



Fabrication à Zurich

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

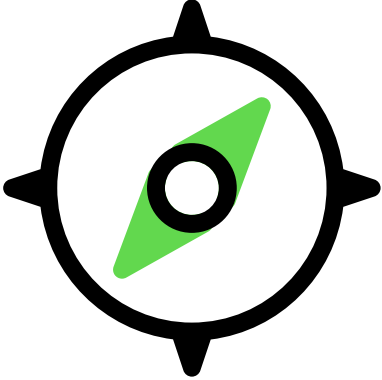
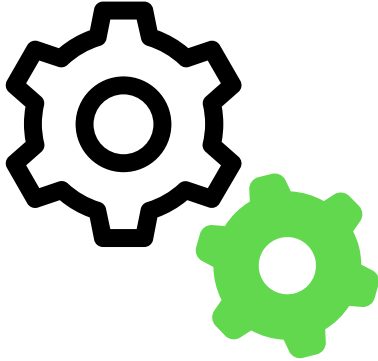
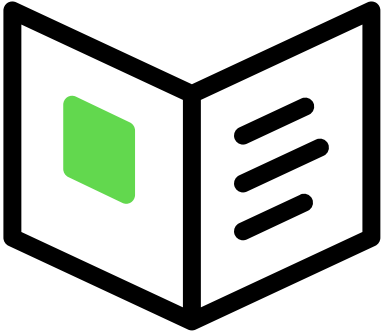
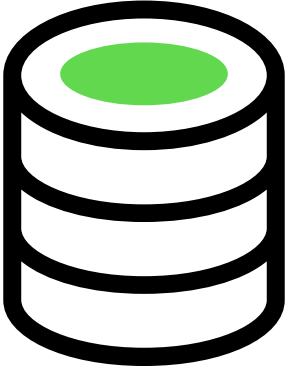
Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

Sommaire

Activités commerciales de la fabrication.....	4
Explorer Activités commerciales de la fabrication.....	5
Fonctionnalités principales MCO.....	8
Espace de travail des agents.....	12
Activités commerciales de la fabrication Portail des concessionnaires.....	13
Fonctionnalités supplémentaires.....	14
Configurer Activités commerciales de la fabrication.....	16
Configurer votre environnement.....	17
Configurer Activités commerciales de la fabrication.....	23
Configurer le concessionnaire.....	33
Configurer la promotion des ventes.....	38
Configurer les types de tickets dans Activités commerciales de la fabrication.....	40
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Utiliser Activités commerciales de la fabrication.....	45
Gestion des concessionnaires.....	46
Gestion des agents.....	49
Workflows supplémentaires.....	64
Référence Activités commerciales de la fabrication.....	69
Composants installés avec le module d'extension de Activités commerciales de la fabrication	
Core.....	69
Modèle de données de Activités commerciales de la fabrication.....	71
Formulaire d'élément basé sur l'installation.....	79
Formulaire d'emplacement d'entreprise interne.....	81
Attributs d'entrée MCO.....	83
Formulaire Mes promotions.....	84
Formulaire Toute la promotion.....	85
Formulaire des détails de la réclamation.....	86
Formulaire de demande de réparation.....	87
Formulaire du partenaire de distribution.....	90
Formulaire de chargement en bloc de promotion des ventes.....	91
Formulaire Campagne de rappel.....	91
Formulaire Action corrective.....	92
Formulaire de tâches de campagne.....	93
Formulaire Phases de campagne de rappel.....	93
Formulaire de tâche de phase.....	94
Séparation de domaine pour Activités commerciales de la fabrication.....	95
Composants installés avec d'autres applications de produits.....	95

Activités commerciales de la fabrication

Le ServiceNow® Activités commerciales de la fabrication MCO vous permet d'optimiser les opérations de vente, de support et de service afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et d'améliorer la productivité.

Explorer  Découvrez comment Activités commerciales de la fabrication peut vous aider grâce à ses principales fonctionnalités et avantages.	Configurer  Planifiez et personnalisez Activités commerciales de la fabrication pour répondre à vos besoins spécifiques.	Utiliser  Découvrez comment les fabricants, les concessionnaires et les consommateurs peuvent utiliser Activités commerciales de la fabrication pour gérer les écosystèmes de fabrication.
Référence  Obtenez des informations supplémentaires sur les cas d'utilisation et les Activités commerciales de la fabrication composants.	Modèle de données  Cadre de travail pour l'intégration du workflow.	

Traduction automatique

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, consultez [Manufacturing Commercial Operations release notes](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion du service client fonctionnalités sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion du service client utilisateurs de la [Now Community](#) .

Explorer Activités commerciales de la fabrication

Découvrez comment la solution peut aider votre organisation à accélérer ses Activités commerciales de la fabrication revenus et à créer des expériences client et canal différenciées tout en réduisant les coûts d'exploitation.

Vue d'ensemble de Activités commerciales de la fabrication

Le Activités commerciales de la fabrication produit offre une plateforme unique pour gérer vos opérations de vente, d'assistance et de service. Vous pouvez gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits, promotions et services. Les principaux avantages du sont les Activités commerciales de la fabrication suivants :

Gestion des campagnes de promotion des ventes

Gérez vos campagnes en toute simplicité. Augmentez les ventes et les réclamations connexes pour rémunérer les partenaires de distribution/revendeurs.

Gestion des campagnes de rappel

Planifiez, lancez et surveillez les campagnes de rappel de produits. Résolvez les réclamations liées aux rappels de produits.

Réclamations de réparation (rappel et garantie)

Soumission et approbation des demandes de réparation pour la garantie et le rappel. Service après-vente par le biais de campagnes de rappel de produits, de la gestion des réclamations liées aux garanties et aux rappels.

Portail des concessionnaires

Accédez à des informations en temps réel sur les rappels de produits en cours et à venir et les promotions des ventes. Meilleur engagement avec le concessionnaire et le partenaire de distribution via le portail des concessionnaires.

Optimisez le cycle prospect-cash et augmentez les revenus

Gérez les prospects et les opportunités du début à la fin et faites correspondre les besoins des clients aux meilleures offres avec Gestion des commandes. Lancez rapidement des produits et services complexes avec des catalogues configurables.

Améliorez l'agilité et les économies grâce à des workflows automatisés d'exceptions et de litiges

Automatisez les processus de gestion des exceptions de commande et des litiges de facturation en fusionnant les clients, les fabricants d'entités d'origine (OEM), les canaux et les partenaires avec un système d'engagement et d'action.

Gérer l'écosystème de fabrication en temps réel

Créez en toute sécurité des workflows professionnels dans l'écosystème à l'aide Pont de services de . Les fabricants peuvent adopter de nouvelles fonctionnalités, publier et synchroniser les offres de produits pour les clients, les fournisseurs, les canaux et les partenaires, le tout dans un seul système d'engagement.

Activités commerciales de la fabrication utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur des opérations de production industrielle	• Accès à toutes les Activités commerciales de la fabrication fonctionnalités et tables. • Ils peuvent effectuer à la fois des opérations de concessionnaire et d'OEM (Original Equipment Manufacturer). • Ils peuvent ajouter, supprimer et mettre à jour les courtiers membres et attribuer les responsabilités aux concessionnaires membres pour l'approbation ou le rejet des réclamations.
Responsable de la promotion des ventes	• Membre de l'équipe marketing OEM. • Ils peuvent créer, lire, mettre à jour et annuler une promotion de vente.
Agent de réclamations	• Membre de l'équipe OEM. • Ils peuvent afficher, approuver, rappeler et rejeter les déclarations.
Agent de vente du concessionnaire	Créez, consultez, mettez à jour et annulez un ticket de réclamation de promotion des ventes.
Administrateur des opérations des concessionnaires	Créez, lisez, mettez à jour ou annulez toutes les réclamations.
Gestionnaire de rappel	• Membre de l'équipe OEM. • Ils peuvent créer, lire et mettre à jour une déclaration de campagne de rappel.
Propriétaire de la phase de rappel	• Membre de l'équipe OEM. • Ils peuvent mettre à jour, publier, fermer et annuler une phase de campagne de rappel.
Conseiller du service aux concessionnaires	Créez, affichez, mettez à jour et annulez un ticket de demande de réparation.

Traduction automatique

Workflow Activités commerciales de la fabrication

Grâce Activités commerciales de la fabrication à la combinaison d’applications et ServiceNow® de workflows, votre organisation peut augmenter ses revenus, améliorer sa rentabilité et offrir des expériences client et de distribution exceptionnelles.

Workflow de l’opération commerciale de fabrication



Traduction automatique

Activités commerciales de la fabrication avantages

Composants

Avantage	Fonctionnalité
Gérez les campagnes de promotion des ventes et rationalisez la collaboration avec les concessionnaires pour résoudre les réclamations. Prise en charge du chargement groupé des réclamations de promotion des ventes. Il s’agit d’une expérience guidée par un playbook permettant à l’évaluateur OEM de résoudre les réclamations.	Promotion des ventes
Gérez la collaboration avec les concessionnaires pour soumettre et résoudre les réclamations pour les réparations effectuées sous garantie. Aide les concessionnaires à soumettre, modifier et suivre les réclamations. Il s’agit d’une expérience guidée par un playbook à la fois pour le conseiller du service du concessionnaire (soumettre les réclamations) et pour l’agent de réclamation OEM pour résoudre les réclamations.	Réclamations de réparations
Soutenez la création d’une campagne de rappel, gérez-la et suivez-la jusqu’à sa fermeture.	Campagne de rappel
Offrez aux concessionnaires une expérience unifiée unique pour collaborer avec le nouveau portail des concessionnaires. Il s’agit d’une expérience guidée pour soumettre, modifier et suivre les réclamations.	Activités commerciales de la fabrication Portail des concessionnaires
Résolvez les problèmes et les demandes des clients pour vos clients. En adoptant une approche proactive du service client, vous pouvez augmenter la satisfaction et la fidélisation de vos clients.	Gestion du service client

Composants (suite)

Avantage	Fonctionnalité
	Voir Fonctionnalités supplémentaires
Gérez les processus d'opération de la commande à l'encaissement. Fournit l'agilité nécessaire pour lancer de nouveaux services et abonnements et capturer les revenus des ventes incitatives et croisées.	Commande vers opérations de trésorerie Voir Fonctionnalités supplémentaires
Connectivité en libre-service entre plusieurs ServiceNow® instances au sein de l'entreprise et dans l'écosystème. Améliore la collaboration entre les équipementiers, les clients B2B, les fournisseurs et les autres partenaires.	Pont de services Voir Fonctionnalités supplémentaires
Fournissez des options en libre-service, prenez en charge les demandes sur les produits, les abonnements et les services. Communication proactive, cohérente et en temps réel. Définissez l'organisation, les hiérarchies et les relations avec les clients finaux avec les options de Service Model Foundation.	Opérations de support du canal Voir Fonctionnalités supplémentaires

Information associée

[Séparation de domaine pour Activités commerciales de la fabrication](#)

Fonctionnalités principales MCO

Activités commerciales de la fabrication Activités commerciales de la fabrication (MCO) vous permet de lancer des campagnes de promotion et de rappel de vente et d'émettre des demandes de réparation.

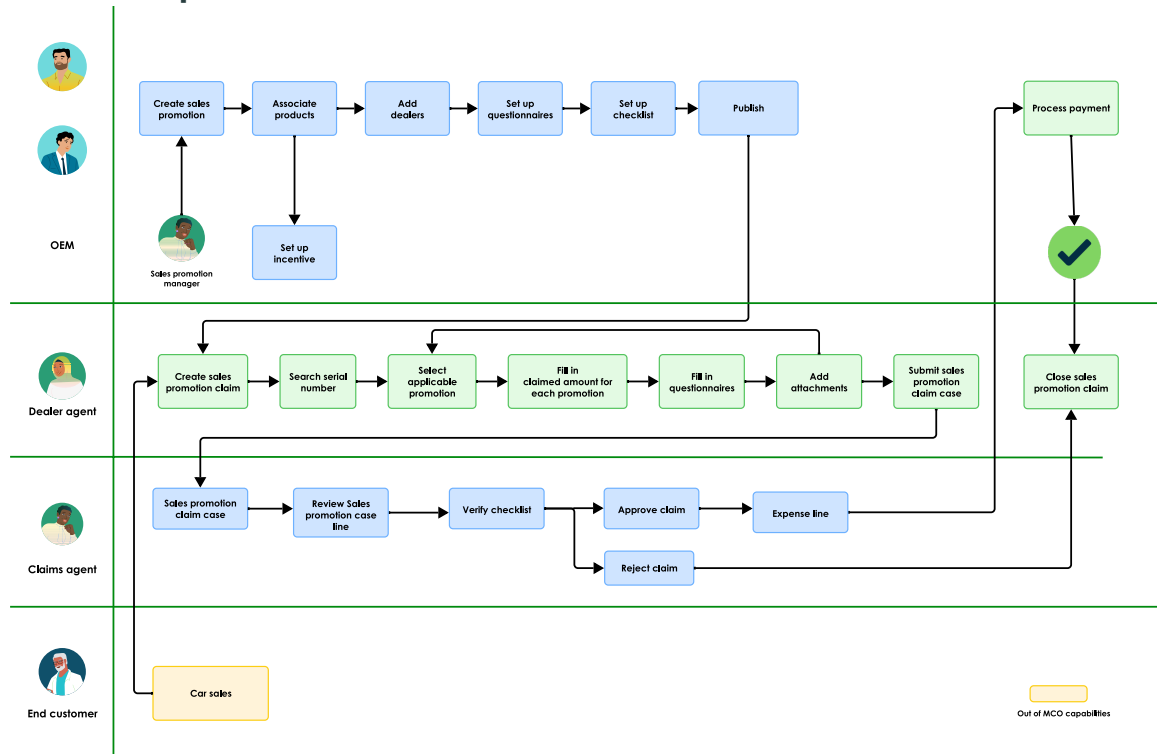
Promotion des ventes

Les fabricants d'équipements d'origine (OEM) proposent des promotions (remises) basées sur des critères spécifiques ou des promotions ciblées à un ensemble de clients. Après que l'OEM ait proposé une promotion des ventes, le partenaire de distribution étend ces promotions et remises aux clients finaux lors des transactions de vente. L'OEM doit rembourser les remises ou offres supplémentaires fournies par les concessionnaires pendant le processus de vente.

Cette fonctionnalité permet une collaboration transparente entre les équipementiers et leurs concessionnaires pour gérer les promotions des ventes et les réclamations. Le cadre de promotion des ventes permet aux équipementiers de publier et de gérer efficacement les campagnes promotionnelles. Le portail des concessionnaires permet aux concessionnaires de soumettre des demandes de remboursement après les transactions de vente de produits. La promotion des ventes comporte trois parties.

- Création de la promotion des ventes par l'OEM.
- Création d'une réclamation contre la promotion par le concessionnaire.
- Examen et remboursement de la réclamation par l'OEM.

Workflow de promotion des ventes



1. Créer une promotion des ventes : OEM crée la campagne de promotion des ventes.
2. Produits associés : OEM ajoute les produits applicables à la campagne de promotion des ventes.
3. Mettre en place un incitatif : Mettez en place l'incitatif pour les concessionnaires.
4. Ajouter des concessionnaires : Ajoutez les concessionnaires éligibles à la campagne de promotion des ventes.
5. Configurer des questionnaires : configurez les questionnaires de promotion.
6. Configurer la liste de vérification : configurez le modèle de liste de vérification.
7. Publier : OEM publie la campagne de promotion des ventes pour les concessionnaires concernés.
8. Créer une réclamation de promotion des ventes : l'agent du concessionnaire crée la réclamation de promotion pour les clients concernés.
9. Numéro de série de recherche : ajoutez le produit, qui s'applique à la campagne de promotion des ventes.
10. Sélectionner la promotion applicable : sélectionnez la promotion applicable dans la liste des promotions.
11. Renseigner le montant réclamé : mettez à jour le montant réclamé pour la promotion sélectionnée.
12. Remplissez les questionnaires : Mettez à jour les questionnaires de promotion.
13. Ajouter des pièces jointes : ajoutez les pièces jointes, si nécessaire.
14. Soumettre un ticket de réclamation : l'agent du concessionnaire soumet la réclamation à l'OEM.
15. Cas de réclamation de promotion des ventes : Un agent de réclamations peut consulter la liste des promotions des ventes soumises par le concessionnaire.

