweis:

Wählen Sie Aus **Aufgabe** Zugehörige Liste, um Ihre vorhandenen Aufgaben anzuzeigen und auszuwählen **Neu** Um eine Aufgabe hinzuzufügen.

Verfolgen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall im Arbeitsbereich

Verfolgen Sie den Status eines Einzelhandelskunden-Beschwerdefalls im Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: sn_rtl_cs_cmplnt.Agent, sn_rtl_cs_cmplnt.Agent_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Listen > Einzelhandelskundenbeschwerden > Alle**an.
2. Wählen Sie den Fall mithilfe der Fallnummer aus, um den Fall nachzuverfolgen.

Schließen Sie einen Kundenbeschwerde-Fall im Arbeitsbereich

Geben Sie eine Lösung an, und schließen Sie einen Kundenbeschwerdefall im Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: sn_rtl_cs_cmplnt.Agent, sn_rtl_cs_cmplnt.Agent_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Listen > Einzelhandelskundenbeschwerden > Alle**an.
2. Wählen Sie die Fallnummer aus, die an dem Fall bearbeitet werden soll.

3. Wählen Sie Aus **Fall Schließen** Durch Hinzufügen der folgenden Lösungsdetails.

Verwalten Sie Store-Anfragen

Verwalten Sie Ihre Store-Anfragefälle, indem Sie sie mithilfe des Einzelhandelsportals, des Arbeitsbereichs oder der mobilen App erstellen, verwalten und lösen.

Weitere Informationen zu Ihren Store-Anfragefällen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Erstellen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal](#)
- [Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal](#)
- [Verfolgen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal](#)
- [Erstellen Sie einen Store-Anfragefall aus der Mobile-App „Einzelhandel“](#)
- [Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“](#)
- [Verfolgen Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“](#)
- [Lösen Sie eine Support-Anforderung für eine Store-Anfrage aus dem Arbeitsbereich](#)
- [Store-Anfragefall](#)

Erstellen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal

Erstellen Sie einen Fall für eine Einzelhandelsanfrage aus dem Einzelhandelsportal, um Probleme im Namen des Geschäfts zu melden, dem Sie zugeordnet sind. Wenn Sie das Einzelhandelsportal verwenden, um einen Fall zu erstellen, können Sie effizienter aktuelle Informationen zu Ihrem Fall in Echtzeit abrufen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Retail Store Services“ muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: `sn_rtl_stre_servcs.Contributor`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Store Manager oder Associate sind, können Sie Informationen vom Hauptsitz (HQ) über das Einzelhandelsportal anfordern. Ein Mitarbeiter mit Hauptsitz im Einzelhandel stellt die erforderlichen Details bereit, um sicherzustellen, dass der Store-Betrieb den Richtlinien entspricht.

Der Store-Anfragefall (`sn_rtl_stre_servcs_quiry_Case`) wird aus dem abstrakten Einzelhandelsfall (`sn_Retail_Case`) erweitert.

Hinweis:

Als Einzelhandelsanwender können Sie Fälle nur für die Einzelhandelsorganisationen erstellen, denen Sie angehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite > Katalog > Katalogelemente > Store-Richtlinienanfrage** an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für Store-Policenanfrage

Feld	Beschreibung
Anfordernder Store	Einzelhandelsgeschäft, das diese Anforderung stellt.
Priorität	Aufgabensequenz zum Lösen dieses Falls. Die Aufgaben basieren auf der Auswirkung und Dringlichkeit dieser Anforderung.
Beschreiben Sie kurz Ihre Richtlinienanfrage.	Kurze Beschreibung dieser Anforderung.
Detaillierte Beschreibung der Anfrage, einschließlich spezifischer Fragen	Details zu dieser Anforderung.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal

Akzeptieren, lehnen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal ab oder schließen Sie ihn. Mit dem Einzelhandelsportal können Sie Fälle effizienter bearbeiten und aktuelle Informationen in Echtzeit erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_rtl_stre_servcs.Contributor

Prozedur

1. Wählen Sie im Einzelhandelsportal aus **Startseite > Fälle und Aufgaben** Über die Menüleiste.
2. Wählen Sie den Fall aus.
3. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter im Hauptsitz weitere Informationen anfordert oder eine Lösung vorschlägt, können Sie weitere Details hinzufügen, die Lösung akzeptieren, die Lösung ablehnen, den Fall schließen oder den Fall erneut öffnen.
4. Wenn Sie die anfordernde Person sind und sich der Fall im Status „Offen“ befindet, schließen Sie den Fall, indem Sie auswählen **Aktionen > Fall schließen** an.

Verfolgen Sie einen Store-Anfragefall über das Einzelhandelsportal

Verfolgen Sie den Status eines Storeanfragefalls über das Einzelhandelsportal. Durch die Nachverfolgung Ihres Falls über das Einzelhandelsportal erhalten Sie sofort Einblick in den Fortschritt, die Probleme oder den Status Ihres Falls.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_rtl_stre_servcs.Contributor

Prozedur

1. Wählen Sie im Einzelhandelsportal aus **Startseite > Fälle und Aufgaben** Über die Menüleiste.
2. Wählen Sie die Fallnummer aus, die Sie nachverfolgen möchten.
Wenn die Fallnummer nicht verfügbar ist, suchen Sie die Fallstichwörter mithilfe der Suchleiste auf der Homepage oder mithilfe von Filtern in der Fallliste.

Erstellen Sie einen Store-Anfragefall aus der Mobile-App „Einzelhandel“

Erstellen Sie einen Store-Anfragefall aus der Mobile-App „Einzelhandel“, um Probleme im Namen des Stores zu melden, dem Sie zugeordnet sind. Wenn Sie einen Fall über diese mobile App erstellen, erhalten Sie sofort Einblicke in den Fortschritt, die Probleme oder den Status Ihres Falls, ohne einen Computer verwenden zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_rtl_stre_servcs.Contributor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Store Manager oder Associate sind, können Sie Informationen vom Hauptsitz (HQ) über die mobile App „Einzelhandel“ anfordern. Ein Mitarbeiter mit Hauptsitz im Einzelhandel stellt die erforderlichen Details bereit, um sicherzustellen, dass der Store-Betrieb den Richtlinien entspricht.

Die Tabelle „Store-Anfragefall“ [sn_rtl_stre_servcs_quiry_Case] wird aus der Tabelle „abstrakte Einzelhandelsfälle“ [sn_Retail_Case] erweitert.

i Hinweis:

Als Einzelhandelsanwender können Sie Fälle nur für die Einzelhandelsorganisationen erstellen, denen Sie angehören.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Mobile-App „Einzelhandel“ die Option aus **Katalog durchsuchen > Store-Richtlinienanfrage** an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für Store-Policenanfrage

Feld	Beschreibung
Anfordernder Store	Einzelhandelsgeschäft, das diese Anforderung stellt.
Priorität	Aufgabensequenz zum Lösen dieses Falls. Die Aufgaben basieren auf der Auswirkung und Dringlichkeit dieser Anforderung.
Beschreiben Sie kurz Ihre Richtlinienanfrage.	Kurze Beschreibung dieser Anforderung.
Detaillierte Beschreibung der Anfrage, einschließlich spezifischer Fragen	Details zu dieser Anforderung.

Ein Fall wird erstellt, und Sie können die Falldetails nachverfolgen.

Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“

Verwalten Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“, indem Sie eine vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen. Durch die Verwaltung eines Falls über diese mobile App erhalten Sie sofort Einblick in den Fortschritt, die Probleme oder den Status Ihres Falls, ohne einen Computer verwenden zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_rtl_stre_servcs.Contributor

Prozedur

1. Wählen Sie in der Mobile-App „Einzelhandel“ die Option aus **Mein Store > Alle Fälle** Über die Menüleiste.
2. Wählen Sie den Fall aus der Fallliste aus.
3. Fügen Sie Notizen hinzu, schließen Sie einen Fall, oder öffnen Sie einen Fall erneut.
4. Wenn Sie die anfordernde Person sind und sich der Fall im Status „Offen“ befindet, schließen Sie den Fall, indem Sie auswählen **Aktionen > Fall schließen** an.

Verfolgen Sie einen Store-Anfragefall über die mobile App „Einzelhandel“

Verfolgen Sie den Status eines Store-Anfragefalls über die mobile App „Einzelhandel“. Durch die Nachverfolgung Ihres Falls über diese mobile App erhalten Sie sofort Einblick in den Fortschritt, die Probleme oder den Status Ihres Falls, ohne einen Computer verwenden zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_rtl_stre_servcs.Contributor

Prozedur

1. Wählen Sie in der Mobile-App „Einzelhandel“ die Option aus **Mein Store > Alle Fälle** Über die Menüleiste.
2. Wählen Sie die Fallnummer aus, die Sie nachverfolgen möchten.
Wenn die Fallnummer nicht verfügbar ist, suchen Sie die Fallstichwörter mithilfe einer Suchleiste auf der Homepage oder mithilfe von Filtern in der Fallliste.

Lösen Sie eine Support-Anforderung für eine Store-Anfrage aus dem Arbeitsbereich

Lösen Sie einen Store-Anfragefall mit einer Lösung aus Ihrem Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_rtl_stre_servcs.Agent oder sn_rtl_stre_servcs.Agent_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Listen > Store-Anfragefälle im Einzelhandel > Alle** an.
2. Öffnen Sie einen Fall, weisen Sie einen Fall selbst zu, akzeptieren Sie einen Fall, oder fordern Sie Informationen zu einem Fall an.
Der Fallstatus ändert sich in Warten auf Informationen. Wenn eine anfordernde Person weitere Informationen bereitstellt, ändert sich der Status in Offen.
3. Wählen Sie Aus **Lösung Vorschlagen** Um eine Lösung vorzuschlagen, indem die folgenden Lösungsdetails hinzugefügt werden.