Traduction automatique

16. Examiner la ligne de ticket de promotion des ventes : Un agent de réclamations examine les réclamations.
17. Vérifier la liste de vérification : vérifie la liste de vérification.
18. Approuver : approuve les déclarations si elles correspondent à tous les critères requis.
19. Ligne de dépense : la ligne de dépense est générée pour les déclarations approuvées.
20. Traiter le paiement : le paiement est traité.
21. Fermer la réclamation de promotion des ventes : la réclamation est fermée.
22. Rejeter la réclamation : rejette les réclamations si elles ne correspondent pas aux critères requis.

Information associée

[Modèle de données de campagne de promotion des ventes](#)

[Configurer la promotion des ventes](#)

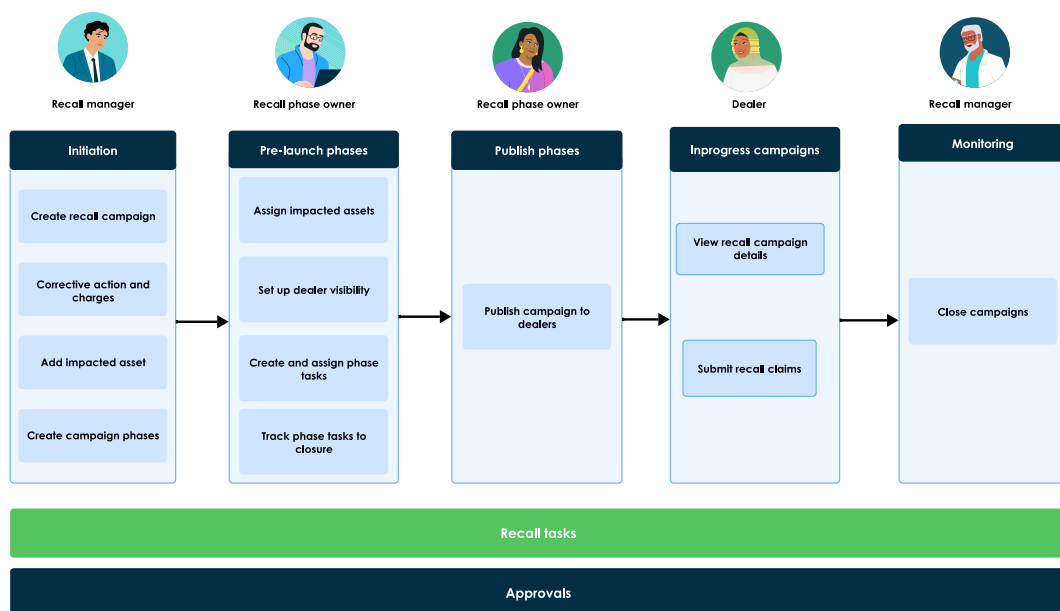
[Gestion de la promotion des ventes](#)

[Gestion des réclamations de promotion des ventes](#)

Campagne de rappel

Un processus de rappel est une procédure structurée lancée par les fabricants d'équipement d'origine (OEM) pour corriger les défauts ou les problèmes de leurs produits fabriqués qui sont vendus aux clients. Les concessionnaires peuvent soumettre des demandes de réparation pour les travaux effectués dans le cadre de campagnes de rappel, tandis que les évaluateurs OEM bénéficient d'une expérience guidée par un playbook qui simplifie et normalise la résolution des réclamations.

Workflow de la campagne de rappel



1. Créer une campagne de rappel : le gestionnaire de rappel crée la campagne de rappel.
2. Actions correctives et frais : le concessionnaire saisit les détails des pièces et des actifs logiciels pour lesquels la réclamation est émise.

3. Ajouter impacté : le gestionnaire de rappel ajoute les ressources impactées pour la campagne de rappel.
4. Créer des phases de campagne : Le gestionnaire de rappel crée les phases de campagne en fonction de l'emplacement ou du concessionnaire.
5. Certains concessionnaires inclus : OEM sélectionne les concessionnaires qui sont touchés par la campagne de rappel.
6. Publiez la campagne auprès des concessionnaires : les propriétaires de la phase de rappel envoient les campagnes aux concessionnaires.
7. Afficher les détails de la campagne de rappel : Les concessionnaires peuvent consulter les détails de la campagne de rappel créée par le gestionnaire de rappel.
8. Soumettre des demandes de rappel : Le concessionnaire soumet les demandes de rappel.
9. Fermer les campagnes : le gestionnaire de rappel ferme les campagnes de rappel.

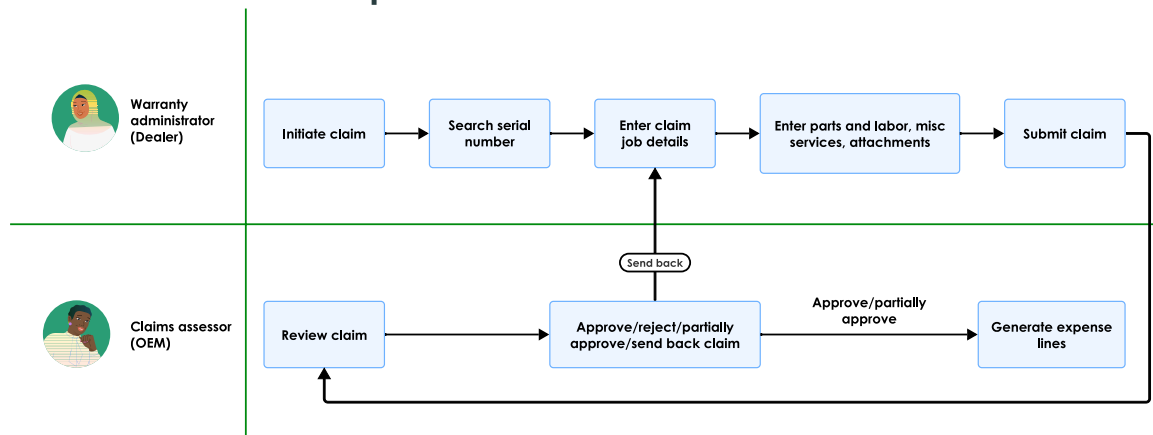
Information associée

[Modèle de données de campagne de rappel](#)

Réclamations de réparations

Dans le workflow des demandes de réparation, le client s'adresse au concessionnaire pour des problèmes liés à un ou plusieurs produits. Le concessionnaire diagnostique et résout le problème et augmente le remboursement des travaux de réparation effectués.

Workflow de demande de réparation



1. Commencer la réclamation : Le revendeur initie la réclamation de garantie ou de rappel.
2. Rechercher le numéro de série : Le concessionnaire peut rechercher les détails de la réclamation en fonction du numéro de série.
3. Saisir les détails de la tâche de réclamation : le concessionnaire saisit les détails de la tâche dans le portail des concessionnaires.
4. Saisir les pièces et la main-d'œuvre, les services divers, les pièces jointes : Le concessionnaire saisit le code du travail et les pièces dans le portail des concessionnaires.
5. Soumettre une réclamation : Le concessionnaire soumet la demande de réclamation à l'OEM.
6. Examiner la réclamation : l'OEM examine la demande de réclamation soumise par le concessionnaire.

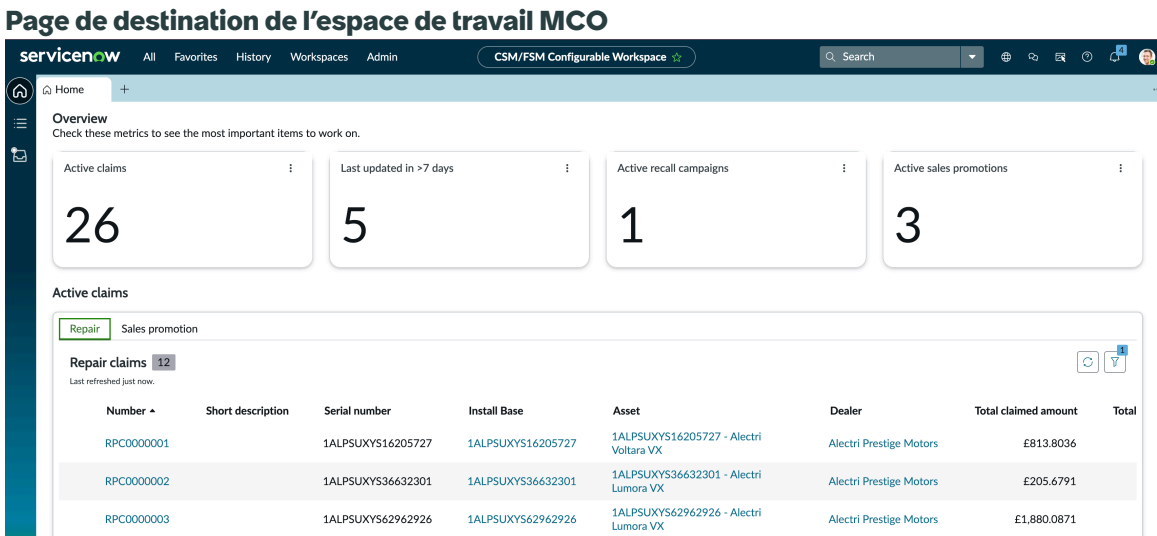
- 7. Approuver la réclamation : le fabricant d’origine examine les réclamations et approuve, rejette, approuve partiellement ou renvoie la réclamation.
- 8. Générer une ligne de dépense : l’agent des réclamations traite la ligne de dépense et n’est générée que pour les déclarations approuvées ou partiellement approuvées.

Information associée

- Modèle de données des demandes de réparation
- Réclamation de réparation
- Soumettre une demande de réparation pour la garantie
- Soumettre une demande de réparation pour rappel

Activités commerciales de la fabrication Page de destination (Espace de travail des agents)

Activités commerciales de la fabrication permet aux équipementiers ou aux fabricants d’utiliser Espace de travail d’agents comme page de destination pour créer des campagnes de promotion des ventes et de rappel. Il permet également aux agents de consulter, soumettre, examiner et approuver les réclamations.



La page de destination d’Espace de travail d’agent comprend différentes sections et composants.

Composants de la page de destination d’Espace de travail d’agent

Onglets/Champs	Description
Réclamations actives	Nombre de réclamations actives qui incluent des réclamations de réparation, de rappel et de promotion des ventes.
Dernière mise à jour dans 7 jours	Déclarations récemment mises à jour.
Campagnes de rappel actives	Campagnes actives créées et publiées par les OEM.
Promotions des ventes actives	Campagnes actives de promotion des ventes créées et publiées par les OEM.

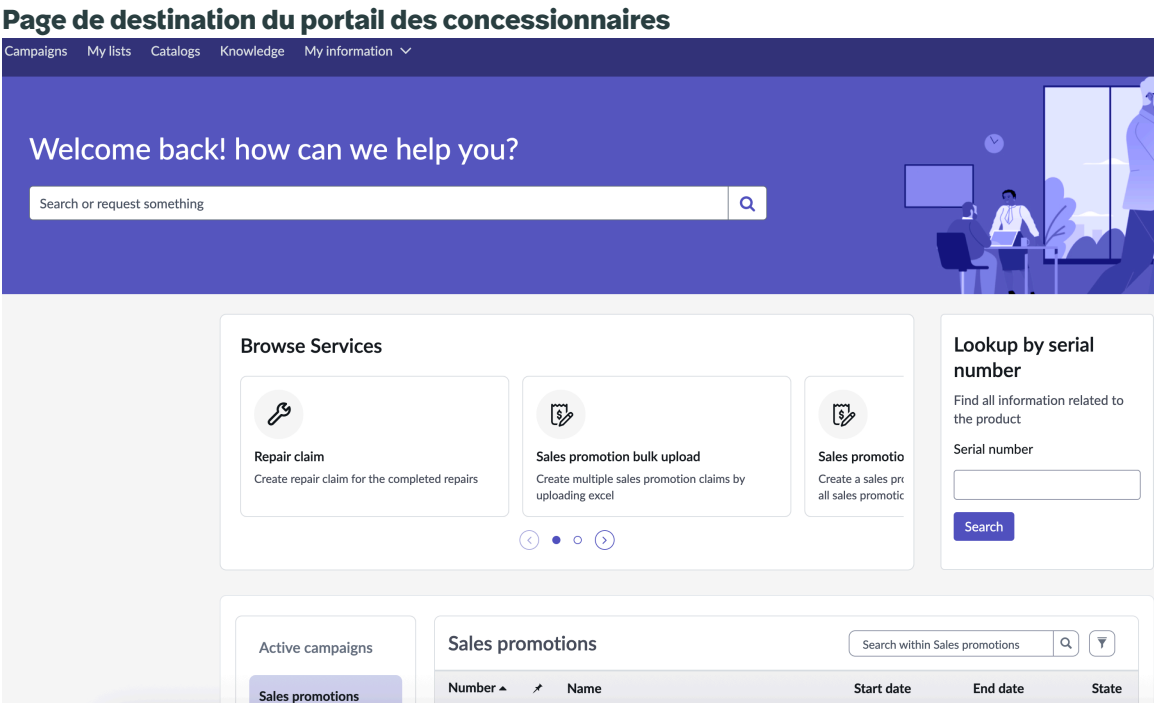
Traduction automatique

Information associée

- Configurer Activités commerciales de la fabrication
- Configurer la promotion des ventes
- Gestion des agents

Activités commerciales de la fabrication Portail des concessionnaires

Le portail des concessionnaires permet aux équipementiers et aux concessionnaires de s’engager dans les exigences du service client après-vente telles que la soumission de réclamations, les annonces de rappels de produits, les demandes de service client. Il permet aux concessionnaires de gérer efficacement les opérations commerciales quotidiennes. Le portail fournit également des informations sur les données en temps réel, permettant une surveillance proactive et une prise de décision éclairée.



Traduction automatique

La page d’accueil du portail des concessionnaires comprend différentes sections et composants.

Composants de la page de destination du Dealer Portal

Onglets/Champs	Description
Campagnes	Affiche les campagnes créées pour la promotion des ventes et le rappel.
Mes listes	Affiche la liste des réclamations qui comprend : - Réclamations de promotions des ventes - Chargement en bloc de la promotion des ventes

Composants de la page de destination du Dealer Portal (suite)

Onglets/Champs	Description
	• Réclamations de réparations • Tous les tickets
Catalogues	Affiche les catégories dans le catalogue de concessionnaires : • Opérations client • Assistance et services
Base de connaissances	Les bases de connaissances contiennent des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations, par exemple sur l’auto-assistance et la résolution des tâches.
Mes informations	Affiche les informations du concessionnaire. i Remarque : Ici, le concessionnaire est le lieu de l’entreprise.
Rechercher ou demander quelque chose	Entrez les informations que vous recherchez. L’option de recherche vous aide à trouver facilement et rapidement les informations dont vous avez besoin.
Parcourir les services	Répertorie toutes les fonctionnalités prises en charge par MCO.
Rechercher par numéro de série	Vous permet de rechercher les enregistrements de réclamations en fonction du numéro de série ou d’actif.
Campagnes actives	Affiche la liste de toutes les campagnes à l’état actif.
Mes réclamations actives	Affiche la liste des réclamations actives créées par l’utilisateur connecté.
Profil d'utilisateur	Affichez les informations de profil d'utilisateur. Pour en savoir plus sur le profil d'utilisateur, reportez-vous à la section User Profile widget .

Information associée

- [Modèle de données du concessionnaire](#)
- [Gestion des concessionnaires](#)

Fonctionnalités supplémentaires

Activités commerciales de la fabrication prend en charge des fonctionnalités supplémentaires pour améliorer les options du produit.