Felder	Beschreibung
Lösungscode	Codenummer der Lösung.
Lösungsnotizen	Hinweis zur Lösung.

Nachverfolgung von Fällen und Aufgaben über das Einzelhandelsportal

Sie können Ihre Store-Anfragefälle über das Einzelhandelsportal nachverfolgen.

Verfolgen Sie Ihre Fälle und Aufgaben, lesen Sie die Wissensartikel, die von Ihrer Organisation veröffentlicht werden, oder sehen Sie sich die Einzelhandelsorganisationen an, denen Sie zugeordnet sind, indem Sie zum Einzelhandelsportal wechseln. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Verfolgen Sie Ihre Fälle und Aufgaben über das Einzelhandelsportal](#)
- [Suchen Sie im Einzelhandelsportal nach Wissensartikeln Ihrer Organisation](#)
- [Zeigen Sie Ihre zugehörigen Einzelhandelsorganisationen im Einzelhandelsportal an](#)

Verfolgen Sie Ihre Fälle und Aufgaben über das Einzelhandelsportal

Verfolgen Sie die Fälle, die Ihnen oder Ihrem Team über das Einzelhandelsportal zugewiesen sind. Durch die Nachverfolgung Ihrer Fälle und Aufgaben über das Einzelhandelsportal erhalten Sie sofort Einblick in den Fortschritt, die Probleme oder den Status Ihres Falls.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Store Associate, Store Manager, regionaler Manager

Prozedur

1. Navigieren Sie im Einzelhandelsportal zu **Fälle und Aufgaben**.
2. Filtern Sie in der Liste Kategorien die angezeigten Fälle, indem Sie eine Kategorie auswählen.
 - Aktion erforderlich: Offene P1-Fälle, Warten auf Infofälle oder Fälle mit Verstoß gegen Servicelevel-Vereinbarung (SLA).
 - Fälle: Alle Fälle, die Ihnen aktuell zugewiesenen Fällen, nicht zugewiesenen Fällen oder von Ihnen angeforderten Fällen zugewiesen sind.
 - Eskalierte Fälle: Fälle, die sich derzeit in einem eskalierten Status befinden.
 - Aufgaben: Alle Ihnen zugewiesenen, nicht zugewiesenen oder kürzlich aktualisierten Aufgaben.
3. Wählen Sie einen Fall aus, um die Details dazu anzuzeigen.


Suchen Sie im Einzelhandelsportal nach Wissensartikeln Ihrer Organisation

Zeigen Sie die Wissensartikel an, die von Ihrer Organisation direkt über das Einzelhandelsportal veröffentlicht wurden. Sie können die am häufigsten angezeigten Artikel anzeigen, damit Sie über die Vorgänge in Ihrer Organisation auf dem Laufenden bleiben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Store Associate, Store Manager, regionaler Manager

Prozedur

1. Wählen Sie im Einzelhandelsportal die Option aus **Wissen** In der Menüleiste.
2. Suchen und wählen Sie den wissensartikel, den Sie überprüfen möchten, auf eine der folgenden Arten aus:
 - In **Suchen Sie Nach Wissen** Geben Sie die Stichwörter ein, um nach einem artikel zu suchen, und wählen Sie das Suchsymbol ().
 - Wählen Sie einen artikel aus den Listen „am häufigsten bewertete Artikel“ oder „am häufigsten angezeigte Artikel“ aus.
 - Filtern Sie die Artikel in der Kategorieliste, indem Sie eine Kategorie auswählen.

Zeigen Sie Ihre zugehörigen Einzelhandelsorganisationen im Einzelhandelsportal an

Verfolgen Sie Ihre zugehörigen Einzelhandelsorganisationen über das Einzelhandelsportal, damit Sie über die Vorgänge mit diesen Organisationen auf dem Laufenden bleiben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Store Associate, Store Manager, regionaler Manager

Prozedur

1. Navigieren Sie im Einzelhandelsportal zu **Weitere Informationen > Einzelhandelsorganisationen** an. Eine Liste aller Einzelhandelsorganisationen, die dem aktuellen Anwender zugeordnet sind, wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Liste eine Einzelhandelsorganisation aus, um eine detaillierte Ansicht aller Fälle, Aufgaben und Mitglieder anzuzeigen.

Einzelhandelsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Einzelhandelskomponenten.

Mit Plugins installierte Komponenten

Mehrere Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Business-Regel werden installiert, wenn Sie die Plugins in aktivieren Einzelhandel.

Informationen zu den mit den einzelnen Plugins installierten Komponenten finden Sie unter:

- [Mit Einzelhandel-Core-Übersicht installierte Komponenten](#)
- [Mit Retail Mobile installierte Komponenten](#)
- [Mit Retail Store Services installierte Komponenten](#)
- [Mit der Einzelhandelskundenbeschwerde installierte Komponenten](#)
- [Mit Retail HQ Operations installierte Komponenten](#)
- [Mit Retail in-Store Operations installierte Komponenten](#)

Mit Einzelhandel-Core-Übersicht installierte Komponenten

Mehrere Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Business-Regel werden installiert, wenn Sie aktivieren Einzelhandel Kern.

i Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Find components installed with an application](#) .

Mit Einzelhandel Core installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Einzelhandelsaufgabe sn_Retail_Task	Speichert Informationen zu den Aufgabendetails.

Mit installierte Basisrollen Einzelhandel Kern

Informationen zum Konfigurieren dieser Rollen für den Einzelhandel finden Sie unter [Weisen Sie Einzelhandelsanwendern Rollen zu](#).

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Retail.Associate_Contributor	Erstellen, überprüfen und kommentieren Sie Einzelhandelsfälle für den Standort, an dem der Anwender zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.service_organization_ • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_Retail.Report_Viewer
sn_Retail.Associate_Fulfiller	Erstellt, aktualisiert und löst Einzelhandelsfälle, die dem Standort zugeordnet sind, an dem der Anwender zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_Retail.Report_Viewer
sn_Retail.Support_Agent	Erstellt, aktualisiert, löst und verfolgt Einzelhandelsfälle in Serviceorganisationen auf Systemebene.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_Retail.Report_Viewer
sn_Retail.Manager_Contributor	Erstellt, überprüft und überwacht alle Einzelhandelsfälle für den Standort und die Hierarchie für den Standort, dem der Anwender zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_Retail.Associate_Contributor • sn_Retail.Report_Viewer

Automatische Übersetzung

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Retail.Manager_Erfüller	Erstellt, aktualisiert und löst Einzelhandelsfälle für den Standort und die Hierarchie, dem der Anwender zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_Retail.Associate_Fulfiller • sn_Retail.Report_Viewer

Konfigurationen zugehöriger Parteien, die mit installiert wurden Einzelhandel Kern

Name	Standardverantwortung
Store-Zugeordneter	Beitragender am Standort
Store-Mitarbeiter: Erfüller	Standortmitarbeiter
Store Manager	Beitragender Manager am Standort
Store Manager: Erfüller	Standortmanager-Erfüller
Gebietsmanager	Beitragender Manager am Standort
Gebietsmanager: Erfüller	Standortmanager: Erfüller
Regionale Manager	Beitragender Manager am Standort
Regionaler Manager: Erfüller	Standortmanager: Erfüller

Mit installierte Plugins Einzelhandel Kern

Name	Beschreibung
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	<p>Dieses Plugin unterstützt die Service Model Foundation, bei der das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Stores und Zweigstellen tätigt.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Configure Service Model Foundation .</p>
Kundenservice [com.sn_customerservice]	<p>Mit der Anwendung „Kundenservice-Management“ können Sie Ihren externen Kunden über mehrere Kommunikationskanäle wie E-Mail, Web und Telefon Service und Support bereitstellen. Ein Fall wird erstellt, um das gemeldete Problem oder den angeforderten Service nachzuverfolgen und Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen. Kundenservice-Mitarbeiter in Ihrer Organisation arbeiten an den Fällen und lösen Probleme.</p>

Name	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Management .
CIWF-UI-Komponenten (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Enthält allgemeine Designs, Widgets und Codeartefakte für Kunden- und Branchen-Workflow-Anwendungen.

Mit Einzelhandelsaufgabe installierte Tabelle

Einzelhandelsaufgabentabelle

Feld	Beispiel
Name	RT00001
Betreff	HQ erstellt eine Aufgabe zur Verifizierung von Store-Aufgaben
Beschreibung	Verifiziert, ob Stores Aufgaben gemäß den Anweisungen abgeschlossen haben
Angefordert von	Service Desk-Mitarbeiter am Hauptsitz
Fälligkeitsdatum	1 Woche ab jetzt (Datum/Uhrzeit)
Priorität	Kritisch/Hoch/Mittel/Niedrig
Zugewiesen an	Service Desk-Mitarbeiter am Hauptsitz

Mit installierte Business-Regeln Einzelhandel Kern

Business-Regel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Fügen Sie ein Managermitglied für die Einzelhandelsorganisation hinzu	sn_Customer_Service_Orga	Nach dem Aktualisieren oder Einfügen	Weist dem Anwender, der als Manager in einer Einzelhandelsorganisation hinzugefügt wurde, die Rolle „sn_Retail.Manager“ zu.
SO-Update einschränken	sn_Retail_Organization	Vor dem Update	Verhindert, dass der Anwender das Feld „Serviceorganisation“ in der Tabelle „Einzelhandelsorganisation“ [sn_Retail_Orga] aktualisiert.
Untergeordnete Multistore-Fälle ausblenden	sn_Retail_Case	Vor Abfrage	Filtert Einzelhandelsfälle, deren Erstellungsstatus des übergeordneten untergeordneten Falls entweder „keine“ oder „erfolgreich abgeschlossen“ ist.

Mit Retail Mobile installierte Komponenten

Bestimmte Abhängigkeiten müssen bei der Verwendung des Plugins „Retail Mobile“ berücksichtigt werden.

Mit Retail Mobile installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Abhängigkeiten
Mobilgeräte Einzelhandel [Com.sn_Retail_mobile]	Das Plugin „Retail Mobile“ bietet eine maßgeschneiderte mobile Experience für den Einzelhandelsbetrieb, sodass Teams mit Kundenkontakt Store-Aktivitäten effizient verwalten und Probleme unterwegs lösen können. Es bietet Echtzeiteinblicke in wichtige KPIs, unterstützt die Problemnachverfolgung und ist sowohl mit Android- als auch iOS-Plattformen kompatibel.	<ul style="list-style-type: none"> • Com.Glide.sg • com.glide.sg.offline • Com.Glide.sg.Agent_native_Client • Com.sn_Retail_Core

Mit Retail Store Services installierte Komponenten

Bestimmte Rollen und Abhängigkeiten müssen bei der Verwendung des Plugins „Retail Store Services“ berücksichtigt werden.

i Hinweis:

- Die Anwendung Retail Store Services installiert die Abhängigkeiten Retail Core und Retail Mobile.
- Wenn Retail Core und Retail Mobile bereits installiert sind, wird nur das Plugin com.sn_rtl_stre_servcs mit Retail Store Services installiert.

Mit Retail Store Services installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Abhängigkeiten
Einzelhandel Store-Services [Com.sn_rtl_stre_servcs]	Dieses Plugin erleichtert eine optimierte Kommunikation zwischen Store-Teams und Hauptsitz (HQ) in Bezug auf operative Fragen oder Probleme. Store-Teammitglieder können Hilfe direkt vom Hauptsitz anfordern, um sicherzustellen, dass sie täglich arbeiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Com.sn_Retail_Core • Com.sn_Retail_mobile

Mit Retail Store Services installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_rtl_stre_Servcs.Agent	Erstellen, aktualisieren und schließen Sie einen	sn_Retail.Support_Agent

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Store-Anfragefall in Serviceorganisationen.	
sn_rtl_stre_Servcs.Agent_Manager	Erstellen, aktualisieren und schließen Sie einen Store-Anfragefall in Serviceorganisationen.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_stre_Servcs.Agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_stre_servcs.Contributor	Erstellen und aktualisieren Sie einen Store-Anfragefall für den Standort.	

Mit der Einzelhandelskundenbeschwerde installierte Komponenten

Bestimmte Rollen und Abhängigkeiten müssen bei der Verwendung des Plugins „Einzelhandelskundenbeschwerde“ berücksichtigt werden.

Plugins, die mit der Retail-Kundenbeschwerde installiert sind

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Abhängigkeiten
Einzelhandelskundenbeschwerde [Com.sn_rtl_cs_cmplnt]	Der Typ Kundenbeschwerde-Fall hilft bei der Verwaltung und Lösung von Kundenfeedback im Zusammenhang mit Store-Experiences. Mit diesem Falltyp können Kunden Beschwerden anonym einreichen, um ehrliches Feedback zu fördern und Stores zu helfen, ihren Service zu verbessern. Dieser Falltyp ist im Plugin „Einzelhandelskundenbeschwerde“ enthalten.	<ul style="list-style-type: none"> • Com.sn_customerservice • Com.sn_Retail_Core

Mit der Einzelhandelskundenbeschwerde installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_rtl_cs_cmplnt.Agent	Erstellen, aktualisieren und lösen Sie Fälle von Einzelhandelsbeschwerden.	sn_Retail.Support_Agent
sn_rtl_cs_cmplnt.Agent_Manager	Erstellen, aktualisieren, lösen und verwalten Sie Beschwerden im Einzelhandel.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_cs_cmplnt.Agent • sn_customerservice_manager

Mit Retail HQ Operations installierte Komponenten

Bestimmte Rollen und Abhängigkeiten müssen bei der Verwendung des Plugins „Retail HQ Operations“ berücksichtigt werden.

Mit Retail HQ Operations installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Abhängigkeiten
Einzelhandelshauptbetrieb [Com.sn_rtl_hq_OPS]	Das Plugin „Retail HQ Operations“ ermöglicht eine effektive Koordination zwischen HQ-Teams. Sie erleichtert die Ausführung zugewiesener Arbeit und ermöglicht es HQ-Teams, den Fortschritt zu überwachen.	Com.sn_Retail_Core

Mit Retail HQ Operations installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_rtl_hq_OPS.Agent	Erstellen, aktualisieren und lösen Sie einen HQ-Kommunikationsfall.	sn_Retail.Support_Agent
sn_rtl_hq_OPS.Agent_Manager	Erstellen, aktualisieren und lösen Sie einen HQ-Kommunikationsfall. Der Service Desk-Mitarbeiter-Manager verwaltet auch die Service Desk-Mitarbeiter.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_OPS.Agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_hq_OPS.location_Agent	Erstellen, aktualisieren und lösen Sie einen Kommunikationsfall des Hauptquartiers für den Standort.	sn_Retail.Associate_Fulfiller
sn_rtl_hq_OPS.location_Agent	Erstellen, aktualisieren und lösen Sie einen Kommunikationsfall des Hauptquartiers für den Standort.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_OPS.location_Agent • sn_Retail.Manager_Fulfiller

Mit Retail in-Store Operations installierte Komponenten

Bestimmte Rollen und Abhängigkeiten müssen berücksichtigt werden, wenn das Plugin „Retail in-Store Operations“ verwendet wird.

Mit Retail in-Store Operations installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Abhängigkeiten
Einzelhandel – Vorgänge im Store [Com.sn_rtl_in_Store_OPS]	Mit dem Plugin „Retail in-Store Operations“ können Mitglieder des Store-Teams Betriebsprobleme im Store melden und nachverfolgen, unabhängig davon, ob es sich um Routine- oder zyklische Anforderungen handelt. Dadurch wird sichergestellt, dass Probleme dokumentiert und überwacht werden, um eine konsistente Ausführung und Unterstützung zu gewährleisten.	<ul style="list-style-type: none"> • Com.sn_Retail_Core • Com.sn_Retail_mobile • Com.snc.work_Management

Mit Retail in-Store Operations installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_rtl_in_Store_OPS.Associate	Store Operations-Fall für ihre Stores erstellen, aktualisieren und schließen. Kann Store-Aufgaben für ihre Stores anzeigen und schließen.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_Retail.Associate_Fulfiller • wm_location_Agent
sn_rtl_in_Store_OPS.Manager	Kann Store Operations-Fall für die von ihnen verwalteten Stores und zugehörigen untergeordneten Standorte erstellen, aktualisieren und schließen. Kann Store-Aufgaben erstellen, aktualisieren und schließen und anderen in den von ihnen verwalteten Stores und zugehörigen untergeordneten Standorten Aufgaben zuweisen.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_in_Store_OPS.Associate • sn_Retail.Manager_Fulfiller • wm_location_Assignation_Manager

Tabelle für Aufgabe im Store

Aufgabentabelle für Store-Vorgänge

Feld	Beispiel
Nummer	RIS00001
Kurzbeschreibung	Gang 2 und 9 müssen bereinigt werden
Beschreibung	Gang 2 und 9 ist übersichtlich, und viele Produkte befinden sich auf dem Stockwerk
Priorität	Hoch/Mittel/Niedrig
Zuweisungsgruppe	Store Manager-Gruppe
Zugewiesen an	Store Manager
Anfordernde Einzelhandelsorganisation	Speicher der Persona, die den Fall erstellt
Unterstützende Einzelhandelsorganisation	Entspricht der anfordernden Einzelhandelsorganisation
Fälligkeitsdatum	2 Stunden ab jetzt (Datum/Uhrzeit)

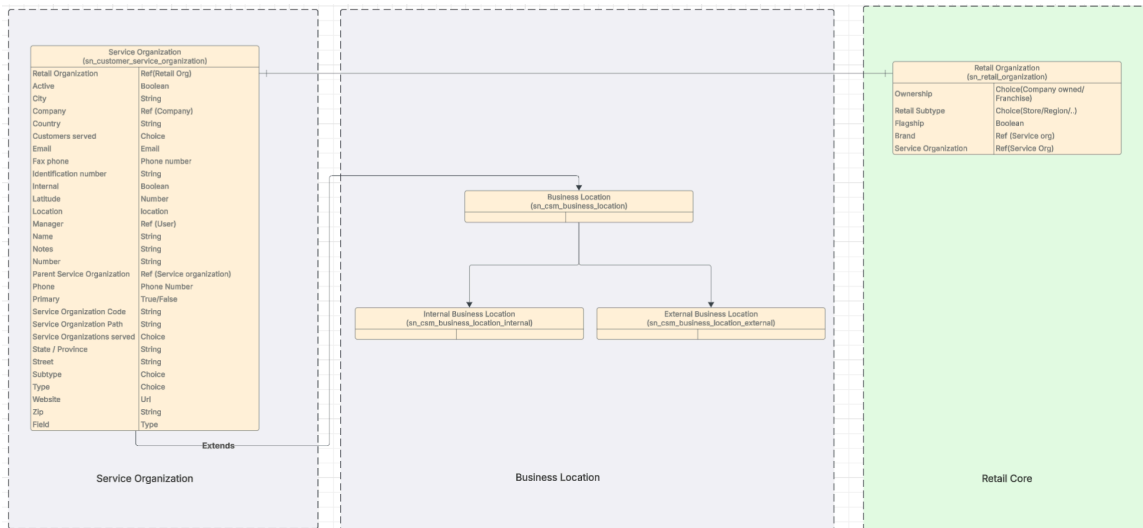
Datenmodell der Einzelhandelsorganisation

Erfahren Sie mehr über Einzelhandel Core Anwendung durch Anzeigen des Datenmodell- und Rollenbeziehungsdiagramms. Dieses Diagramm zeigt die Beziehung zwischen den Tabellen und Rollen innerhalb der Anwendung.