Liste des fonctionnalités supplémentaires

Fonctionnalité	Description
Gestion du service client	Vous Gestion du service client permet de fournir le service et le support dont vos clients externes ont besoin. Par exemple, vos clients peuvent communiquer et recevoir de l'aide via le Web, les e-mails, le chat, le téléphone et les médias sociaux.
Commande vers opérations de trésorerie	Optimisez le cycle prospect-encaissement avec les opérations de la commande à l'encaissement pour Activités commerciales de la fabrication Avec les opérations de commande à l'encaissement pour Activités commerciales de la fabrication, les fabricants peuvent : • Lancez des produits et services complexes avec des catalogues configurables. • Gérez les prospects et les opportunités du début à la fin et faites correspondre les besoins des clients aux meilleures offres. • Configurez et tarifez les devis et convertissez-les en commandes pour accélérer les revenus. • Automatisez l'exécution des commandes pour les équipes front, middle et back-office. • Gérez les modifications, les mises à niveau et les renouvellements après-vente.
Pont de services	Créez en toute sécurité des workflows professionnels dans l'écosystème ServiceNow® à l'aide Pont de services de . Avec Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication, les fabricants peuvent : • Améliorez l'expérience d'entreprise avec un catalogue de services unique pour les demandes internes et fournisseurs. • Augmentez vos revenus grâce à un catalogue et des offres faciles, à la publication et à la capture de commandes. • Réduisez les erreurs en extrayant dynamiquement les choix de champs des instances du fournisseur ServiceNow® . • Réduisez les coûts et les efforts d'intégration grâce à une approche configurable et prête à l'emploi.

Liste des fonctionnalités supplémentaires (suite)

Fonctionnalité	Description
Opérations de support du canal	Avec Channel Support Operations for Activités commerciales de la fabrication, vous pouvez : • Automatiser les processus de support après-vente (par exemple, problèmes de produits et services, réclamations de garantie, rappels) • Réduisez les coûts en résolvant les problèmes de mauvaise qualité, de non-conformité et de garantie • Fournissez aux agents de support technique une vue à 360° des clients, des produits, des autorisations et des canaux • Augmentez la déviation avec un portail et un espace de travail en libre-service personnalisés • Améliorez la collaboration entre les OEM et les canaux grâce à des communications proactives et à des workflows automatisés (par exemple, remise de véhicules, prestation de services)

Information associée

- [Customer Service Management](#)
- [Service Bridge](#)
- [Composants installés avec d'autres applications de produits](#)

Configurer Activités commerciales de la fabrication

Configurez Activités commerciales de la fabrication pour permettre aux fabricants de gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits de fabrication.

Installation et configuration Activités commerciales de la fabrication d'applications

Avec le rôle administrateur, lorsque vous activez l'application Activités commerciales de la fabrication [sn_dealer_mgmt], les modules d'extension [Modules d'extension installés avec Activités commerciales de la fabrication](#) sont automatiquement installés.

Pour savoir comment installer et configurer Activités commerciales de la fabrication des modules d'extension d'applications, reportez-vous à la section [Premiers pas avec Activités commerciales de la fabrication](#).

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer votre Activités commerciales de la fabrication application.

Tâches de configuration MCO

Tâche de configuration	Description
Installation de Gestion du service clientèle pour MCO Obligatoire	Installez l'application Gestion du service client depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents et chargés de compte d'obtenir une visibilité sur les systèmes et les outils client dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs aux clients.
Installation Gestion des commandes pour MCO Obligatoire	Installez l'application Order to cash operations à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, gérer et exécuter les commandes des entreprises clientes.
Premiers pas avec Activités commerciales de la fabrication Obligatoire	Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store.
Configurer Service Model Foundation ⓘ Obligatoire	Installez l'application Base du modèle de service depuis la boutique ServiceNow Store. Ce cadre de travail vous permet de créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent les besoins de votre entreprise.
Installer et configurer Installer Base Management ⓘ Obligatoire	Installez l'application Gestion de la base d'installation depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application vous permet de capturer l'utilisation ou l'achat d'un produit par un client avec l'application Activités commerciales de la fabrication .
Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs et les consommateurs Facultatif	Consultez Install Service Bridge for Providers ⓘ .

- Travaillez avec un spécialiste de la mise en œuvre pour rationaliser votre processus de configuration de fabrication. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) ⓘ .
- Rejoignez la ServiceNow® [communauté manufacturière](#) ⓘ pour partager vos connaissances, collaborer et réseauter avec des pairs du monde entier qui relèvent les mêmes défis et opportunités de l'industrie.

Configurer votre environnement

Commencez votre parcours client en préparant votre Activités commerciales de la fabrication environnement avec des modèles de données, des données client, des données produit, des outils de gestion des utilisateurs et des outils de gestion des tickets pour la mise en service.

Liste	Description
Premiers pas avec Activités commerciales de la fabrication	Installez Activités commerciales de la fabrication.
Configurer des besoins supplémentaires (facultatif)	Configurez des besoins supplémentaires Activités commerciales de la fabrication .

Premiers pas avec Activités commerciales de la fabrication

Activez le module d’extension Activités commerciales de la fabrication et planifiez votre implémentation en installant des modules d’extension supplémentaires.

Activation des modules d’extension

Module d'extension	Description
Installer Activités commerciales de la fabrication	En tant qu’administrateur, activez le module d’extension MCO. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et des modules d’extension connexes activés.
Modules d’extension installés avec Activités commerciales de la fabrication	Consultez la liste des modules d’extension MCO connexes qui sont activés après l’activation du module d’extension MCO.

Installer Activités commerciales de la fabrication

Installez l’application Activités commerciales de la fabrication principale avec le rôle administrateur. Cette application inclut des données Activités commerciales de la fabrication de démonstration principales et installe les applications du magasin et les modules d’extension connexes ServiceNow® qui n’ont pas encore été installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Activités commerciales de la fabrication :

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension
- ServiceNow Store applications

L’application Activités commerciales de la fabrication Core dépend des applications Product Catalog Management Core, CIWF UI Components et Industry Core.

Pour passer en revue tous les modules d’extension activés lors de l’installation de Gestion de la promotion des ventes, Gestion des rappels de fabrication et Gestion des réparations de fabrication, reportez-vous à la section [Modules d’extension installés avec Activités commerciales de la fabrication](#).

Pour plus d’informations sur les composants, reportez-vous à la section [Composants installés avec le module d'extension de Activités commerciales de la fabrication Core](#).

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Application système > Toutes les applications disponibles > toutes..**
- 2. Recherchez l’application principale à l’aide Activités commerciales de la fabrication des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

- Gestion des réclamations de promotion des ventes [sn_sls_prm_clm_mgt]
- Gestion des réclamations de réparations de fabrication [sn_repr_claim_mgmt]
- Gestion des demandes de rappels de fabrication [sn_rcl_claim_mgmt]

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

- 3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
- 4. Sélectionnez **Installer**.

Modules d’extension installés avec Activités commerciales de la fabrication

Avec le ServiceNow® Activités commerciales de la fabrication plugin principal, vous pouvez installer tous les plug-ins dépendants auxquels un client a droit avec Activités commerciales de la fabrication.

Le tableau suivant répertorie les modules d’extension Activités commerciales de la fabrication installés avec le module d’extension Activités commerciales de la fabrication .

Activités commerciales de la fabrication Modules d’extension

Fonctionnalité	Modules d'extension	Description
Cœur de fabrication	Cœur de fabrication [sn_mfg_cmn]	Gérez et gérez les composants communs pour MCO.
Déclaration commune	Réclamation commune [sn_claim_cmn]	Gérez toutes les entités associées aux réclamations de base au sein de MCO.
Portail du négociant	Gestion des concessionnaires manufacturiers [sn_dealer_mgmt]	Gérer toutes les entités liées à la gestion des concessionnaires au sein de MCO.
Promotions des ventes et réclamations	Gestion de la promotion des ventes [sn_sales_prm_mgmt]	Gérez l’ensemble des entités et flux liés à la promotion des ventes au sein de MCO.
Promotions des ventes et réclamations	Gestion des réclamations de promotion des ventes	Gérez toutes les entités et tous les flux liés aux réclamations de promotion des ventes au sein de MCO.

Activités commerciales de la fabrication Modules d'extension (suite)

Fonctionnalité	Modules d'extension	Description
	[sn_sls_prm_clm_mgt]	
Promotions des ventes et réclamations	Gestion des réclamations de promotion des ventes avancée [sn_sls_prm_clm_adv]	Fournit une expérience de playbook et gère les workflows et toutes les fonctionnalités majeures liées aux réclamations de promotion des ventes au sein de MCO.
Garantie	Main-d'œuvre manufacturière courante [sn_labr_cmnm]	Gérez toutes les entités liées à la gestion de la main-d'œuvre au sein de MCO.
Réclamations de réparation	Gestion des réclamations de réparation de fabrication avancée [sn_rep_clm_mgt_adv]	Fournit une expérience de playbook et gère les workflows et toutes les fonctionnalités majeures liées aux réclamations de réparation au sein de MCO.
Garantie	Gestion des réclamations de réparations de fabrication [sn_repr_claim_mgmt]	Gérez toutes les entités et tous les flux associés aux réclamations de réparation au sein de MCO.
Campagnes de rappel et réclamations	Gestion des demandes de rappels de fabrication [sn_rcl_claim_mgmt]	Gérez toutes les entités et tous les flux associés aux campagnes de rappel et aux réclamations au sein de MCO.

Configurer des besoins supplémentaires (facultatif)

Vous pouvez configurer les configurations supplémentaires pour les options Gestion du service clientèle actives, De la commande aux opérations de trésorerie et Pont de services.

Liste	Description
Installation de Gestion du service clientèle pour MCO	Gestion du service client fonctionnalités pour Activités commerciales de la fabrication sont automatiquement installées avec les modules d'extension MCO.
Installation Gestion des commandes pour MCO	Gestion des commandes fonctionnalités de Activités commerciales de la fabrication sont automatiquement installées avec les modules d'extension MCO.
Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs et les consommateurs	Pont de services fonctionnalités de Activités commerciales de la fabrication sont automatiquement installées avec les modules d'extension MCO.

Installation de Gestion du service clientèle pour MCO

Configurez et installez votre Gestion du service client environnement avec des modèles de données, des données client, des données produit, des outils de gestion des utilisateurs et des outils de gestion des tickets à mettre en service.

Configuration de base

Tâches	Description
Create an internal business location	Créez un emplacement d'entreprise interne afin de permettre aux utilisateurs et consommateurs de créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.
Add staff members to an internal business location	Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.
Assign responsibilities	Affectez des responsabilités à un membre de l'organisation de service (OS).
Affecter des rôles	Affectez des rôles aux utilisateurs internes et externes pour faciliter l'accès aux organisations de services, aux emplacements de l'entreprise et aux ménages.

Pour configurer l'environnement Gestion du service client, reportez-vous à la section [Set up your environment](#) .

Configurer le Portail d'entreprise pour Activités commerciales de la fabrication

Configurez le portail d'entreprise pour permettre à vos clients de soumettre des commandes via le libre-service.

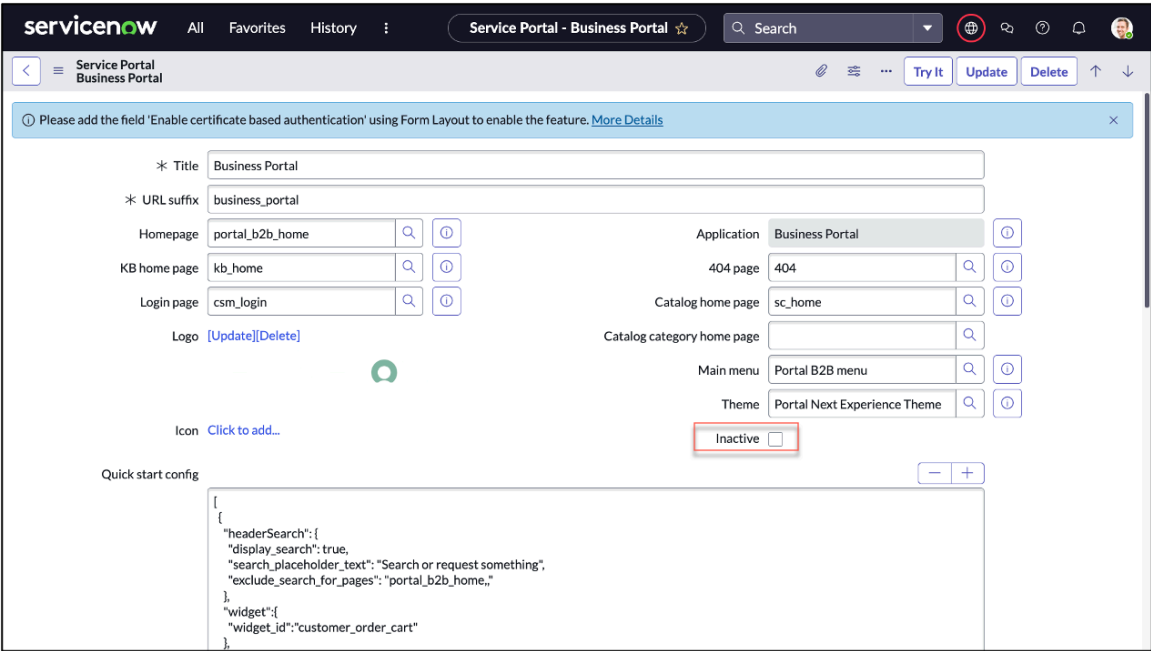
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Service Portal > Portails**.
- 2. Sur la page Portails de services, dans la colonne Titre, saisissez *portail d'entreprise.
- 3. Sélectionnez **Portail d'entreprise**.
Une page s'ouvre dans votre instance dans laquelle vous pouvez configurer le portail d'entreprise.
- 4. Sélectionnez **Inactif**.

Remarque :
Le portail d'entreprise est inactif par défaut.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le portail d’entreprise est maintenant actif.

Installation Gestion des commandes pour MCO

Configurez les Gestion des commandes applications (Gestion des commandes) pour Activités commerciales de la fabrication optimiser le cycle prospect-caisse et permettre à vos agents de travailler sur les différentes étapes du cycle de vie des ventes de fabrication, telles que la commande, l’exécution et les droits.

Installation et configuration Gestion des commandes d’applications

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer vos Gestion des commandes applications .Activités commerciales de la fabrication

Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Configuring Order Management	Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, gérer et exécuter les commandes des entreprises clientes.
Configuring product offerings and catalogs	Créez des offres de produits et les catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par les agents de ventes et de gestion des commandes pour les activités avant-vente, la capture de commandes et l’engagement après-vente.
Configuration de la tarification des produits avec l'application Gestion des prix	Utilisez l’application Gestion des prix pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de prix et

Tâches de configuration SOM (suite)

Tâche de configuration	Description
	gérer d’autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification des produits est utilisée par vos agents de ventes et de commandes lors de la création d’opportunités, de devis et de commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs et les consommateurs

Pour installer et configurer l’application Pont de services des fournisseurs pour Activités commerciales de la fabrication, procédez comme suit.

Remarque :
Pont de services La version 2.x.x qui est publiée avec la Yokohama version ne prend pas en charge la Pont de services migration des versions (héritées). Si vous utilisez une version de Pont de services (héritée), avant d’effectuer une mise à niveau vers la Yokohama version, vous devez suivre les instructions de [Pont de services pour fournisseurs \(hérité\) - utilitaire de migration \(KB1499823\)](#) pour migrer vos données de configuration.

Configurer Activités commerciales de la fabrication

Configurez les Activités commerciales de la fabrication exigences de base.

Tâche	Description
Créer un code de main-d’œuvre	Fournit les détails pour configurer le code de main-d’œuvre pour le travail effectué par les agents de service.
Configuration des modèles de produits	Fournit les détails pour configurer le modèle de produit pour chaque produit.
Configuration des actifs	Fournit les détails de configuration des actifs pour chaque compte ou client.
Créer un élément de base d’installation	Fournit les détails de configuration des instances pour un compte ou un client.
Créer un concessionnaire	Fournit les détails pour créer les concessionnaires.