Datenmodell

Einzelhandel Core Bietet Ihnen ein flexibles Datenmodell, das Sie erweitern und nutzen können, um Ihren Anforderungen gerecht zu werden.

Automatische Übersetzung



Datenmodelltabellen der Einzelhandelsorganisation

Mit Tabellen, die in der Anwendung Retail Operations konfiguriert sind, können Sie das Datenmodell, die Aufgaben und die Produktangebote für Ihre Retail Operations-Workflows bestimmen.

Einzelhandelsorganisationstabelle

In der Tabelle „Einzelhandelsorganisation“ [sn_Retail_Organization] werden Informationen zu Ihren Einzelhandelsorganisationen gespeichert.

Die Tabelle „Einzelhandelsorganisation“ [sn_Retail_Organization] hat eine 1-zu-1-Beziehung zur Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_Customer_Service_Organization].

Die Serviceorganisation [sn_Customer_Service_Organization] hat das Attribut „Einzelhandelsorganisation“.

Einzelhandelsspezifische Attribute müssen in dieser Tabelle verwaltet werden.

Feld	Beschreibung
Besitz	Der Eigentumstyp dieser Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Unternehmenseigentum • Franchise
Marke	Die zugehörige Marke dieser Einzelhandelsorganisation.
Serviceorganisation	Die zugehörige Serviceorganisation.
Untertyp „Einzelhandel“	Der Untertyp „Einzelhandel“. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Abteilung • Region • Bereich

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Region • Distrikt
Flaggschiff	Gibt an, ob dies als Flaggschiff-Standort der Einzelhandelsorganisation betrachtet wird.

Einzelhandelsfalltabelle

Die Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn_Retail_Case] speichert Informationen zu Ihren Einzelhandelsfalltypen und bietet die Grundlage für die Erstellung von Einzelhandelsfällen.

Die Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn_Retail_Case] erweitert die Tabelle „Kundenservicemanagement-Fall“. Alle im Kundenservicemanagement-Fall verwendeten Funktionen bleiben intakt.

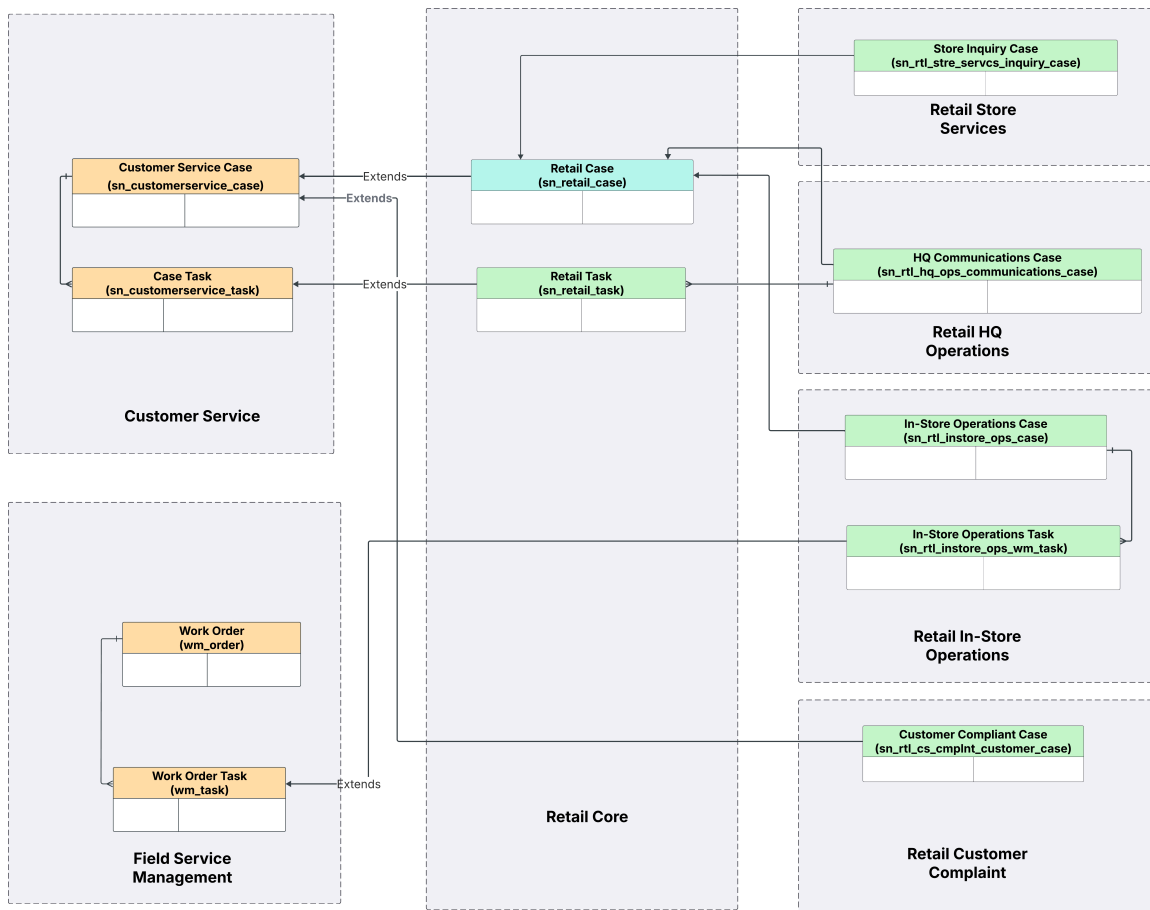
Die Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn_Retail_Case] kann erweitert werden, um den Flow und die Logik für Einzelhandelsanwendungsfälle zu erweitern.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Numerischer Code, der die Fallnummer für diese Anforderung angibt.
Angefordert von	Interner Anwender, der dieser Anforderung zugeordnet ist.
Anfordernde Einzelhandelsorganisation	Einzelhandelsorganisation, für die diese Anforderung erstellt wird.
Unterstützende Einzelhandelsorganisation	Einzelhandelsorganisation, die für die Erfüllung dieser Anforderung verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Zwecks dieser Anforderung.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Zwecks dieser Anforderung.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der diese Anforderung geöffnet wurde.
Priorität	Reihenfolge, in der dieser Fall gelöst werden muss, basierend auf Auswirkung und Dringlichkeit.
Zuweisungsgruppe	Die zugeordnete Zuweisungsgruppe, die für die Bearbeitung dieser Anforderung verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Hauptverantwortliche Person für die Bearbeitung dieser Anforderung.

Einheitliches Datenmodell für Einzelhandel für Fall und Aufgabe

Erfahren Sie mehr über das einheitliche Einzelhandelsfall- und Aufgabendatenmodell, das hilft, die Beziehungen zwischen verschiedenen Fall- und Aufgabentabellen im Einzelhandel zu verstehen. Diese Erweiterungen wurden entwickelt, um verschiedene betriebliche Anforderungen zu unterstützen, z. B. die Verwaltung von Kundenbeschwerden, Store-Anfragen, den Betrieb im Store und die Kommunikation am Hauptsitz.

Datenmodell



Domänentrennung in Einzelhandel Core

Domänentrennung wird für Einzelhandel Core unterstützt. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Verifiziert, ob Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Service Providers der Anwendung gelangen.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können. Weitere Informationen zu Supportstufen finden Sie unter [Application support for domain separation](#) .

Anwendungsfall für Einzelhandel


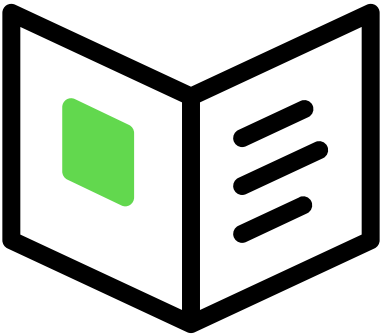
- Für den Einzelhandelsfall wird die Domänenspalte vom Kundenservicefall übernommen.
- Für die Einzelhandelsorganisation erhält das Attribut „Domain_Master“ Informationen von der Serviceorganisation.

Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben

Verwenden Sie ServiceNow® Anwendung „Aufgabenmanagement für Einzelhandel“ zur Optimierung der Planung, Organisation und Zuweisung von Aufgaben an Mitarbeiter in Ihrer Einzelhandelsumgebung. Das breitere ServiceNow® Die Plattform bietet viele Tools, um das Aufgabenmanagement zu optimieren und zu optimieren. Die Anwendung „Einzelhandelsaufgabenmanagement“ ermöglicht bestimmte Einzelhandelsanwendungsfälle mit einem Fallgenerator, der Fälle für mehrere Einzelhandelsstandorte gleichzeitig erstellen kann.

Erste Schritte

<p style="text-align: center;">Untersuchen</p>  <p style="text-align: center;">Erfahren Sie mehr über das Management von Einzelhandelsaufgaben und dessen Verwendung.</p>	<p style="text-align: center;">Konfigurieren</p>  <p style="text-align: center;">Installieren Sie das Einzelhandelsaufgabenmanagement, und konfigurieren Sie Ihre Umgebung.</p>	
---	---	--

<p>Multi-Store-Fall</p>  <p>Erstellen Sie einen Fall mit mehreren Geschäften.</p>	<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Komponenten des Einzelhandelsaufgabenmanagements ab, z. B. Felder, Tabellen und Eigenschaften.</p>	
--	--	--

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Einzelhandelsaufgabenmanagement Core In ServiceNow Community [↗](#)
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen [↗](#)
- Kontakt Kundenservice und Support [↗](#)

Einzelhandelsaufgaben-Management Erkunden

Unabhängig davon, ob Sie Ihre Implementierung der Anwendung „Einzelhandelsaufgaben-Management“ beginnen oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen zur Optimierung Ihrer Einzelhandelsaufgaben.

Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben Übersicht

Das Management von Einzelhandelsaufgaben baut auf der Anwendung Retail Core auf, um Prozesse rund um die Planung, Organisation, Zuweisung und Ausführung von Aufgaben in Einzelhandelsumgebungen zu optimieren.

Mit der Anwendung „Aufgabenmanagement für Einzelhandel“ können Einzelhandelsorganisationen:

- Reduzieren Sie Fehler und Kosten im Zusammenhang mit Aufgaben.
- Reduzieren Sie Compliance-Probleme.
- Verbessern Sie die Mitarbeiterproduktivität.

Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Store-Zugeordneter	Store-Mitarbeiter sind für den Abschluss von Aufgaben vor Ort sowie für Standardaufgaben verantwortlich. Häufig werden ihnen Aufgaben vom Store-Management zugewiesen. Wenn jedoch während des Aufgabenprozesses Probleme gefunden werden, können sie Arbeitsaufträge erstellen.
Store Manager	Store-Manager weisen einzelnen Mitarbeitern Aufgaben zu und koordinieren wichtige Parteien. Sie sind häufig für die Protokollierung von Problemen und wichtigen Papieren verantwortlich.
Regionale Manager	Regionale Manager überwachen wichtige Probleme mit den Stores in ihrer Region. Sie werden im Allgemeinen über Ad-hoc-Aufgaben informiert, die erstellt werden, und können auch über Probleme informiert werden, die bei Routineaufgaben gefunden wurden.
HQ-Manager	Autor von Multi-Store-Fällen. Kann Multi-Store-Fälle erstellen, überwachen und schließen.
Central Operations Support-Mitarbeiter	Support-Mitarbeiter von Central Operations sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Stores Aufgaben pünktlich abschließen, und, wenn möglich, bei der Lösung von auftretenden Problemen zu helfen.
Außendiensttechniker	Außendiensttechniker sind dafür verantwortlich, einige der Probleme zu beheben, die während der Aufgaben auftreten können (z. B. eine Sicherheitskorrektur im Store erforderlich).

Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben Workflow



HQ Manager



Store Manager



Store Associate



HQ Manager

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

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

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

Automatische Übersetzung

1. Ein Administrator für das Einzelhandelsaufgabenmanagement konfiguriert die Anwendung.
2. Ein HQ-Manager erstellt einen Fall mit mehreren Standorten mit Falldetails und wählt die Stores aus, die den Fall abschließen müssen.
3. Ein Store Manager erhält den Fall im Store und weist ihn zur Erfüllung an Store-Mitarbeiter neu zu.

4. Ein Store-Mitarbeiter schließt den Fall ab und markiert ihn als abgeschlossen.
5. Der HQ-Manager hat Einblick in den Fallabschlussstatus in allen Stores.

Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Verwenden Sie den Fallgenerator für mehrere Stores, um Arbeit aus dem Hauptquartier mehreren Einzelhandelsstandorten gleichzeitig zuzuweisen. Zeigen Sie diese Fälle im Einzelhandelsportal zusammen mit anderen Anforderungen an, und überwachen Sie den Abschlussstatus an allen zugewiesenen Standorten.	Einzelhandelsfall mit mehreren Geschäften	HQ-Manager, Store-Manager, Store-Mitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Einzelhandelsaufgabenmanagement Core , Siehe:

- [Einzelhandelsaufgaben-Management Erkunden](#)
- [Konfigurieren Der Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben](#)
- [Erstellen Sie Fälle mit mehreren Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#)
- [Referenz für das Aufgabenmanagement für Einzelhandel](#)

Einzelhandelsfall mit mehreren Geschäften

Der Einzelhandelsfall mit mehreren Stores ermöglicht die Erstellung von untergeordneten Fällen zusammen mit relevanten Aufgaben für betroffene Stores. Der Einzelhandelsfall mit mehreren Stores ermöglicht auch die Nachverfolgung der Granularität auf Store-Ebene.

Multi-Store-Fälle können für Anwendungsfälle des Aufgabenmanagements wie Promotions, Frische, Produktrückruf und Produktzählung genutzt werden.

Dieses Framework ermöglicht eine Auswahl betroffener Einzelhandelsgeschäfte, die an den Anwendungsfällen für mehrere Stores teilnehmen.

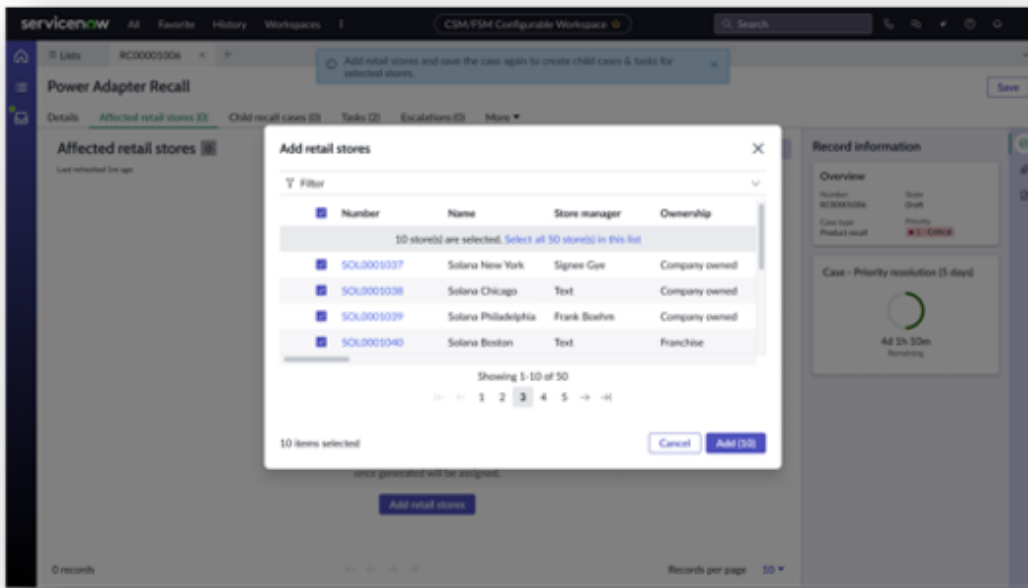
Der Einzelhandelsfall mit mehreren Stores basiert auf den CSM-Tabellenzuordnungseinträgen, die als Teil der Konfiguration mit mehreren Fällen in der neuen Servicedefinition erstellt wurden, die Sie zum Erstellen von Fällen mit mehreren Stores erstellen.

Informationen zum Setup-Prozess finden Sie unter [Konfigurieren Der Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben](#).

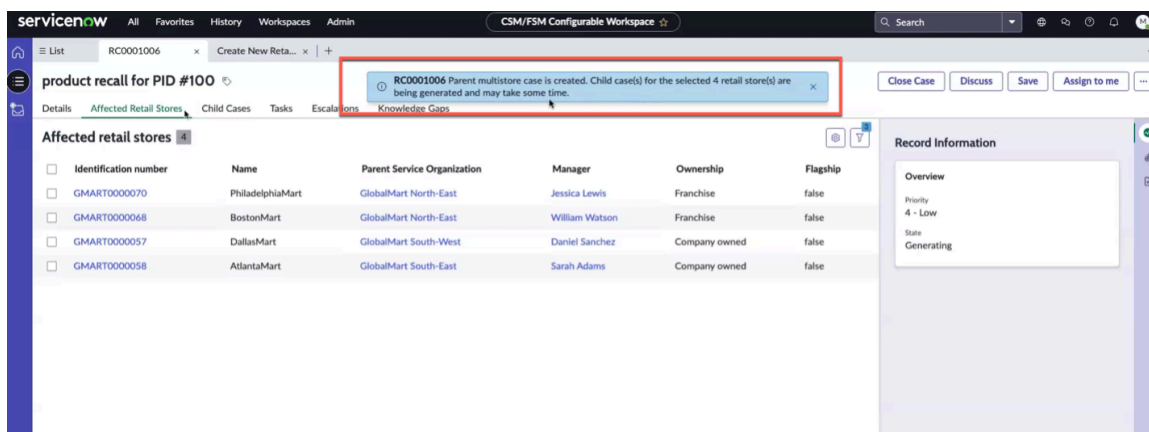
Einzelhandel – Fallprozess für mehrere Stores

Mit Retail Task Management Core können Sie mithilfe des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs einen Fall mit mehreren Geschäften für ihre Einzelhandelsorganisation erstellen.

Sobald der Fall gespeichert wurde, wird **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** Die Registerkarte wird angezeigt, in der Sie die Speicher auswählen können, für die untergeordnete Fälle erstellt werden sollen.



Nachdem Sie ausgewählt haben **Übermittelter Fall**, Der übergeordnete Fall mit mehreren Stores wird gespeichert, und der Erstellungsprozess des untergeordneten Falls beginnt.



Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter [Erstellen Sie Fälle mit mehreren Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#).

Konfigurieren Der Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben

Richten Sie das Einzelhandelsaufgaben-Management Core ein.