[store-future: BEGIN review]

Créer un contrat de garantie

Définissez la garantie couverte pour les produits vendus aux clients.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Contrats de garantie.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Renseignez les champs du formulaire Contrat.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique .
- 4. Sélectionnez **Enregistrer.**
Les listes connexes Autorisations, Actifs couverts, Termes et conditions, Contrats, Tickets et Produits couverts s'affichent.
- 5. Dans la liste connexe Produits couverts, sélectionnez **Modifier** pour associer les produits vendus au contrat. La liste des produits vendus affichés est filtrée en fonction du compte. Sélectionnez **Exécuter le filtre** pour afficher une liste de tous les produits vendus, mais vous ne pouvez ajouter que les produits vendus qui appartiennent au compte sélectionné ou à la hiérarchie des comptes.
- 6. Sélectionnez **Soumettre** pour associer les produits vendus au contrat.
Vous pouvez sélectionner **Soumettre pour révision** pour définir le contrat à l'état Brouillon et envoyer un e-mail à l'approbateur pour qu'il passe en revue le contrat avant de le soumettre.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Liste connexe pour un contrat de garantie

Dans l'application Activités commerciales de la fabrication , vous pouvez utiliser la liste connexe des contrats de garantie pour suivre les informations relatives à la hiérarchie des contrats de garantie, aux tickets, aux droits et à d'autres entités.

Élément connexe pour le contrat de garantie

Liste connexe	Description
Créer un droit	Liste d'entités, telles que des comptes, des clients ou des produits.
Créer un actif	Liste des actifs associés au contrat de garantie.
Créer des termes et conditions pour un contact	Liste des termes et conditions associés au client ou au produit.
Créer un contact	Liste des coordonnées.
Créer un ticket	Liste des tickets émis pour un compte, un client ou un produit.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer un droit

Créez une autorisation pour une Activités commerciales de la fabrication entité, telle qu'un compte, un consommateur ou un produit.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Contrats de garantie > Droits.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Renseignez les champs du formulaire Droits.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique .
- 4. Sélectionnez **Soumettre.**

Information associée

[Associate an entitlement with a Customer Service Management entity](#) 

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer un actif

Créez une ressource et associez-la à des contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Contrats de garantie > Actif couvert.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'actif couvert

Champ	Description
Contrat	Nom du contrat.
Actif	Actif couvert par le contrat.
Date d'ajout	Date à laquelle la ressource est ajoutée au contrat.
Date de suppression	Date à laquelle l'actif est supprimé du contrat.

- 4. Sélectionnez **Soumettre.**

Information associée

[Add an asset to a contract](#) 

[End]

Créer des termes et conditions pour un contact

Créez un enregistrement des termes et conditions à ajouter à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Contrats de garantie > Termes et conditions.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Renseignez les champs du formulaire

Formulaire des termes et conditions

Champ	Description
Contrat	Lien vers le contrat.
Ordre	ID de commande.
Termes et conditions	Une ou plusieurs termes et conditions associés au contact. Les options incluent : ○ Accord de confidentialité standard ○ Loi gouvernementale

- 4. Sélectionnez **Soumettre.**

Information associée

[Terms and conditions](#)

[store-future: BEGIN review]

Créer un contact

Créez un contact et entrez le numéro de contact de ce contact.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Contrats de garantie > Contact du contrat.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de contrat

Champ	Description
Contrat	Liste des numéros de contrat.
Contact	Numéro de contact

- 4. Sélectionnez **Enregistrer.**

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer un ticket

Le formulaire Ticket vous permet d'afficher les informations détaillées sur un problème rencontré par un client. Elle comprend les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent, créez un ticket pour identifier la question ou le problème d'un client et suivre les activités liées à la résolution du problème. Utilisez un ticket pour suivre les communications à destination et en provenance du client, y compris les canaux de communication utilisés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Contrats de garantie > Nouveau ticket.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Renseignez les champs du formulaire Ticket.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique .
4. Sélectionnez **Enregistrer.**

[End]

Créer un code de main-d'œuvre

Définissez un code de main-d'œuvre pour les différentes tâches ou travaux effectués par les agents de service.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Code de main-d'œuvre.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Code de main-d'œuvre

Champ	Description
Nom	Nom du code de main-d'œuvre.
Actifs	Option pour indiquer si le code de main-d'œuvre est actif ou non...
Description	Description du code du travail.

4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Configuration des modèles de produits

Un produit est un type de marchandise ou de service qu'une entreprise vend et prend en charge. Les modèles de produits identifient différents types de produits, tels que les services, le matériel, les logiciels ou les consommables.

Un modèle de produit est une version ou configuration spécifique d'un produit. Créez des modèles de produits hiérarchiques qui représentent l'ensemble de produits que votre organisation offre à ses clients et définissez les relations entre les différents modèles de produits. Définissez si un produit fait l'objet d'un suivi en tant qu'actif, CI ou les deux. En outre, identifiez ou créez le CI et les classes d'actifs pour capturer les informations de configuration des modèles de produits.

Modifier un modèle de produit

Modifiez un enregistrement de produit que votre société vend et prend en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de produits fournissent aux concessionnaires et aux fabricants un détail des produits utilisés par un client particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Modèles de produits**.
2. Sélectionnez un modèle de produit que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Renseignez les champs du formulaire Modèle.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez [Champs de formulaire de modèle](#) .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

[Product data](#) 

Configuration des actifs

Un actif est une instance ou un produit spécifique qui est pris en charge pour gérer les détails de l'actif Activités commerciales de la fabrication .

Les actifs peuvent avoir des numéros de série ou des numéros de balise d'actif et peuvent être attribués à des comptes individuels ou à un contact dans un compte. Les actifs peuvent également être associés à des contrats d'assistance.

Les fabricants doivent disposer des détails de leurs actifs, tels que :

- Où se trouvent ces actifs
- Qui utilise ces ressources
- Fréquence d'utilisation de ces actifs
- Prix de ces actifs

Vue avancée

Vous pouvez utiliser le filtre Vue avancée pour filtrer les actifs en fonction de vos besoins. Sélectionnez l’icône ou le menu de filtre. Sélectionnez **Vue avancée**.

Sélectionnez un champ de la table racine selon lequel vous souhaitez filtrer les données.

Pour plus d’informations sur la configuration des ressources, reportez-vous à la section [Configure assets](#) .

Créer un élément de base d’installation

Créer un élément de base d’installation qui représente l’instance du produit configuré pour un client L’élément de base d’installation vous permet de suivre tous les achats effectués par un client.

Avant de commencer

Vérifiez que le module d’extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) est installé.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de base d’installation permettent de suivre les instances qui ont été mises en service pour un compte ou un client. Un élément de base d’installation peut être n’importe quel élément de configuration qui a été rendu accessible aux clients. L’élément de base d’installation vous permet de suivre tous les achats effectués par un client.

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Éléments de base d’installation**.
- 2. Sélectionnez **Nouveau**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire Élément basé sur l’installation.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire d’élément basé sur l’installation](#).
- 4. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les listes connexes Produits vendus, Autorisations et Tickets s'affichent.
- 5. Renseignez les listes connexes comme décrit dans la table suivante.

Listes connexes des éléments de base d’installation

Liste connexe	Description
Éléments de base d’installation enfants	Liste de toutes les bases d’installation enfants associées à l’élément de base d’installation parent.
Produits vendus	Liste des produits vendus qui sont associés à un élément de base d’installation. Modifiez un produit vendu en sélectionnant Modifier .
Tickets	Liste des tickets associés à un élément de base d’installation.

Liste connexe	Description
Droits	Liste des autorisations associées à un élément de base d'installation. Ajoutez un droit pour l'élément de base d'installation en sélectionnant Nouveau . i Remarque : les gestionnaires du service client peuvent créer des autorisations. Les agents du service client peuvent consulter les autorisations.
Contrats	Liste des contrats associés à une base d'installation. Modifiez un contrat en sélectionnant Modifier .

Pour en savoir plus sur les listes connexes, reportez-vous à [Related list for an Install base item](#) .

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'élément de base d'installation est ajouté au compte ou au consommateur que vous avez sélectionné. Vous pouvez sélectionner un compte ou un consommateur pour afficher une liste de tous les éléments de base d'installation associés au compte ou au consommateur.

Information associée

[Install base items](#)

Liste connexe pour un élément de base d'installation

Dans l'application Activités commerciales de la fabrication , vous pouvez utiliser la liste connexe Base d'installation pour suivre les informations relatives à la hiérarchie de la base d'installation, aux tickets, aux autorisations et à d'autres entités. En utilisant ces tableaux, vous pouvez comprendre les achats de vos clients et fournir un support après-vente efficace.

Liste connexe	Description
Créer un élément de base d'installation enfant	Liste des éléments basés sur l'installation enfant.
Créer un produit installé	Liste des produits vendus associés aux éléments de base d'installation.
Créer un droit	Liste d'entités, telles que des comptes, des clients ou des produits
Créer un ticket	Liste des tickets émis pour un compte, un client ou un produit.
Créer un produit vendu ou un élément de base d'installation pour le contrat	Liste des produits vendus.

Créer un élément de base d'installation enfant

Créez un élément de base d'installation enfant dans l'application Activités commerciales de la fabrication pour afficher une liste de tous les tickets et problèmes de l'élément de base d'installation parent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une liste connexe de base d'installation enfant fournit des informations sur toutes les bases d'installation enfant de l'élément de base d'installation actuel.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Élément de base d'installation**.
2. Dans la section de liste connexe du formulaire Base d'installation, sélectionnez un élément de base d'installation et ouvrez **Éléments de base d'installation enfants**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
Le champ **Élément de base d'installation parent** du formulaire de la nouvelle base d'installation est automatiquement renseigné ou est défini par défaut sur la sélection de base d'installation actuelle. Sur le formulaire de base d'installation enfant, les champs **Compte** et **Contact** sont automatiquement renseignés.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un produit installé

Créez une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation. Les produits installés fournissent des informations sur les instances sur lesquelles un produit vendu est déployé.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
- Customer Service avec Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm)
- Gestion du catalogue de produits Core (com.sn_prd_pm)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Éléments de base d'installation > Produits installés**.
2. Dans la section de liste connexe du formulaire Base d'installation, sélectionnez un élément de base d'installation et ouvrez **Produit vendu**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du produit vendu

Champ	Description
Élément de base d'installation	Instance sur laquelle l'élément vendu est déployé.
Produit vendu	Produit vendu déployé auprès du client.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un produit vendu ou un élément de base d’installation pour le contrat

Créez un produit vendu ou un élément de base d’installation pour un contrat. L’application Contrats et droits du client utilise le formulaire Produit vendu couvert pour ajouter des produits vendus ou des éléments de base d’installation couverts aux entités Contrats et droits du client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur et qui peuvent faire l’objet de plusieurs contrats. Un élément de base d’installation est une instance de produit vendu qui a été mis en service pour un compte ou un consommateur.

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Base d'installation > Contrats.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire couvert du produit vendu

Champ	Description
Contrat	Numéro de référence du contrat de service associé.
Produit vendu	Produits qui ont été vendus à un client. i Remarque : - o La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. - o Si un produit est ajouté, le champ Éléments de base d’installation est automatiquement supprimé. - o Si un produit ne figure pas dans la liste, vous pouvez l’ajouter. Sélectionnez Nouveau dans la fenêtre Produits vendus. Pour plus d'informations, consultez Create a sold product .
Élément de base d'installation	Élément de base d’installation associé.

Champ	Description
	Remarque : - La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. - Si un élément de base d'installation est ajouté, le champ Produit vendu est automatiquement supprimé. - Si un élément de base d'installation ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez Nouveau dans la fenêtre Élément de base d'installation. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de base d'installation.
Date d'ajout	Date à laquelle le produit est ajouté à l'entité.
Date de suppression	Date jusqu'à laquelle le produit est actif sur l'entité.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le concessionnaire

Agents Workspace permet aux OEM de créer les concessionnaires et d'affecter les rôles.

Créer un concessionnaire

En tant qu'OEM, créez un rôle de concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration MCO > Négociant**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du concessionnaire

Champs	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement du concessionnaire. Remarque : Par défaut, les numéros des concessionnaires commencent par le préfixe DLR.

Champs	Description
Organisation de services	Organisation de services qui inclut des emplacements d'entreprise internes ou des partenaires de distribution.
Fonctions business	Fonctions commerciales du concessionnaire : ○ Ventes ○ Ventes et service ○ Service uniquement

Information associée

[Affecter des rôles](#)

Créer un emplacement d'entreprise interne

Créez un emplacement d'entreprise interne afin de permettre aux utilisateurs et consommateurs de créer des comptes, des contacts, des consommateurs et des ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire d'un emplacement d'entreprise interne peut accéder à tous les tickets de la hiérarchie d'emplacements pour les comptes, ménages ou consommateurs, y compris les tickets pour les emplacements d'entreprises enfants. Le gestionnaire peut également :

- ajouter des membres du personnel aux emplacements d'entreprises dans la hiérarchie d'emplacements ;
- créer une équipe de compte ou des relations d'équipes de consommateurs avec des membres du personnel de la hiérarchie d'emplacements ;
- afficher les informations sur le client ;
- mettre à jour les tickets créés dans la hiérarchie d'emplacements ;
- créer des tickets pour les clients dans la hiérarchie d'emplacements.

Remarque :

seuls les utilisateurs internes peuvent être ajoutés en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprises internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service client > Organisations de services > Emplacements des entreprises internes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Emplacements d'entreprises internes.
3. Renseignez les champs du formulaire Emplacement de l'entreprise interne.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire d'emplacement d'entreprise interne](#).
4. Cliquez sur **Envoyer**.
L'emplacement est ajouté à la liste Emplacements d'entreprises internes.

Après avoir créé un emplacement d'entreprise interne, vous pouvez y ajouter des membres du personnel, créer des relations entre les membres du personnel et les comptes, les ménages et les consommateurs, et suivre la liste des clients servis par un emplacement d'entreprise.

Créer un partenaire de distribution

Créez un partenaire de distribution pour rationaliser et aider à gérer le processus de vente d'un produit ou d'un service pour une entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des relations avec les partenaires > Partenaires de canaux.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Renseignez les champs du formulaire Partenaire de distribution.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire du partenaire de distribution](#).
- 4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Information associée

[Configure Partner Relationship Management](#)

Ajout et association d'enregistrements de société

Créez un enregistrement de société et associez-le à un emplacement business interne et à un partenaire de canal.

Tâches d'ajout et d'association d'enregistrements de société

Tâche	Description
Add a new company	Créez un enregistrement de société qui représente les fournisseurs, les fabricants ou les clients avec lesquels vous faites des affaires.
Associate company records with a business location	Associez des enregistrements de société à un emplacement business pour indiquer qu'un emplacement business est une société.
Create Channel Partner record	Créez et suivez les enregistrements des partenaires de distribution sur l'espace de travail des partenaires pour gérer et stocker toutes les informations relatives aux partenaires de distribution

Ajout de membres du personnel

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne ou à un partenaire de canal afin qu'ils puissent prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Ajouter des membres du personnel à l'emplacement d'entreprise interne et au partenaire de distribution

Tâche	Description
Add staff members to an internal business location 	Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne.
Register Partner Staff on workspace 	Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un partenaire de canal.

Ajouter des membres à un emplacement d'entreprise interne

Ajoutez des utilisateurs en tant que membres du personnel à un emplacement d'entreprise interne afin de prendre en charge les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service client > Organisations de services > Emplacements des entreprises > Emplacements des entreprises internes**.
2. Sélectionnez l'enregistrement souhaité des emplacements d'entreprise internes.
3. Ouvrez l'enregistrement Enregistrer un membre dans un emplacement de l'entreprise interne en sélectionnant le lien connexe **Enregistrer le membre** .
Vous pouvez utiliser l'enregistrement pour enregistrer le personnel d'un nouveau site ou déplacer le personnel interne ou externe existant entre les sites gérés par le gestionnaire de site, et attribuer des responsabilités au personnel en conséquence.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrer un membre dans un emplacement d'entreprise interne

Champ	Description
Emplacements de l'entreprise interne	Emplacement de l'entreprise interne. Ce champ est généré automatiquement.
Membre	Membre du personnel interne.
Type de membre	Responsabilité du membre sélectionné à l'emplacement d'entreprise.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un enregistrement de membre avec le membre, le type de membre et l'emplacement d'entreprise sélectionnés est créé. Une fois qu'un type de membre est sélectionné, le membre est automatiquement affecté à une responsabilité.

Ajouter des membres à un partenaire de canal

Enregistrez un nouveau membre partenaire ou transférez du personnel existant au sein d'une organisation partenaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise [sn_prm.entreprise_partner_rel_manager] du partenaire de distribution peut également enregistrer le personnel du partenaire dans l'espace de travail.

Procédure

- 1. Accédez à l'espace de travail configurable CSM/FSM et sélectionnez la vue de liste.
- 2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le module Gestion des relations avec les partenaires.
- 3. Ouvrez un enregistrement de partenaire de canal dans la liste et sélectionnez **Enregistrer du personnel partenaire**.
- 4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Inscrire du personnel	Indique si le membre du personnel est nouveau ou existant
Organisation partenaire	Compte de partenaire de canal sur lequel le membre est enregistré.
Prénom	Prénom du membre.
Nom de famille	Nom de famille du membre.
ID d'utilisateur	ID unique du membre.
E-mail	E-mail du membre.
Type de rôle	Type de rôle affecté à un membre, qu'il s'agisse du Gestionnaire des partenaires ou de l'Associé des partenaires.

- 5. Téléchargez un fichier ou un document dans la section **Ajouter des pièces jointes** .

Il s'agit d'un champ facultatif.

- 6. Sélectionnez **Soumettre**.

Affecter des rôles

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Activités commerciales de la fabrication principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la ServiceNow AI Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Information associée

[Explorer Activités commerciales de la fabrication](#)

Configurer la promotion des ventes

Une configuration de promotion des ventes permet aux fabricants de configurer les détails de la promotion des ventes. Il comprend le nom de la promotion, les dates de début et de fin de la promotion, le type de promotion des ventes et les détails de l’incitation.

Tâche	Description
Créer un type de promotion	Configurez un type de promotion différent applicable aux clients.
Créer un questionnaire de promotion	Configurez le jeu d’entrées MCO. Définissez le regroupement des attributs d’entrée.
Créer un modèle de liste de vérification	Créez un modèle de liste de vérification applicable à un utilisateur, un groupe ou un utilisateur.

Créer un type de promotion

En tant qu’OEM ou fabricant, créez un type de promotion des ventes applicable à un ensemble spécifique de promotions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou responsable de la promotion des ventes (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration de la promotion des ventes > Types de promotion.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Type de promotion

Champ	Définition
Nom	Nom du type de promotion.
Jeu d'entrées	Jeu d’entrées MCO. Ce champ contient un ensemble de questionnaires. Pour créer un jeu d’entrées, reportez-vous à la section Créer un questionnaire de promotion .
Description	Brève description du type de promotion des ventes.

4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Créer un questionnaire de promotion

Créez un questionnaire de promotion. Configurez le jeu d’entrées MCO.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration de la promotion des ventes > Questionnaires de promotion.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Jeu d’entrées MCO

Champ	Définition
Nom	Nom du jeu d’entrées MCO.
Application	Détails de l’enregistrement de configuration. Vous ne pouvez pas modifier l’application. Remarque : Pour en savoir plus sur le fichier d’application, reportez-vous à la section Application files .

- 4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Créer un attribut d’entrée MCO

Créez les attributs d’entrée MCO pour la campagne de promotion des ventes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration de la promotion des ventes > Promotion Questionnaire > Attributs d'entrée MCO.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Renseignez les champs du formulaire Attributs d’entrée MCO.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Attributs d’entrée MCO.](#)
- 4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Créer un modèle de liste de vérification

Créez un modèle de liste de vérification. Les fabricants peuvent utiliser le modèle de liste de vérification pour créer des listes de vérification à des fins de vérification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Configuration de la promotion des ventes > Modèle de liste de vérification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de liste de vérification

Champ	Définition
Groupe	Groupe pour lequel vous souhaitez créer le modèle de liste de vérification.
Utilisateur	Rôle d'utilisateur pour lequel vous souhaitez créer le modèle de liste de vérification.
Modèle	Modèle JSON contenant un nom et un ordre pour chaque liste de vérification.
Nom	Nom du modèle.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

[Créer un modèle de liste de vérification](#)

Configurer les types de tickets dans Activités commerciales de la fabrication

Configurez les types de tickets pour gérer différents types de problèmes client. Un type de ticket identifie les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème. Une fois créés, vous pouvez afficher les types de tickets, gérer les paramètres et mettre à jour la configuration des types de tickets dans Activités commerciales de la fabrication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque type de ticket, vous créez une table qui étend la table Ticket. Configurez ensuite un certain nombre d'éléments, tels que les processus, les règles métier et les scripts clients, qui régissent les problèmes des clients de ce type de leur création à leur résolution. Lors de la création de tickets, les agents peuvent sélectionner le type de ticket qui correspond au problème client.

Il existe une séquence de tâches qui vous permet de configurer les types de tickets pour Activités commerciales de la fabrication.

Vous devez créer les éléments suivants pour chaque type de ticket :

- États et flux d'états
- Actions d'interface utilisateur
- Politiques d'interface utilisateur (si elles sont marquées comme héritées)
- Scripts clients (s'ils sont marqués comme hérités)
- Règles métier

- Définitions de SLA
- Configuration des notes de gestion spéciale
- Notifications

i Remarque :

Les attributs sont considérés comme **hérités** si aucune modification n’est nécessaire par rapport au cas de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service client > Types de ticket**.
2. Dans la catégorie Types de ticket, affichez la liste des tâches permettant de configurer la fonctionnalité.

Activités commerciales de la fabrication Types de ticket Tâches de configuration

Tâche	Description
Créez des Types de ticket.	La première étape de la création d'un type de ticket est de créer une table pour le type de ticket qui étend la table Ticket (sn_customerservice_case). i Remarque : Cette table doit être créée dans un champ d'application autre que Global. Vous pouvez créer une table pour le type de ticket en utilisant une de ces méthodes : ○ Créateur intuitif d'application ○ Fonctionnalité de création de table de plateforme (accédez à Définition du système > Table et sélectionnez Nouveau) La table étendue du type de ticket hérite de la plupart des fonctionnalités de la table Ticket.
Configurez les règles de vues.	Les règles de vues déterminent les vues de formulaire qui sont disponibles pour les utilisateurs. Créez des règles de vues déterminant les conditions dans lesquelles le système affiche la table Type de ticket dans une vue spécifiée.
Définissez les états pour les flux d'états.	Les flux d'état vous permettent de personnaliser les transitions d'un état à l'autre dans les tables dérivées de la table Tâche [task], y compris la table Ticket [sn_customerservice_case] et les tables étendues depuis la table Ticket. Vous pouvez configurer le système pour effectuer des tâches pendant les transitions vers des états spécifiques. Créez des enregistrements de choix pour chacun des états à utiliser dans les flux

Tâche	Description
	d'états pour le type de ticket. Lors de la création des états souhaités, définissez le champ Table sur la table du type de ticket et le champ Élément sur État.
Configurez les politiques d'interface utilisateur.	Les politiques d'interface utilisateur changent dynamiquement le comportement des informations sur un formulaire, par exemple en définissant un champ sur lecture seule ou en rendant un champ obligatoire. Le type de ticket hérite des politiques d'interface utilisateur suivantes à partir de la table Ticket : ○ Afficher ou masquer la section Informations sur les tickets principaux ○ Définir le partenaire sur Lecture seule si le partenaire est vide Vous pouvez configurer des politiques d'interface utilisateur supplémentaires pour le formulaire Type de ticket.
Configurez les scripts clients.	Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client lorsque des événements liés au client se produisent, par exemple lors du chargement d'un formulaire ou lorsqu'un champ change de valeur. Le type de ticket hérite des scripts clients suivants à partir de la table Ticket : ○ Effacer le contact du partenaire au changement de partenaire ○ Effacer le formulaire de ticket au changement de compte ○ Masquer la liste connexe de demandes ○ Masquer la section SM et la liste des aucun module d'extension ○ Masquer la section Enregistrements connexes Vous pouvez configurer des scripts clients supplémentaires pour le type de ticket.
Configurer des règles métier	Une règle métier est un script de serveur qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour ou supprimé, ou lorsqu'une table est interrogée. Utilisez les règles métier pour accomplir des tâches, par exemple changer automatiquement les valeurs dans les champs de formulaire lorsque certaines conditions sont remplies, ou pour créer des événements pour les notifications par e-mail et les actions des scripts. Vous pouvez configurer les règles métier souhaitées pour la table Type de ticket.
Configurez les actions d'interface utilisateur du Type de ticket	Les actions d'interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel

Tâche	Description
	qui s'affichent dans les listes et les formulaires. Un type de ticket hérite des actions d'interface utilisateur de la table Ticket. Les options suivantes sont disponibles lors de la configuration d'actions d'interface utilisateur pour un type de ticket : ○ Créez des actions d'interface utilisateur pour le type de ticket. Pour créer une action d'interface utilisateur, sélectionnez la table Type de ticket dans le champ Table du formulaire Action d'interface utilisateur. ○ Utiliser n'importe quelle action d'interface utilisateur de ticket héritée. ○ Utiliser une combinaison des deux. Vous pouvez également bloquer toutes les actions d'interface utilisateur de ticket héritées que vous ne souhaitez pas. Pour bloquer une action, mettez à jour le Script Include CSUIActionsimpl.
Configurez les Types de ticket	Enregistrez un type de ticket nouvellement créé en créant un enregistrement de définition de type de ticket. Cet enregistrement est stocké dans la table Type de ticket (sn_case_type) et comprend les informations suivantes : ○ Le nom du type de ticket ○ La table créée pour le type de ticket ○ Une catégorie facultative ○ Un sous-type facultatif ○ Une brève description ○ Un champ pour définir le type de ticket sur Actif La table Type de ticket étend la table Fichier d'application (sys_metadata). Cette table comprend une colonne Domaine que les clients peuvent utiliser pour ajouter leur propre logique. Pour créer un enregistrement de définition du type de ticket, accédez à Service client > Gérer les types de ticket et sélectionnez Nouveau. Après avoir créé et enregistré l'enregistrement de définition de type de ticket, vous pouvez configurer les informations de processus suivantes pour le type de ticket à l'aide des listes connexes du formulaire de type de ticket :

Tâche	Description
	- Flux d'états - Notes de gestion spéciale - SLA - Modèles d'e-mail - Messages rapides - Rapports Pour plus d'informations, consultez Gérer les types de tickets dans Activités commerciales de la fabrication. i Remarque : ces listes connexes affichent uniquement des informations pour le nouveau type de ticket. Elles n'incluent pas d'informations pour le cas de base.
Configurez les notifications.	Les notifications informent les utilisateurs au sujet des différents événements et activités. Vous pouvez déterminer les conditions d'affichage d'une notification en créant un enregistrement dans la table Notification.
Configurez les rôles.	Créez un ou plusieurs rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options du type de ticket. Ensuite, accordez à ces rôles l'accès aux applications et modules souhaités.
Configurer des règles de liste de contrôle d'accès (ACL)	Utilisez les règles des listes de contrôle d'accès (ACL) pour restreindre l'accès aux données. Ces règles exigent des utilisateurs qu'ils répondent à un ensemble d'exigences avant de pouvoir interagir avec les données. Pour que les clients externes puissent afficher un type de ticket, ajoutez des ACL qui fournissent l'accès en lecture ou en création pour les utilisateurs externes.
Configurez les créateurs d'enregistrements.	Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le Service Catalog. Créez un créateur d'enregistrement qui expose le nouveau type de ticket sur le portail client.

Gérer les types de tickets dans Activités commerciales de la fabrication

Gérez les paramètres et la configuration d'un type de ticket à partir du formulaire Type de ticket.

Après avoir utilisé Configuration Activités commerciales de la fabrication guidée pour créer et configurer un type de ticket, vous pouvez afficher et gérer les paramètres et la configuration

pour le type de ticket à partir du formulaire Type de ticket. Pour accéder à un formulaire de type de ticket, accédez à Service **clientèle > Types de tickets > Gérer les types de tickets** et sélectionnez un type de ticket dans la liste.

Listes connexes du formulaire de type de ticket

Les listes connexes du formulaire de type de ticket affichent les éléments configurés pour la table Type de ticket. Utilisez les listes connexes pour créer des configurations supplémentaires.

- Créateurs d'enregistrements
- Flux d'états
- Notes de gestion spéciale
- SLA
- Modèles d'e-mail
- Messages rapides
- Rapports
- Sélections des types de tickets

Liens connexes du formulaire de type de ticket

Lien connexe	Description
Afficher la configuration des types de ticket	Affiche la configuration actuelle pour ce type de ticket, y compris les éléments suivants : • Règles métier • Scripts clients • Entrées et contournements de dictionnaire • Notifications • Actions d'interface utilisateur • Contrôles des accès • Politiques d'interface utilisateur • Politiques de données • Styles • Règles des vues • Flux
Lancer Guided Setup pour les types de ticket	Se rend dans les tâches de configuration des types de ticket dans Guided Setup pour Activités commerciales de la fabrication.

Utiliser Activités commerciales de la fabrication

Découvrez comment Activités commerciales de la fabrication vous permet de gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits, abonnements et services.

Gestion des concessionnaires

Le portail des concessionnaires vous permet de gérer les réclamations de réparation, de rappel et de promotion des ventes.

Tâches	Description
Rechercher un actif ou une déclaration de sinistre par son numéro de série	Affichez les détails des actifs ou des réclamations.
Demande de réparation pour le concessionnaire	Soumettez une demande de réparation pour la garantie et le rappel.
Promotion des ventes pour le concessionnaire	Soumettez une réclamation au titre de la promotion des ventes.

Rechercher un actif ou une déclaration de sinistre par son numéro de série

Recherchez le numéro de série de l'actif ou les détails des sinistres sur le portail des concessionnaires. Consultez l'article pour les demandes de rappel et de promotion des ventes.

Avant de commencer

Rôle requis : conseiller du service aux concessionnaires

Procédure

1. Accédez à la **Portail du négociant > Rechercher par numéro de série**.

2. Saisissez le numéro de série.

3. Sélectionnez **Rechercher**.

La page affiche les détails de la réclamation de ce numéro de série particulier. Elle comprend **les déclarations soumises, les rappels actifs et les détails**.

4. Affichez les détails pertinents.

- Pour afficher les déclarations soumises pour ce produit ou cet actif, sélectionnez **Déclarations soumises**.
- Pour afficher si un rappel est effectué sur l'actif ou le produit, sélectionnez **Rappels actifs**.
- Pour afficher la vue de formulaire de base d'installation, sélectionnez **Détails**.

Demande de réparation pour le concessionnaire

Le portail des concessionnaires permet aux concessionnaires d'émettre une demande de réclamation pour les travaux de réparation qui ont été effectués pour un produit. La réparation aurait pu être effectuée soit sous garantie, soit après le rappel du produit.

Vous pouvez effectuer la tâche suivante pour la demande de réparation sur le portail des concessionnaires :

Tâche	Description
Soumettre une demande de réparation pour la garantie	Soumettez la demande de réparation pour les produits couverts par la garantie.

Tâche	Description
Soumettre une demande de réparation pour rappel	Soumettez une demande de réparation pour les produits vendus qui sont rappelés par les fabricants.

Soumettre une demande de réparation pour la garantie

Créez une demande de garantie et soumettez-la pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Portail du négociant > Catalogues > Opérations clients > Réclamation de réparation**.
2. Renseignez les champs du formulaire Détails de la réclamation.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire des détails de la réclamation](#).
3. Sélectionnez **Continuer**.
Le formulaire Réclamations jobs (Tâches de réclamation) s'affiche.
4. Sélectionnez **Ajouter des tâches de réclamation**.
5. Définissez **le type** sur **Garantie**.
6. Renseignez les champs du formulaire Tâches de réclamation.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de demande de réparation](#).
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La tâche de réclamation est soumise avec succès pour examen et approbation.