Konfiguration – Übersicht


1. [Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installieren](#)
2. [Aktivieren Sie die Serviceauswahl für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#)
3. [Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für die Erstellung von Multi-Store-Fällen für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#)
4. [Erstellen Sie eine CSM-Tabellenzuordnung für Einzelhandelsaufgaben-Management Core](#)

5. Erstellen Sie eine Entität in der Tabelle „Mehrfachfallkonfiguration“ für die Erstellung mehrerer Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core
6. Erstellen Sie eine Servicedefinition für Multi-Store-Fälle in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installieren.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass die Anwendung und alle zugehörigen zugeordneten Anwendungen zugeordnet sind ServiceNow® Store-Anwendungen haben gültige ServiceNow-Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Die folgenden Elemente werden mit Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Einzelhandelsaufgaben-Management installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle** an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Einzelhandelsaufgaben-Management Core“.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über [anfordern ServiceNow® Speichern](#). Besuchen Sie [ServiceNow Store](#)  Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow® Speichern, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten abzurufen.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktivieren Sie die Serviceauswahl für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Aktivieren Sie die Serviceauswahl, um Funktionen für mehrere Store-Fälle einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > Deklarative Aktionen > Listenaktionen** an.
2. Suchen Sie nach **Falltypauswahl** Unter **Geben Sie Die Clientaktion An** Attribut.
3. Festlegen **Aktiv** Bis **Wahr** .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. **Hinweis:**

Nur für Anwender mit Releases vor Utah müssen die folgenden zusätzlichen Schritte ausgeführt werden:

Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften** an.

6. Suchen Sie nach **sn_csm_case_types.service_definition_select** Eigenschaft.
7. Festlegen **Wert** Bis **Wahr** Dient zum Aktivieren der Version „Produktservice auswählen“ der Falltypauswahl.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

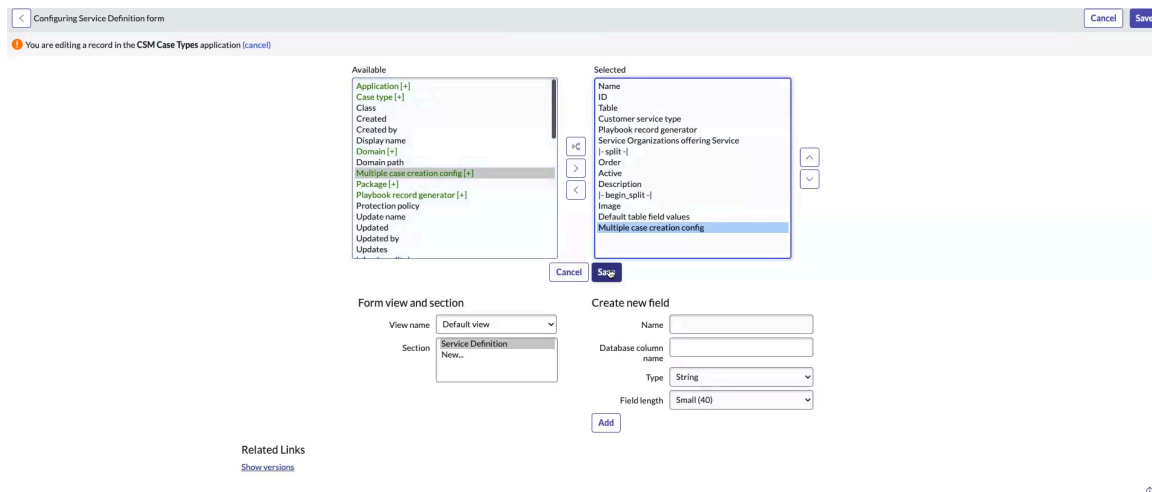
Die Serviceauswahl ist jetzt im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zur Verwendung mit Retail Task Management Core aktiv.

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für die Erstellung von Multi-Store-Fällen für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um das Konfigurationsfeld für die Erstellung mehrerer Fälle einzubeziehen, um Fälle mit mehreren Stores zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator



The screenshot shows the 'Configuring Service Definition form' in ServiceNow. It features two main panels: 'Available' and 'Selected'. The 'Available' panel lists various fields such as 'Application', 'Case type', 'Class', 'Created', 'Created by', 'Display name', 'Domain', 'Domain path', 'Multiple case creation config', 'Package', 'Playbook record generator', 'Protection policy', 'Update name', 'Updated', 'Updated by', and 'Updates'. The 'Selected' panel lists fields like 'Name', 'ID', 'Table', 'Customer service type', 'Playbook record generator', 'Service Organizations offering Service', '|-split-', 'Order', 'Active', 'Description', '|-begin_split-', 'Image', 'Default table field values', and 'Multiple case creation config'. Below these panels, there are sections for 'Form view and section' (with 'View name' set to 'Default view' and 'Section' set to 'Service Definition New...') and 'Create new field' (with fields for 'Name', 'Database column name', 'Type' set to 'String', and 'Field length' set to 'Small (40)').

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicedefinitionen** an.
2. Wählen Sie den Formularheader aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen Sie aus **Konfigurieren > Formularlayout** an.

3. Verschieben Sie **Konfiguration der Erstellung mehrerer Fälle** Feld von **Verfügbar** In **Ausgewählt** .

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

ServiceDefinitionen, die die Möglichkeit zur Fallerstellung für mehrere Stores nutzen, werden durch die Verwendung des Konfigurationsfelds für die Erstellung mehrerer Fälle aktiviert.

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass die Listenansicht so konfiguriert ist, dass sie die zugehörige Liste „übergeordneter Fall“ enthält, und konfigurieren Sie die Formularansicht so, dass das Feld „Zugewiesen an“ im übergeordneten Fall entfernt wird.

Erstellen Sie eine CSM-Tabellenzuordnung für Einzelhandelsaufgaben-Management Core

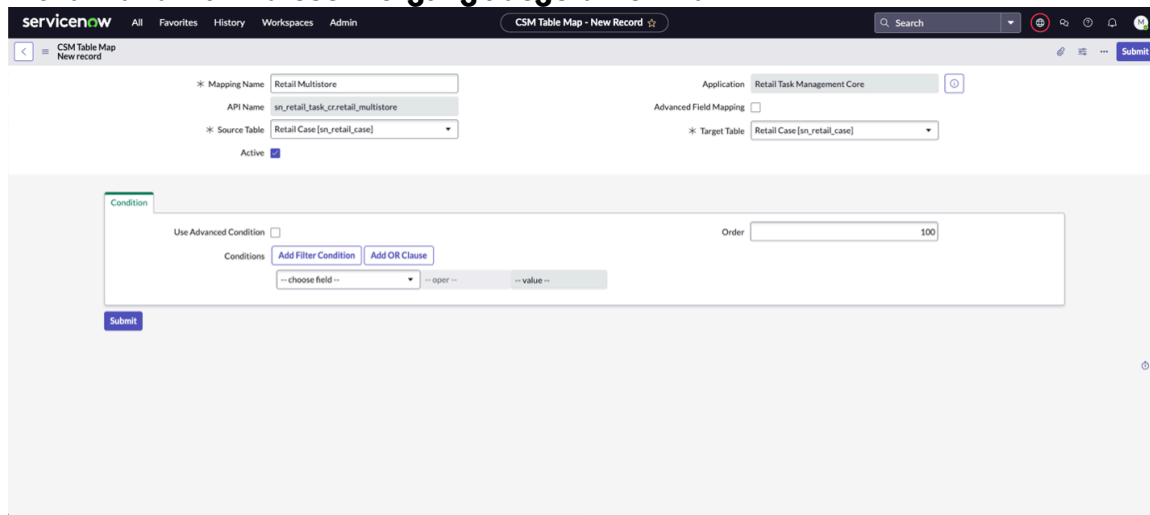
Erstellen Sie eine CSM-Tabellenzuordnung, um Fallkonfigurationen mit mehreren Stores für die Verwendung mit Ihren ServiceDefinitionen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Erforderlicher Umfang: Einzelhandelsaufgabenmanagement Core.

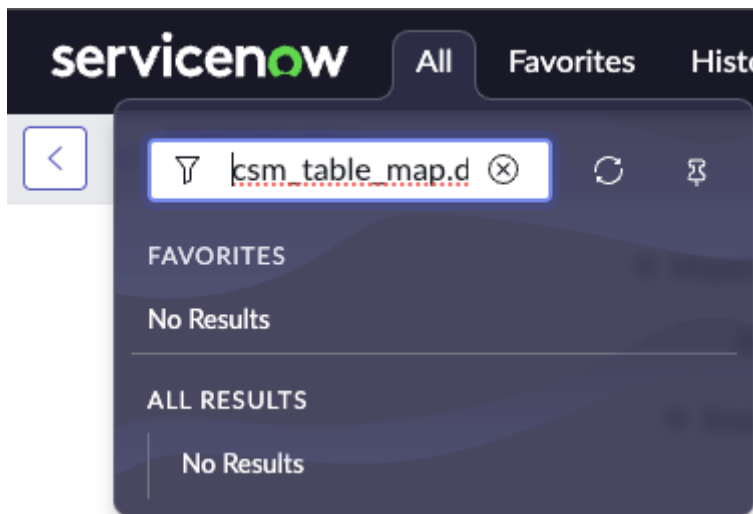
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Im vorherigen Beispiel ist der Einzelhandelsfall sowohl der übergeordnete als auch der untergeordnete Falltyp für diese Tabellenzuordnung. Dies bedeutet, dass für übergeordnete Fälle vom Typ „Einzelhandelsfall“ auch untergeordnete Fälle diesen Typ haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und suchen Sie nach **csm_table_Map.do**



2. Drücken Sie die Eingabetaste.
3. In **CSM-Tabellenzuordnung** Geben Sie einen Zuordnungsnamen ein.
4. In **Quelltabelle** , Wählen Sie die gewünschte übergeordnete Tabelle für Ihre Multi-Store-Fälle aus.
5. In **Zieltabelle** , Wählen Sie den gewünschten untergeordneten Tabellentyp für Ihre Multi-Store-Fälle aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Servicedefinitionen, die die Funktion zur Fallerstellung mehrerer Stores nutzen, werden jetzt durch die Verwendung des Konfigurationsfelds für die Erstellung mehrerer Fälle aktiviert.

Sobald diese Zuordnung erstellt wurde, verwenden Sie die Feldzuordnung, um zu definieren, welche Felder vom übergeordneten Fall zum untergeordneten Fall zugeordnet werden. Diese Zuordnung sollte mindestens für die folgenden Felder erfolgen:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Priorität
- Zugewiesen an

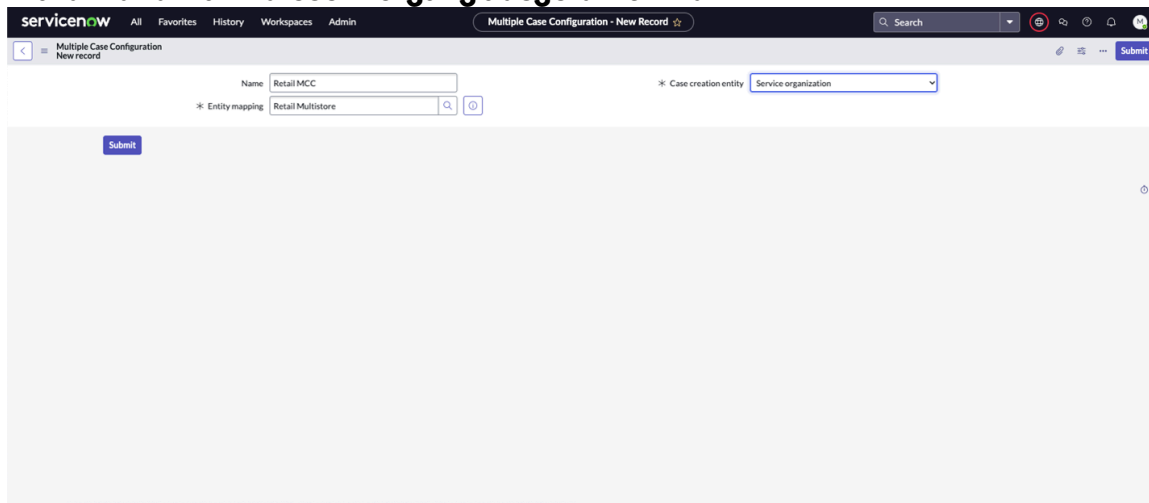
Erstellen Sie eine Entität in der Tabelle „Mehrfachfallkonfiguration“ für die Erstellung mehrerer Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie eine Entität in der Konfigurationstabelle für die Erstellung mehrerer Fälle basierend auf der von Ihnen erstellten Zuordnung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** und suchen Sie nach **sn_Case_Creation_config.do**
2. Drücken Sie die Eingabetaste.
3. In **Konfiguration Mehrerer Fälle** füllen Sie die folgenden Felder aus:

Feld	Name
Name	Ein Name für diese Konfiguration mit mehreren Fällen.
Entitätszuordnungen	Wählen Sie die Entitätszuordnung für diese Konfiguration mit mehreren Fällen aus. Dieser Wert bestimmt, was die Quell- und Zieltabellen für diese Konfiguration sind.
Fallerstellungsentität	Gibt an, welches Feld mehrere Fälle erstellen soll. Wählen Sie Aus Serviceorganisation .

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Entität wurde in der Tabelle „Konfiguration mehrerer Fälle“ erstellt.

Erstellen Sie eine Servicedefinition für Multi-Store-Fälle in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie eine Servicedefinition, die die Engine für die Erstellung mehrerer Stores nutzt, um Einzelhandelsfälle mit mehreren Stores zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicedefinitionen** an.
2. Füllen Sie aus **Name** Und **ID** Felder.
3. In **Tabelle** Feld auswählen **Einzelhandelsfall [sn_Retail_Case]** .
4. In **Konfiguration der Erstellung mehrerer Fälle** , Wählen Sie die Erstellung mehrerer Fälle aus, die für diese Servicedefinition erstellt wurden.

i Hinweis:

Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen Sie eine Entität in der Tabelle „Mehrfachfallkonfiguration“ für die Erstellung mehrerer Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#).

5. Füllen Sie andere Felder nach Bedarf aus.
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter <https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html> .

Ergebnisse

Eine neue Servicedefinition wurde erstellt, die zum Erstellen mehrerer Fälle verwendet werden kann.

Erstellen Sie Fälle mit mehreren Stores in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie Multi-Store-Fälle, die Arbeit aus dem Hauptsitz mehreren Einzelhandelsstandorten gleichzeitig zuweisen.

1. [Erstellen Sie einen übergeordneten Fall mit mehreren Geschäften in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#)
2. [Verwalten Sie untergeordnete Fälle in Einzelhandelsaufgaben-Management Core](#)
3. [fallstatus für Einzelhandel mit mehreren Stores](#)

Erstellen Sie einen übergeordneten Fall mit mehreren Geschäften in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie mit einen übergeordneten Multi-Store-Fall für Ihre Einzelhandelsorganisation Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Retail.Support_Agent

i Hinweis:

Wenn die Erstellung des untergeordneten Falls aufgrund von Plattform- oder Instanzproblemen fehlschlägt, ist kein Wiederholungsmechanismus vorhanden. Daher wird der übergeordnete Fall als markiert **Mit Fehler(en) abgebrochen** . Erstellen Sie in dieser Situation von Anfang an einen übergeordneten Fall.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** , Navigieren Sie zu **Einzelhandelsfälle** .
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie in der Serviceauswahl die Servicedefinition mit Funktionen zur Fallerstellung für mehrere Stores aus, und wählen Sie dann aus **Fall erstellen** .
4. Geben Sie im Einzelhandelsfall mit mehreren Geschäften nach Bedarf erste Details ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Sobald die anfänglichen Fallinformationen ausgefüllt wurden und Sie den Fall speichern, wird der **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** Die Registerkarte wird angezeigt. Die **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** Auf der Registerkarte können Sie untergeordnete Fälle für die von Ihnen ausgewählten Geschäfte erstellen.

6. Navigieren Sie im Einzelhandelsfall mit mehreren Geschäften zu **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** .
7. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Einzelhandelsgeschäfte hinzu** .
8. Wählen Sie die Speicher aus, die Sie als untergeordnete Fälle hinzufügen möchten, indem Sie die Kontrollkästchen-Spalte verwenden, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

Hier können nur Einzelhandelsgeschäfte ausgewählt werden, da die Erstellung von Fällen mit mehreren Geschäften keine Bereiche, Regionen, Bezirke oder Abteilungen umfasst.

Sie können auch alle auswählen.

9. Wählen Sie **Speichern**.

i Hinweis:

Wenn Sie „Speichern“ auswählen, werden die Fälle nicht zur Erstellung übermittelt. Sie können weiterhin Fälle hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, bis Sie auswählen **Fall übermitteln**. Dann wird der übergeordnete Einzelhandelsfall übermittelt, und der Erstellungsprozess für untergeordnete Fälle beginnt.

10. Sobald alle untergeordneten Fälle hinzugefügt und überprüft wurden, wählen Sie aus **Fall übermitteln** Zum übermitteln des übergeordneten Falls.
Die untergeordneten Fälle beginnen dann mit der Generierung.

11. Sobald der Fall übermittelt wurde, wird eine neue zugehörige Liste mit dem Namen angezeigt
Untergeordnete Fälle Wird angezeigt, wodurch alle untergeordneten Fälle angezeigt werden, die für diesen übergeordneten Fall erstellt wurden, nachdem der Generierungsprozess abgeschlossen wurde.
12. **Wahlweise:** Verwenden Sie die zugehörigen Listen Aufgaben, um diesem übergeordneten Fall Aufgaben hinzuzufügen.
13. **Wahlweise:** Verwenden Sie nach Bedarf die Option Fall eskalieren oder Wissenslücke melden aus dem Menü mehr.
14. Sobald alle untergeordneten Fälle ausreichend geschlossen wurden, verwenden Sie **Fall Schließen** Zum Schließen des übergeordneten Falls.

Verwalten Sie untergeordnete Fälle in Einzelhandelsaufgaben-Management Core

Sie können untergeordnete Fälle verwalten, die aus einem übergeordneten Multi-Store-Fall in Retail Task Management Core erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Retail.Manager_Fulfiller

Erforderliche Verantwortlichkeit: Store Manager – Erfüller.

Informationen zum Hinzufügen von Rollen und Verantwortlichkeiten finden Sie unter [Weisen Sie Einzelhandelsanwendern Rollen zu](#).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Untergeordnete Fälle, die aus einem Multi-Store-Fall erstellt wurden, können Anwendern mit der Rolle „sn_Retail.Associate_Fulfiller“ zur Erfüllung neu zugewiesen oder von Managern selbst erfüllt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zu **Einzelhandelsfälle** .
2. Wählen Sie den Einzelhandelsfall aus, den Sie verwalten möchten.
3. Verwenden Sie **Zugewiesen an** Feld zum Zuweisen des Falls nach Bedarf.
4. Beachten Sie dies in **Aktivität** Bereich wird die Nummer des übergeordneten Falls aufgeführt.
5. Erfüllen Sie den Fall, und verwalten Sie ihn nach Bedarf.

fallstatus für Einzelhandel mit mehreren Stores

In der folgenden Tabelle werden alle möglichen status für den übergeordneten Einzelhandel-Fall mit mehreren Stores aufgelistet.

status des übergeordneten Einzelhandels-Multi-Store-Falls

In der folgenden Tabelle werden alle möglichen status für den übergeordneten Einzelhandel-Fall mit mehreren Stores aufgelistet.