Soumettre une demande de réparation pour rappel

Créez une demande de rappel et soumettez-la pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Portail du négociant > Catalogues > Opérations clients > Réclamation de réparation**.
2. Renseignez les champs du formulaire Détails de la réclamation.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire des détails de la réclamation](#).
3. Sélectionnez **Continuer**.
Le formulaire Réclamations jobs (Tâches de réclamation) s'affiche.
4. Sélectionnez **Ajouter des tâches de réclamation**.
5. Définissez **le type** sur **Rappel**.
6. Renseignez les champs du formulaire Tâches de réclamation.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de demande de réparation](#).

7. Sélectionnez Soumettre.

Résultats

La tâche de réclamation est soumise avec succès pour examen et approbation.

Promotion des ventes pour le concessionnaire

Le portail des concessionnaires permet aux concessionnaires de visualiser la campagne de promotion des ventes créée par les équipementiers. Les concessionnaires peuvent également faire une demande de réclamation sur la promotion des ventes.

Tâche	Description
Soumettre une réclamation unique de promotion des ventes	Soumettez un seul ticket de réclamation de promotion des ventes.
Charger une demande de réclamation de promotion des ventes en bloc	Chargez en bloc les allégations de promotion des ventes.

Soumettre une réclamation unique de promotion des ventes

En tant que concessionnaire, soumettez une demande unique de demande de promotion des ventes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent commercial du concessionnaire (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Portail du négociant > Catalogues > Opérations clients > Réclamation unique de promotion des ventes**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de vente

Champs	Description
Actif	Actif ou produit sur lequel la promotion des ventes s'applique.
Demandé par	Utilisateur à l'origine de la demande de réclamation de promotion des ventes.
Consommateur	Client de la vente. Les informations sur les consommateurs sont renseignées automatiquement en fonction de la base d'installation.
Négociant	Concessionnaire à l'origine de la demande de réclamation de promotion des ventes.
Prix de vente	Prix de vente du produit vendu pour lequel vous faites une demande de promotion de solde.

3. Sélectionnez Continuer.

Le formulaire Détails de l'incitation s'affiche.

- 4. Sélectionnez les incitations.
- 5. Saisissez le pourcentage de l'incitation.
- 6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La réclamation de promotion des ventes a été soumise avec succès pour examen et approbation.

Charger une demande de réclamation de promotion des ventes en bloc

Chargez une demande de réclamation de promotion des ventes en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent commercial du concessionnaire (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Procédure

- 1. Accédez à la **Portail du négociant > Catalogues > Opérations clients > Téléchargement en bloc de promotions des ventes**.
- 2. Sélectionnez **Télécharger le modèle**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire Chargement en bloc de la promotion des ventes.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de chargement en bloc de promotion des ventes](#).
- 4. **Sélectionnez le concessionnaire**.
- 5. Sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour charger le modèle mis à jour.
- 6. Sélectionnez **Soumettre**.

Gestion des agents

Le portail de l'espace de travail ou l'espace de travail de l'agent permet à l'OEM ou aux fabricants de créer, afficher et approuver des réclamations.

Tâches	Description
Réclamation de réparation	L'OEM peut créer, afficher et approuver les demandes de réparation.
Gestion de la promotion des ventes	L'OEM peut créer une promotion des ventes pour les clients en fonction des critères requis.
Gestion des réclamations de promotion des ventes	L'OEM peut créer, afficher et approuver des réclamations de promotion des ventes.

Réclamation de réparation

L'espace de travail des agents permet aux équipementiers de créer, afficher, examiner et approuver les demandes de réparation.

Tâches	Description
Créer une demande de réparation	Créer un ticket de demande de réparation.
Afficher un ticket de demande de réparation	Affichez les tickets de demande de réparation requis.
Examen et approbation des demandes de réparation	Différents types d'approbation.

Créer une demande de réparation

Créez une demande de réparation pour les produits sous garantie ou rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Réparer.**

Remarque :

Sélectionnez n'importe quel **ticket** dans la liste.

2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Renseignez les champs du formulaire Détails des réclamations.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire des détails de la réclamation.](#)
4. Sélectionnez **Continuer.**
Le formulaire Réclamations jobs (Tâches de réclamation) s'affiche.
5. Sélectionnez **Ajouter des tâches de réclamation.**
6. Définissez **le type** comme **garantie.**
7. Renseignez les champs du formulaire Tâches de demande de réparation.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de demande de réparation.](#)
8. Sélectionnez **Soumettre.**

Résultats

La tâche de réclamation est soumise avec succès pour révision et approbation.

Afficher un ticket de demande de réparation

Affichez les tickets de demandes de réparation.

Avant de commencer

Rôle requis : agent de réclamation ou administrateur des opérations de fabrication

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Réclamations de réparation.**
2. Choisissez une liste de tickets à afficher.
 - Mes tickets : tickets qui leur sont affectés
 - Tous : tickets qui appartiennent à cet emplacement d'entreprise.
 - Ouverts : tous les tickets ouverts.

- Non affecté : tickets non affectés et affectez-les à l'agent disponible.
- Escaladés : tickets qui sont escaladés et nécessitent une attention particulière.

Examen et approbation des demandes de réparation

Le portail ou l'espace de travail des agents vous permet d'examiner et d'approuver les déclarations soumises par un concessionnaire.

Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.

Tâches	Description
Examen et approbation des demandes de réparation	Approuvez toutes les dépenses de tâche de réclamation.
Rejeter toutes les réclamations	Rejeter toutes les dépenses de tâche de réclamation.
Approuver partiellement une réclamation	Approuver partiellement les dépenses de réclamation de tâche.
Renvoyer une réclamation	Renvoyez la réclamation pour obtenir des informations supplémentaires.

Approuver toutes les réclamations

En tant qu'agent de réclamations OEM, approuvez toutes les dépenses de réclamation qui ont été soulevées par un concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : agent de réclamations

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Réparer**.

Remarque :

Pour créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer une demande de réparation](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Approuver tout**.
Toutes les réclamations sont approuvées. Le formulaire Résumé de la déclaration de sinistre s'affiche.
4. Affichez les détails récapitulatifs de la demande de réparation en sélectionnant **Résumé de la réclamation**.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Ajoutez un commentaire.
7. Sélectionnez **Confirmer**.

Rejeter toutes les réclamations

Rejette toutes les réclamations de frais d'emploi soulevés par un concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : agent de réclamations

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Réparer**.

Remarque :

Pour savoir comment créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer une demande de réparation](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver** dans **Activités**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Rejeter tout**.
Toutes les réclamations sont rejetées. le formulaire Résumé de la réclamation s'affiche.
4. Affichez les détails du résumé de la demande de réparation, sélectionnez **Résumé de la réclamation**.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Ajoutez **un commentaire** et **confirmez**.

Approuver partiellement une réclamation

En tant qu'agent de réclamations OEM, approuvez partiellement les dépenses de réclamation soulevées par un concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : agent de réclamations

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Réparer**.

Remarque :

Pour savoir comment créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer une demande de réparation](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Partiellement approuvé**.

Remarque :

Vous pouvez modifier la réclamation avant d'approuver ou de rejeter.

4. Traitez la réclamation de l'une des façons suivantes.
5. Affichez les détails récapitulatifs de la demande de réparation en sélectionnant **Résumé de la réclamation**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez **Commentaire** et **confirmer**.

Renvoyer une réclamation

En tant qu'agent de réclamations OEM, renvoyez la demande de réclamations au concessionnaire pour obtenir des informations supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Réparer**.

Remarque :

Pour savoir comment créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer une demande de réparation](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.

3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Renvoyer**.

Remarque :

La demande de réparation est renvoyée au concessionnaire pour mettre à jour les informations sur le formulaire de réclamation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Saisissez **un commentaire** et **confirmez**.

Gestion des rappels

La gestion des rappels permet aux équipementiers d'identifier et de supprimer ou de remplacer les produits défectueux vendus aux clients.

Tâches	Description
Mes campagnes	Affiche toutes les demandes de rappel affectées à la personne connectée à l'espace de travail.
Toutes les campagnes	Affiche toutes les demandes de rappel affectées à l'OEM.
Créer les phases de Ma campagne	Affiche toutes les phases de campagne de rappel affectées à la personne connectée à l'espace de travail.
Créer une phase de campagne	Affiche toutes les phases de campagne de rappel affectées à l'OEM.

Mes campagnes

D'afficher les réclamations de campagnes affectées à la personne qui s'est connectée à l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes campagnes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Campagne de rappel.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire Campagne de rappel](#).

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Listes connexes pour mes campagnes

Dans l’espace de travail, vous pouvez utiliser la liste connexe Ma campagne pour suivre les informations relatives aux tâches de campagne, aux actions correctives et aux phases de rappel.

Liste connexe	Description
Tâches de campagne	Planifiez, identifiez et exécutez une campagne de promotion de rappel.
Actions correctives	Mesure prise pour rectifier le problème soulevé pour un produit vendu.
Identifier un actif impacté	Identifiez l’actif impacté pour une action de rappel ou de réparation.
Rappeler une phase de campagne	Campagnes de rappel créées pour une zone géographique spécifique ou pour un concessionnaire.

Tâches de campagne

En tant qu’OEM, planifiez, gérez et exécutez un effort promotionnel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes campagnes > Tâches de campagne**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Tâches de campagne.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de tâches de campagne](#).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Actions correctives

Résolvez le problème d’actif, en l’éliminant ou en le remplaçant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes campagnes > Actions correctives**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Action corrective.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire Action corrective](#).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Identifier un actif impacté

Identifiez un actif impacté qui doit être remplacé ou rappelé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes campagnes > Actif concerné.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'actif impacté

Champs	Description
Campagne de rappel	Nom de la campagne de rappel.
Phase de la campagne de rappel	Phase de la campagne de rappel que vous souhaitez rappeler.
Ticket de réclamation de réparation	Numéro de ticket de demande de réparation.
Actif	Actif que vous souhaitez rappeler.
Base d'installation	Élément de base d'installation.

4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Rappeler une phase de campagne

Créez des campagnes de rappel pour une zone géographique spécifique ou un concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes campagnes > Phases de la campagne de rappel.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Renseignez les champs du formulaire de campagne de rappel requis.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire Phases de campagne de rappel.](#)
4. Sélectionnez **Enregistrer.**

Toutes les campagnes

Le formulaire Toutes les campagnes permet aux agents OEM de créer ou d'afficher toutes les campagnes de rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Toutes les campagnes

2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une campagne de rappel.

Pour créer des campagnes de rappel, reportez-vous à la section [Mes campagnes](#).

Créer les phases de Ma campagne

Daffiche les revendications affectées à la personne qui s'est connectée à l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes phases de campagne**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire Phases de campagne de rappel.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire Phases de campagne de rappel](#).

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tâche de phase

Agents Workspace permet aux fabricants d'ajouter les détails de la tâche de phase pour les campagnes de rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Mes phases de campagne > Tâche de phase**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire Tâche de phase.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de tâche de phase](#).

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une phase de campagne

Renseignez ou consultez toutes les réclamations de la phase de campagne de rappel affectées aux personnes connectées à l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion des rappels > Toutes les campagnes > Toutes les phases de la campagne.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Créez une phase de campagne de rappel en vous référant à [Créer les phases de Ma campagne](#)

Gestion de la promotion des ventes

Agent Workspace permet aux équipementiers de créer la campagne de promotion pour un ensemble spécifique de clients.

Tâches	Description
Mes promotions	Affiche toutes les réclamations de promotion des ventes affectées à la personne connectée à l'espace de travail.
Voir toutes les promotions	Affiche toutes les réclamations de promotion des ventes.

Mes promotions

Créagit aux campagnes de promotion des ventes. Les agents OEM peuvent afficher toutes les campagnes de promotion des ventes qu'ils ont créées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou responsable de la promotion des ventes (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion de la promotion des ventes > Ma promotion.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
- 3. Dansle formulaire Ma promotion, remplissez les champs.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire Mes promotions.](#)
- 4. Sélectionnez **Enregistrer.**
- 5. Sélectionnez **Créer une liste de vérification.**
Pour plus d'instructions, reportez-vous à [.Créer un modèle de liste de vérification](#)
- 6. Sélectionnez **Publier.**
Les modifications apportées à la promotion ne sont pas autorisées après leur publication.
- 7. Pour réutiliser les détails de la promotion des ventes, choisissez**Copier.**

Créer un modèle de liste de vérification

Agents Workspace permet au fabricant de créer une liste de vérification pour vérification.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou responsable de la promotion des ventes (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

Procédure

- 1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion de la promotion des ventes > Ma promotion.**
- 2. Sélectionnez **Créer une liste de vérification.**
Le modèle Créer une liste de vérification s’affiche.
- 3. Saisissez le **nom** du modèle de liste de vérification.
- 4. Travaillez sur la liste de vérification selon vos besoins.
 - Pour ajouter un élément de liste de vérification, sélectionnez **Ajouter un élément de liste de vérification.**

i Remarque :
Ces éléments de la liste de vérification sont affichés sur la ligne de ticket.

- Pour supprimer un élément de liste de vérification, sélectionnez 
- 5. Sélectionnez **Créer.**

Résultats

Un modèle de liste de vérification est créé.

Que faire ensuite

Pour dupliquer une liste de vérification, procédez comme suit :

- 1. Sélectionnez **Modifier la liste de vérification.**
- 2. Sélectionnez **Dupliquer.**

Information associée

[Créer un modèle de liste de vérification](#)

Liste connexe pour Mes promotions

Dans l’espace de travail, vous pouvez utiliser la liste connexe Mes promotions pour suivre les informations relatives au produit applicable, aux critères de visibilité et à la promotion des ventes.

Liste connexe	Description
Créer un produit applicable	Créez un produit applicable.
Créer un critère de visibilité	Créez un critère de visibilité.
Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes	Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes

Créer un produit applicable

Créez un produit applicable. Un produit applicable spécifie les produits auxquels la promotion des ventes est appliquée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou responsable de la promotion des ventes (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion de la promotion des ventes > Mes promotions > Produit applicable**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Produits applicables

Champs	Description
Table de produits applicable	Le tableau des produits applicable auquel la condition sera appliquée.
Condition du produit applicable	Générateur de conditions requis pour la table de produits applicable.
Promotion des ventes	La référence de promotion des ventes pour le tableau des produits applicables.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un critère de visibilité

Créez un critère de visibilité afin qu'un fabricant puisse filtrer le nom du revendeur auquel la promotion de vente cible s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou responsable de la promotion des ventes (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion de la promotion des ventes > Mes promotions > Critère de visibilité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de visibilité

Champs	Description
Promotion des ventes	Promotion des ventes pour les critères de visibilité.
Condition	Condition d'organisation de service requise. Pour en savoir plus sur les critères d'organisation de service, reportez-vous à la section Create the criteria for a service organization .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

[Associate service organizations with a service](#)

Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes

Créez un ticket de réclamation de promotion des ventes pour demander le remboursement ou la remise.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent commercial du concessionnaire (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion de la promotion des ventes > Mes promotions > Toutes les réclamations.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du ticket de réclamation de promotion des ventes

Champ	Description
Actif	Actif pour la réclamation.
Demandé par	Utilisateur connecté ou membre de l'organisation de service de l'utilisateur connecté.
Consommateur	Consommateur associé à la base d'installation.
Négociant	Emplacement de l'entreprise.
Prix de vente	Prix de vente du produit vendu. Sélectionnez la devise requise dans la liste

Voir toutes les promotions

En tant qu'agent OEM, consultez toutes les promotions que vous avez créées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent des réclamations (sn_claim_cmn.claims_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Gestion de la promotion des ventes > Mes tickets.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**
3. Renseignez les champs du formulaire Ma Promotion.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire Toute la promotion.](#)
4. Sélectionnez **Enregistrer.**
5. Sélectionnez **Créer une liste de vérification.**
Pour savoir comment créer une liste de vérification, reportez-vous à la section [Créer un modèle de liste de vérification.](#)

6. Sélectionnez **Publier**.

i Remarque :
Copier vous permet de copier les détails de la promotion des ventes.