Status	Beschreibung
Entwurf	Gibt an, dass sich der übergeordnete Fall noch im Entwurfsstatus befindet und noch nicht übermittelt wurde.

Wird generiert	Gibt an, dass der übergeordnete Fall übermittelt wurde und untergeordnete Fälle derzeit generiert werden.
Öffnen	Gibt an, dass der übergeordnete Fall geöffnet ist.
Mit Fehler(en) abgebrochen	Gibt an, dass der übergeordnete Fall abgebrochen wurde, normalerweise aufgrund eines Instanz- oder Plattformproblems. Alle generierten untergeordneten Fälle werden automatisch abgebrochen, und dieser übergeordnete Fall muss erneut erstellt werden.
Geschlossen	Gibt an, dass der übergeordnete Fall geschlossen ist.

Untergeordnete fallstatus für Einzelhandel mit mehreren Stores

Status	Beschreibung
Neu	Gibt an, dass der untergeordnete Fall neu erstellt wurde.
Öffnen	Gibt an, dass der untergeordnete Fall geöffnet ist.
Mit Fehler(en) abgebrochen	Gibt an, dass der übergeordnete Fall abgebrochen wurde, normalerweise aufgrund eines Instanz- oder Plattformproblems. Alle generierten untergeordneten Fälle werden automatisch generiert, und dieser übergeordnete Fall muss erneut erstellt werden.
Gelöst	Gibt an, dass der untergeordnete Fall als gelöst markiert wurde.
Geschlossen	Gibt an, dass der untergeordnete Fall geschlossen ist.

Referenz für das Aufgabenmanagement für Einzelhandel

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Einzelhandelsaufgaben-Management-Komponenten.

Mit Einzelhandelsaufgaben-Management installierte Komponenten

Mehrere Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Business-Regel werden installiert, wenn Sie das Plugin „Einzelhandelsaufgabenmanagement“ aktivieren.

Mit Retail Task Management Core installierte Plugins

Name	Beschreibung
Einzelhandelskern Com.sn_Retail_Core	Stellt die Funktionalität und Rollen für Einzelhandelsfälle bereit, die im Einzelhandel-Aufgabenmanagement Core verwendet werden.
Erstellung mehrerer Fälle Com.sn_Multi_Case_Creation	Stellt das Framework für die Erstellung von Multi-Store-Fällen bereit.

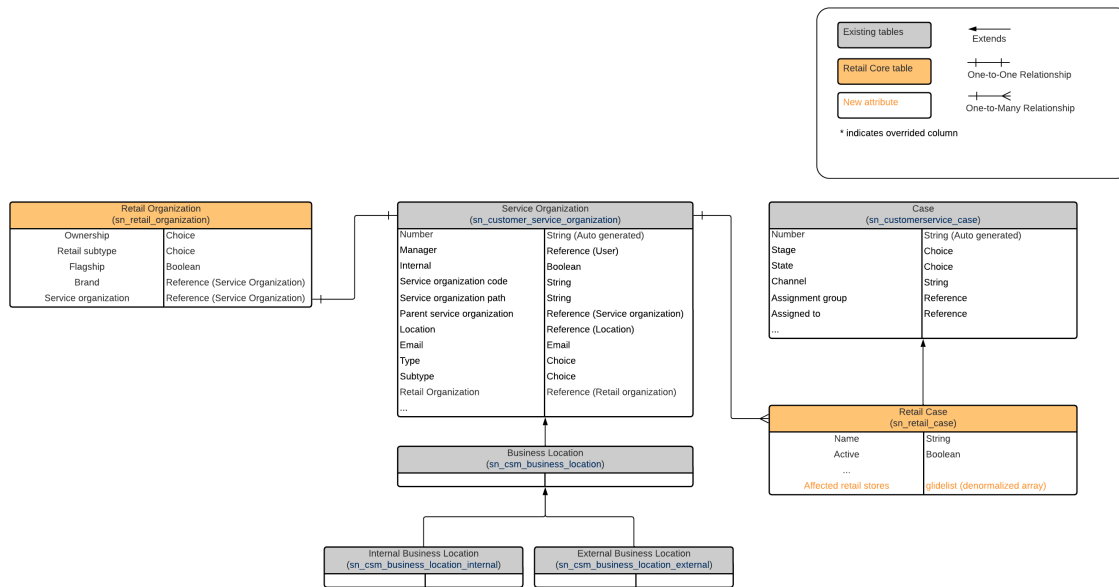
Hinweis:

Wenn Retail Core bereits installiert ist, wird nur der installiert **Com.sn_Multi_Case_Creation** Plugin-Installationen mit Retail Task Management Core.

Core-Datenmodell für Einzelhandelsaufgabenmanagement

Erfahren Sie mehr über die Anwendung „Einzelhandelsaufgaben-Management“, indem Sie das Datenmodell- und Rollenbeziehungsdiagramm anzeigen. Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen und Rollen innerhalb der Anwendung und geben ein Gesamtbild davon, wie die Anwendung „Einzelhandelsaufgabenmanagement“ funktioniert.

Datenmodell für Einzelhandelsaufgabenmanagement



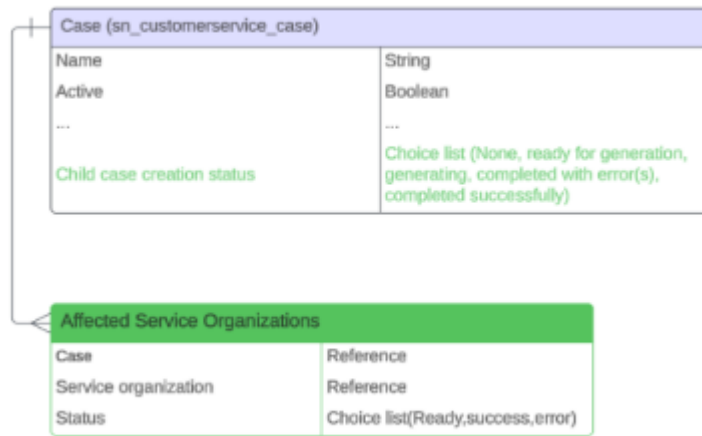
Durch die Installation von Retail Task Management Core wird eingeführt **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** Feld in der Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn_Retail_Case].

Die **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** Das Feld in der Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn_Retail_Case] wird verwendet, um betroffene Einzelhandelsgeschäfte innerhalb einer Liste für den Kontext der Erstellung mehrerer Fälle zu generieren.

Änderungen, die durch das Plugin „Multi-Case Creation Framework“ eingeführt wurden

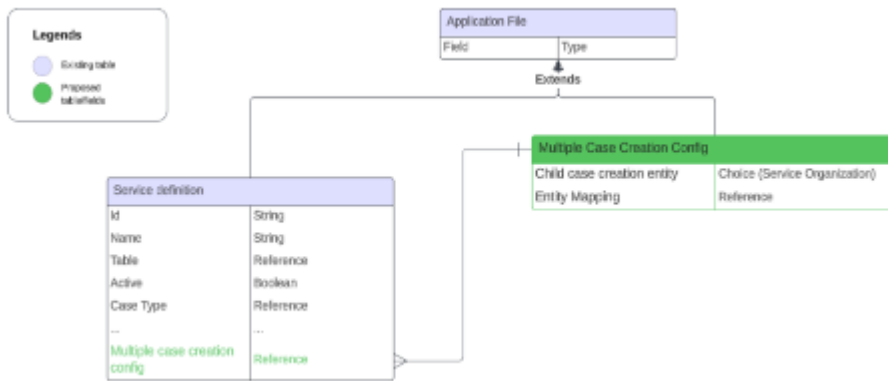
Durch die Installation von Retail Task Management Core wird automatisch das Plugin für die Erstellung mehrerer Fälle installiert, das einen neuen Status für die Erstellung eines internen Felds für die Erstellung untergeordneter Fälle hinzufügt, um den Status der Erstellung untergeordneter Fälle nachzuverfolgen. Wenn die Erstellung eines untergeordneten Falls erfolgreich abgeschlossen ist, wird das Feld „Hauptstatus“ des übergeordneten Falls auf „Offen“ festgelegt.

Das Plugin „Multi-Case-Erstellung“ führt auch eine neue interne Tabelle „Betroffene Serviceorganisationen“ ein. Diese Tabelle verwaltet eine viele-zu-eins-Zuordnung zwischen Serviceorganisationen (SOS) und Fällen.



i Hinweis:

Sowohl das Feld „Status der Erstellung des untergeordneten Falls“ als auch die Tabelle „Betroffene Serviceorganisationen“ sind für Endanwender ausgeblendet. Sie werden nur intern von der Multifall-Engine verwendet, um Fallerstellungprozesse zu verwalten und nachzuverfolgen.



Durch die Installation des Plugins zur Erstellung mehrerer Fälle wird das Feld Konfiguration für die Erstellung mehrerer Fälle in der Tabelle „Servicedefinition“ hinzugefügt. Dieses Feld verweist auf eine neue Tabelle, die Konfiguration der Mehrfachfallerstellung, die auch während der Plugin-Installation erstellt wird.

Die Tabelle „Konfiguration der Mehrfachfallerstellung“ enthält die erforderlichen Informationen für die Erstellung mehrerer Fälle.

Weitere Informationen dazu, wie diese Felder am Prozess zur Erstellung mehrerer Stores beteiligt sind, finden Sie unter [Konfigurieren Der Verwaltung Von Einzelhandelsaufgaben](#).