Gestion des réclamations de promotion des ventes

Agent Workspace permet aux OEM de créer, de gérer et d’approuver la campagne de promotion pour un ensemble spécifique de clients.

Tâches	Description
Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes	Créez un ticket de réclamation de promotion des ventes.
Afficher les tickets de réclamation de promotion des ventes	Afficher tous les tickets de réclamation de promotion des ventes.
Approuver toutes les réclamations	Différents types d’approbation.

Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes

Créez un ticket de réclamation de promotion des ventes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent commercial du concessionnaire (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des réclamations de promotions des ventes > Tous**.
- 2. Sélectionnez **Nouveau**.
- 3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de vente

Champs	Description
Actif	Actif pour la réclamation.
Demandé par	Utilisateur connecté ou membre de l’organisation de service de l’utilisateur connecté.
Consommateur	Consommateur associé à la base d’installation.
Négociant	Emplacement de l’entreprise.
Prix de vente	Prix de vente du produit vendu. Sélectionnez la devise requise dans la liste

- 4. Sélectionnez **Continuer**.
- 5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

Formulaire Détails de l'incitation

Champs	Description
Sélectionner des incitations	Sélectionnez la promotion applicable, renseignez le montant réclamé et les autres champs obligatoires.

6. Sélectionnez **Continuer**.

7. Traitez la réclamation de l'une des façons suivantes.

Information associée

[Use the Activity Stream](#) 

Afficher les tickets de réclamation de promotion des ventes

Affichez les tickets de réclamation de promotion des ventes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication
(sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent des réclamations
(sn_claim_cmn.claims_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des réclamations de promotions des ventes**.
2. Sélectionnez la liste que vous souhaitez afficher.
 - Mes tickets : tickets affectés aux agents.
 - Tous : tous les tickets qui appartiennent à cet emplacement d'entreprise.
 - Ouverts : tous les tickets ouverts.
 - Non affecté : tickets non affectés et affectez-les à l'agent disponible.
 - Escaladés : tickets qui sont escaladés et nécessitent une attention particulière.

Examiner et approuver les demandes de promotion des ventes

Agents Workspace permet à un agent de réclamations d'examiner et d'approuver les réclamations de promotion des ventes soumises par le concessionnaire.

Approuver toutes les réclamations	Approuvez chaque ligne de ticket de réclamation.
Rejeter une réclamation	Rejeter chaque ligne de ticket de réclamation.
Approuver partiellement une déclaration	Approuver partiellement la ligne de ticket de réclamation.

** Remarque :**

L'activité Examiner et approuver est visible par l'agent des réclamations. Toutes les autres activités sont effectuées par l'agent de vente du concessionnaire.

Approuver toutes les réclamations

En tant qu'agent de réclamations OEM, approuvez toutes les demandes de réclamation émises par le concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent des réclamations (sn_claim_cmn.claims_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Promotion des ventes**.

i Remarque :

Pour créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.
3. Sélectionnez l'icône de vérification (icône ✓).
4. **Ajouter des notes.**
Toutes les réclamations sont approuvées et l'activité **de résumé des réclamations** s'affiche.
5. Sélectionnez **Terminer**.
6. Afficher les détails récapitulatifs des réclamations de promotion des ventes en sélectionnant **Résumé des réclamations**.

Rejeter une réclamation

Rejeter une réclamation émise par le concessionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent des réclamations (sn_claim_cmn.claims_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Promotion des ventes**.

i Remarque :

Pour savoir comment créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.
3. Rejetez les réclamations en sélectionnant l'icône de rejet (icône ✕).
4. **Ajouter des notes.**
5. Sélectionnez **Terminer**.
6. Consultez les détails du résumé de la promotion des ventes en sélectionnant Résumé de la **réclamation**.

Approuver partiellement une déclaration

Approuvez partiellement une réclamation de promotion des ventes en mettant à jour le montant approuvé, qui est inférieur au montant réclamé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des opérations de fabrication (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) ou agent des réclamations (sn_claim_cmn.claims_agent)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM > Listes > Promotion des ventes**.

Remarque :

Pour savoir comment créer et accéder au formulaire Examiner et approuver, reportez-vous à la section [Créer un ticket de réclamation de promotion des ventes](#).

2. Dans le menu Activités, sélectionnez **Examiner et approuver**.
3. Définissez le **montant** de la réclamation sur le nombre que vous souhaitez approuver.
4. **Ajouter des notes**.
5. Sélectionnez **Terminer**.
La demande de promotion des ventes est partiellement approuvée.
6. Consultez les détails du résumé de la promotion des ventes en sélectionnant Résumé de la **réclamation**.

Workflows supplémentaires

Workflows supplémentaires installés avec le Activités commerciales de la fabrication.

Customer Service Management pour MCO

Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Gestion du service client pour créer des tickets pour les clients, acheminer les tickets vers des agents disposant des compétences et de la disponibilité requises, gérer les informations sur les clients et l'activité des tickets, et se connecter à d'autres applications et départements pour faciliter la résolution des tickets.

Pour apprendre à utiliser Gestion du service client, reportez-vous à la section [Using Customer Service Management](#) .

Gestion des commandes pour Activités commerciales de la fabrication

L'application Gestion des commandes crée Activités commerciales de la fabrication une expérience de commande transparente pour vos clients du secteur de la fabrication.

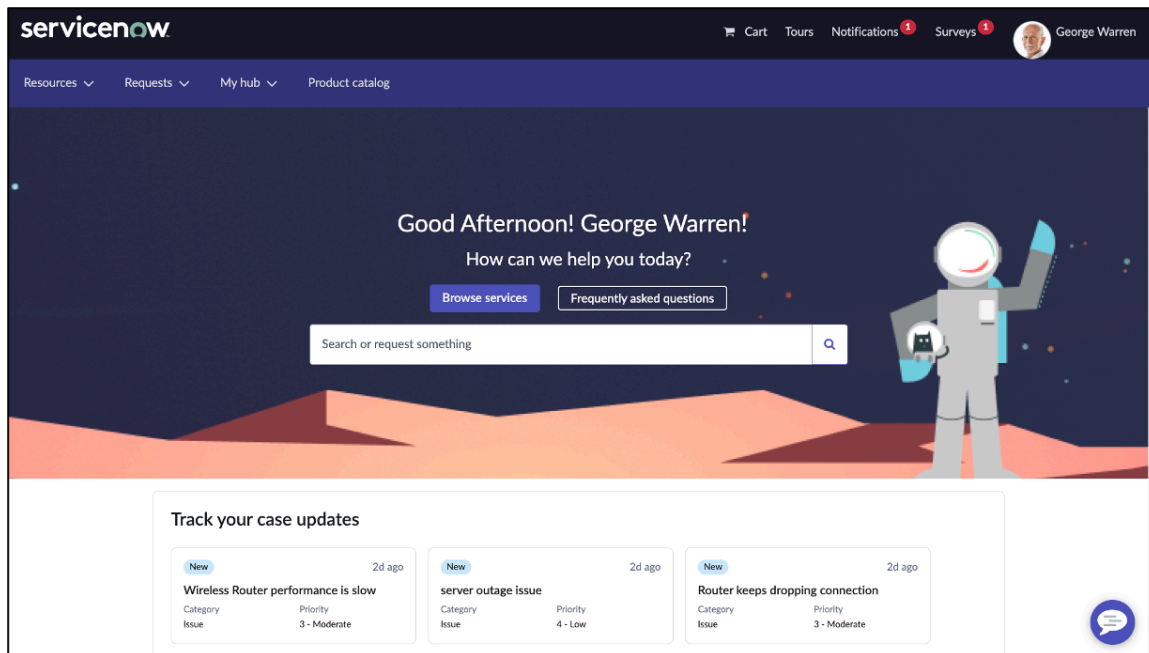
Utilisez-le Gestion des commandes comme système d'action et relayez l'état de la commande via le portail du service clientèle. Les commandes peuvent être saisies et exécutées dans n'importe quel système et resynchronisées avec la table des Gestion des commandes commandes.

Pour apprendre à utiliser Order Management, reportez-vous à la section .

Utiliser le Portail d'entreprise dans Activités commerciales de la fabrication

Les clients peuvent utiliser le portail d'entreprise pour parcourir les catalogues de produits et créer des commandes de produits dans Gestion des ventes et des commandesActivités commerciales de la fabrication.

Le Portail d'entreprise est un portail web en libre-service basé sur Activités commerciales de la fabrication l'application Portail de services.



Le portail d'entreprise prend en charge vos clients interentreprises (B2B), leur permettant de configurer les produits et de passer des commandes de manière indépendante via un portail en libre-service. Le portail fournit des fonctionnalités prêtes à l'emploi qui nécessitent une configuration minimale. Il s'agit notamment de :

- En-tête et pied de page avec des liens vers différentes activités de clients.
- La page d'accueil fournit un résumé des éléments essentiels à l'utilisateur connecté.
- Menu hiérarchique permettant de naviguer systématiquement vers les différentes pages du portail.
- Expérience de navigation unifiée pour la base de connaissances et le catalogue via les rubriques de taxonomie.
- Pages de liste pour parcourir, rechercher et filtrer les enregistrements de tickets, de produits, de commandes et autres.
- Pages d'affichage d'enregistrement permettant d'afficher les informations clés, les actions connexes, les listes connexes et les liens rapides d'un enregistrement.

i Remarque :

L'application Portail d'entreprise Store est automatiquement installée lorsque vous installez l'application du magasin Portail de service client. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Activate the Consumer and Customer Service Portals](#).

Créer une commande à l'aide du Portail d'entreprise dans Activités commerciales de la fabrication

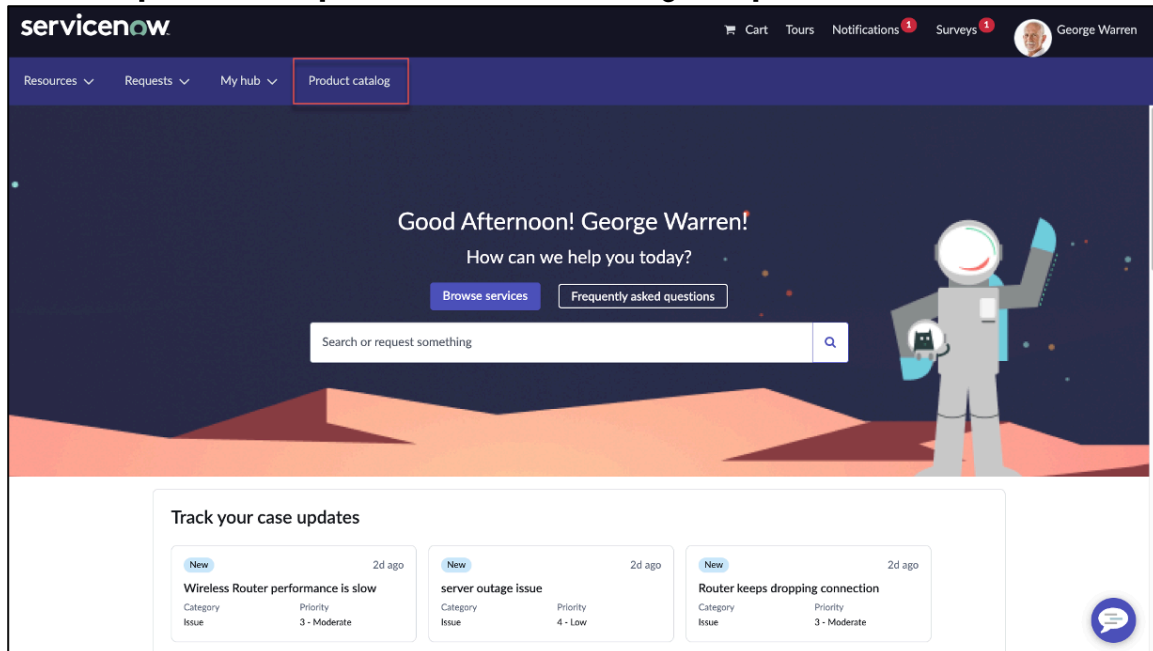
Le portail d'entreprise utilise le catalogue de produits pour permettre aux clients de parcourir et de configurer les produits. Les clients peuvent également créer des commandes et les soumettre pour exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : client

Procédure

1. Accédez au **portail d'entreprise** et sélectionnez le **catalogue de produits**.



2. Utilisez le catalogue pour parcourir et configurer les produits.
Ici, vous pouvez afficher le catalogue de produits et les catégories, et sélectionner n'importe quel produit pour le personnaliser davantage.
3. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des produits au panier.
4. **Facultatif** : Sélectionnez **Personnaliser** pour ouvrir le configurateur de produit afin de sélectionner des options de produit et d'ajouter des produits supplémentaires.
5. Passez en revue la structure de prix dans le panneau de sélection actuel.
6. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le produit au panier.
7. Revenez au catalogue de produits pour ajouter des produits supplémentaires à la commande.
8. Sélectionnez le panier pour afficher les produits dans votre panier.
9. Dans le panier, sélectionnez **Afficher le panier** pour ouvrir des informations détaillées sur les produits qu'il contient.
10. Sélectionnez **Soumettre la commande** pour créer une commande ou **Renvoyer au catalogue** pour revenir à la vue du catalogue.

Résultats

Lorsque la commande est soumise, les détails de la **commande** s'ouvrent et affichent le numéro et les détails de la

The screenshot displays the ServiceNow 'Order Details' page for order ORD0001070. The header includes navigation links like Resources, Requests, My hub, and Product catalog. The main content area shows the order details, including the account (Boxeo), contact (George Warren), order date (2024-12-05 14:50:31), and pricing information. The 'Activity' tab is active, showing a message from George Warren stating 'ORD0001070 Created' with a 'Start' button.

commande.

Afficher une commande avec le portail d'entreprise

Afficher les commandes à l'aide du Portail d'entreprise dans Activités commerciales de la fabrication.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez au Portail d'entreprise.
2. Dans le portail d'entreprise, sélectionnez **Demandes > Afficher la demande soumise > Afficher les commandes**.

La fenêtre Afficher l'ordre comporte les commandes suivantes.

- Pour rechercher des commandes, utilisez l'icône de recherche.
- Pour trier et filtrer les commandes, utilisez l'icône de filtre.
- Pour exporter au format PDF, Excel ou CSV, utilisez l'icône Actions supplémentaires.
- Pour ouvrir et commander, sélectionnez le numéro de commande.

Résultats

ORD0001070

Account: **Boxeo** | Contact: **George Warren** | Order type: **Product** | State: **New** | Priority: **4 - Low**

Order Line Items (14)

Number	Product offering	Product specification	Product model	Order line action	State	Priority
ORDL0001548	Internet and OTT Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001555	Stolen vehicle recovery services	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001554	Connected Car	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001543	Quadplay Home Tech Hub Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001544	Home Automation Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001552	Connected Car Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001550	Basic internet - 100 Mbps Plan	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001557	Basic Monitoring Plan	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001545	Door Sensor	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001547	Basic Monitoring Plan	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001553	Auto Collision detection	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001546	Home Automation Hub	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001549	Solana Modem N Series	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low

Showing 1-14 of 14 | 20 rows per page

L'agent a la possibilité d'approuver ou de rejeter la commande.

Créer un ticket de facture

Les agents peuvent créer des tickets de facture à partir de la vue de liste Tickets de facture dans Espace de travail configurable de CSM .Activités commerciales de la fabrication

Les agents peuvent créer des tickets de factures en sélectionnant **Nouveau** dans la vue de liste Tickets de facture. À partir de l'enregistrement de ticket de facture, les agents peuvent :

- Ajoutez des factures ou des lignes de facture au ticket de facture.
- Supprimez des factures ou des lignes de facture du ticket de facture.
- Créer des lignes de ticket de facture.
- Modifiez les détails des lignes de ticket de facture.
- S'affecter des lignes de ticket de facture.
- Créez des tâches pour les lignes de ticket de facture.

Si vous sélectionnez **Enregistrer** dans l'enregistrement de ticket de facture, le ticket de facture et les lignes de ticket de facture actuellement à l'état Brouillon passent à l'état Nouveau. Une fois dans l'état Nouveau, les agents peuvent commencer à résoudre le ticket de facture. Cela peut inclure la création de tâches pour les lignes de ticket de facture, leur affectation à d'autres agents ou membres de l'équipe et le suivi de la progression du ticket.

Source de la demande

Un agent peut créer les types de tickets de factures suivants :

- Tickets qui référencent une ou plusieurs lignes de facture à partir d'une seule facture client.
- Tickets qui font référence à plusieurs factures client.

L'enregistrement de ticket de facture inclut le champ Source de la **demande** . Un agent peut sélectionner les valeurs suivantes dans ce champ :

- **Lignes de facture spécifiques, facture unique** : le ticket de facture concerne une facture client unique. L'agent peut sélectionner la facture dans le champ **Facture** .
- **Détails de l'en-tête de facture, factures multiples** : le ticket de facture concerne plusieurs factures clients.

Ajouter des factures et des lignes de facture à un ticket de facture

Les tickets de facture peuvent inclure une liste de lignes de ticket de facture. Ces lignes de ticket représentent soit des factures client, soit des lignes de facture d'une facture client unique.

Une fois qu'un ticket de facture a été créé, les agents peuvent ajouter des factures ou des lignes de facture au ticket en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de ticket de facture. La sélection de cette action affiche un nouvel enregistrement Ligne de ticket de facture.

L'agent peut sélectionner une ligne de facture ou une facture pour l'enregistrement Ligne de ticket de facture, puis sélectionner **Enregistrer** pour l'ajouter au ticket de facture en tant que ligne de ticket de facture.

Pont de services pour les fournisseurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services des fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication, découvrez comment utiliser Pont de services pour soumettre des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de vos ServiceNow® instances.

Pont de services pour les consommateurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services pour Consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication, découvrez comment vos consommateurs peuvent utiliser Activités commerciales de la fabrication Pont de services pour soumettre des demandes à partir du catalogue de services, le tout à partir de votre ServiceNow® instance.

Référence Activités commerciales de la fabrication

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Activités commerciales de la fabrication.

Composants installés avec le module d'extension de Activités commerciales de la fabrication Core

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Activités commerciales de la fabrication . Ces composants comprennent des rôles d'utilisateur, des tables, des modules d'extension ServiceNow Store , des applications et des règles métier.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#)  .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Les rôles d'utilisateur sont affectés par le cas d'utilisation pris en charge. Pour chaque fonctionnalité, il existe à la fois des rôles avec accès en lecture seule et des rôles avec différents niveaux d'accès interactif.

Activités commerciales de la fabrication Rôles principaux

Rôle	Contient des rôles
sn_mfg_cmn.administrateur_opérations_fabrication	• sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin • sn_sales_prm_mgmt.directeur_promotion_des_ventes • sn_mfg_cmn.input_set_writer • sn_labr_cmn.labr_admin • sn_repr_claim_mgmt.claim_admin • sn_sls_prm_clm_mgt.réclamation_promotion_de_ventes • sn_rcl_claim_mgmt.adminsn_prd_pm.product_catalog_admin • sn_sales_prm_mgmt.administrateur_promotion_des_ventes • sn_prm.enterprise_partner_admin • sn_dealer_mgmt.administrateur_concessionnaire • sn_customerservice_manager • sn_claim_cmn.claims_agent
sn_claim_cmn.claims_agent	• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer • sn_prm.enterprise_partner_agent • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice_agent • sn_dealer_mgmt.viewer_dealer_viewer • sn_repr_claim_mgmt.menu_navigation • sn_prd_pm.product_catalog_viewer • sn_repr_claim_mgmt.claim_writer • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_writer • sn_mfg_cmn.menu_navigation
sn_dealer_mgmt.conseiller_service_concessionnaire	• sn_repr_claim_mgmt.claim_creator • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice.customer_case_manager • sn_prd_pm.visionneur_produit_externes • sn_dealer_mgmt.viewer_dealer_viewer

Traduction automatique

Activités commerciales de la fabrication Rôles principaux (suite)

Rôle	Contient des rôles
	• sn_customerservice. Demandeur • sn_prm.external_partner_associate
sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent	• sn_dealer_mgmt.viewer_dealer_viewer • sn_prm.external_partner_associate • sn_sls_prm_clm_mgt.créateur_du_chargement_du_bulk • sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer • sn_sls_prm_clm_mgt.sale_promotion_claim_creator • sn_customerservice.customer_case_manager
sn_rcl_claim_mgmt.recall_manager	• sn_rcl_claim_mgmt.campaign.creator • sn_mfg_cmn.menu_navigation
sn_sales_prm_mgmt.directeur_promotion_des_ventes	• sn_sales_prm_mgmt.créateur_promotion_ventes • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_mfg_cmn.menu_navigation
sn_dealer_mgmt.administrateur_opérations_concessionnaire	• sn_prm.external_partner_manager • sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin • sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent • sn_dealer_mgmt.conseiller_service_concessionnaire
sn_rcl_claim_mgmt.recall_phase_owner	• sn_mfg_cmn.menu_navigation • sn_rcl_claim_mgmt.campaign_phase.writer

Traduction automatique

Information associée

[Explorer Activités commerciales de la fabrication](#)

Modèle de données de Activités commerciales de la fabrication

Découvrez l’application Activités commerciales de la fabrication ainsi que ses droits et intégrations en consultant le modèle de données et les diagrammes d’architecture des intégrations. Ces diagrammes montrent les relations entre les tables et les rôles au sein de l’application. Ils fournissent une vue d’ensemble du fonctionnement de l’application Activités commerciales de la fabrication .

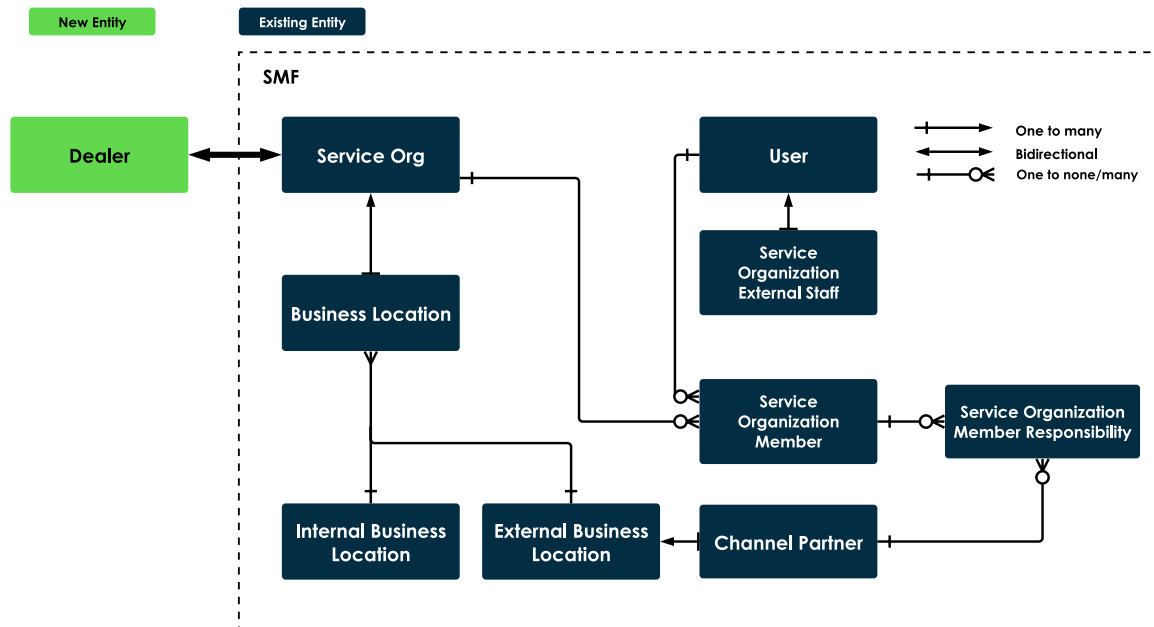
Modèle de données du concessionnaire

Le cadre du concessionnaire vous aide à gérer les activités commerciales quotidiennes et à surveiller les informations sur les données en temps réel.

Le portail des concessionnaires vous offre un large éventail d'avantages tels que la gestion des réclamations, la collaboration entre les équipementiers et les concessionnaires, le service et l'assistance. Le Activités commerciales de la fabrication portail des concessionnaires permet à l'agent commercial du concessionnaire de demander le remboursement de toute remise après-vente.

Le diagramme suivant montre les entités et leurs relations au sein de l'application Dealer.

Modèle de données du concessionnaire



Tables de concessionnaires

Cette section explique les tables des concessionnaires dans Activités commerciales de la fabrication.

Module d'extension Dealer

La fonction de croupier [sn_dealer_mgmt] ajoute ou modifie les tables existantes :

- Organisation de services [sn_customer_service_organization]
- Emplacement de l'entreprise [sn_csm_business_location]
- Emplacement de l'entreprise interne [sn_csm_business_location_internal]
- Emplacement d'entreprise externe [sn_cms_business_location_external]
- Membre de l'organisation de services [sn_cms_service_organization_member]
- Personnel externe de l'organisation de services [sn_cms_svc_org_member_responsibility]
- Partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner]
- Personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff]
- Utilisateur [sys_user]

Le module d'extension du concessionnaire ajoute les tables suivantes.

Noms de tables pour le module d'extension Dealer

Table	Description
Négociant [sn_dealer_mgmt_dealer]	Stocke les enregistrements du concessionnaire.
Organisation de services [sn_customer_service_organization]	Stocke les enregistrements pour les organisations de services, y compris les emplacements d'entreprises et les emplacements d'entreprises internes. Une organisation de services fournit le cadre de travail de base qui prend en charge la chaîne de valeur client. La chaîne comprend l'organisation des services internes et externes. Par exemple, les constructeurs automobiles ayant plusieurs concessionnaires.
Emplacement de l'entreprise [sn_csm_business_location]	Stocke les enregistrements d'emplacement de l'entreprise. Un emplacement d'entreprise est un type d'organisation de services.
Emplacements de l'entreprise interne [sn_csm_business_location_internal]	Stocke les enregistrements d'emplacement de business internes impliqués dans la fourniture de biens et de services. Par exemple, les magasins et les succursales.
Emplacement d'entreprise externe [sn_csm_business_location_external]	Stocke les enregistrements d'emplacement d'entreprise externes impliqués dans la fourniture de biens et de services. Par exemple, les franchises et les concessionnaires.
Partenaire de canal [sn_prm_channel_partner]	Stocke les informations du partenaire de distribution telles que le nom et les coordonnées.
Utilisateur [sys_user]	Stocke les enregistrements de l'utilisateur, tels que l'ID utilisateur et le mot de passe.
Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member]	Stocke les enregistrements de la relation entre le membre et l'organisation de services.
Personnel externe de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_external_staff]	Stocke les enregistrements pour les utilisateurs qui appartiennent à des organisations de services externes.
Responsabilité du membre de l'organisation de service [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configurez les responsabilités du personnel travaillant au sein d'organisations de services ou de leurs entités étendues.

Traduction automatique

Pour en savoir plus sur la Base du modèle de service, reportez-vous à la section [Configuring Customer Service Management](#) .

Modèle de données de campagne de promotion des ventes

Une promotion des ventes est une stratégie marketing consistant à mettre en œuvre de nouvelles idées pour augmenter les ventes, accroître la notoriété de la marque et offrir des remises aux clients.

Introduction aux allégations de campagne de promotion des ventes

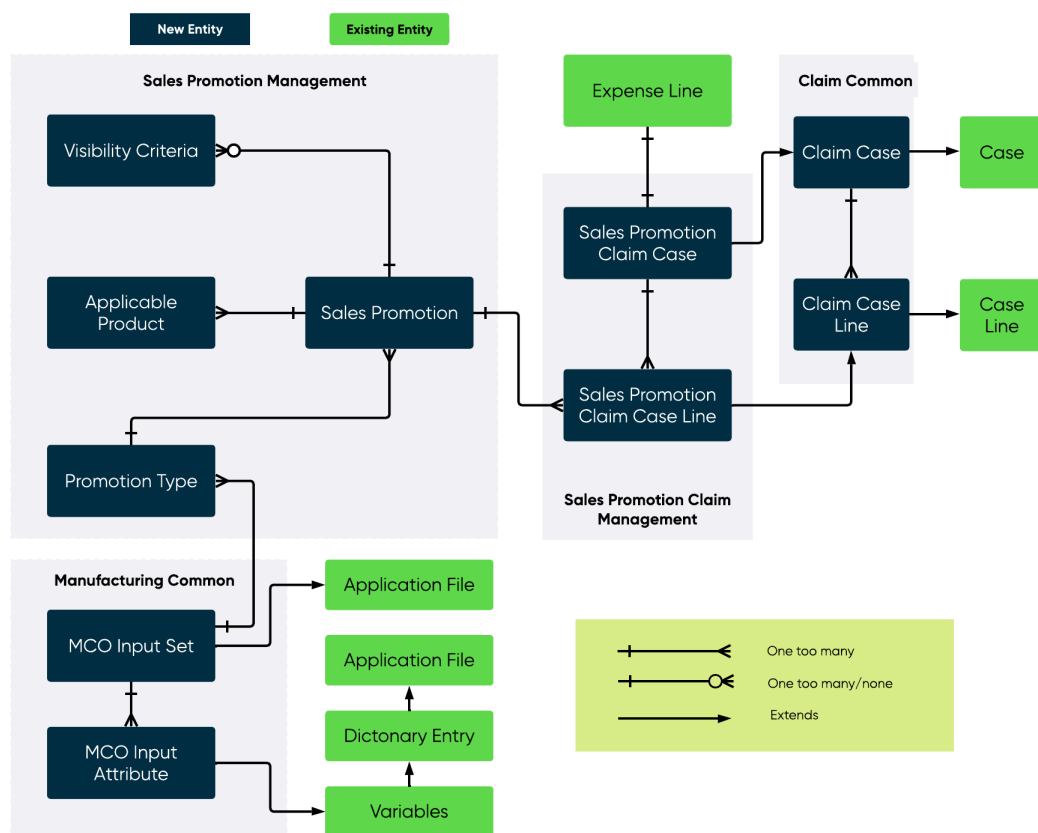
Les fabricants ou les fabricants d'équipement d'origine (OEM) annoncent les remises ou les offres de promotion des ventes aux concessionnaires. Ces promotions sont applicables à un ensemble de clients ou à tous les clients en fonction des stratégies marketing OEM. Les agents des concessionnaires peuvent faire valoir les demandes de promotion auprès des équipementiers pour le remboursement des remises ou des offres fournies pendant le processus de vente. La fonction de promotion des ventes permet au concessionnaire d'émettre des réclamations après les ventes qui peuvent être approuvées ou rejetées par l'OEM selon le cas de réclamation.

La promotion des ventes comporte trois volets principaux :

- Création d'une promotion des ventes par l'OEM
- Création d'une réclamation contre la promotion par le concessionnaire
- Examen et remboursement de la réclamation par l'OEM

Le diagramme suivant illustre les entités et leurs relations au sein de l'application de réclamation de campagne de promotion des ventes.

Modèle de données de campagne de promotion des ventes



Importer en bloc la réclamation de promotion des ventes

La promotion des ventes prend en charge la fonctionnalité d'importation en masse, où les agents commerciaux du concessionnaire peuvent importer une feuille de calcul avec plusieurs réclamations pour examen et approbation. Pour activer l'importation en bloc, vous devez la personnaliser sur le portail ou le portail Portail de services d'emplacement d'entrepriseGestion du service client (CSM) (BLSP).

Pour en savoir plus sur le Business Location Service Portal, reportez-vous à la section [Using the Business Location Service Portal](#) .

Campagne de promotion des ventes Tables de réclamation

Cette section explique les tables de revendications de campagne de promotion des ventes dans Activités commerciales de la fabrication.

Module d'extension Promotion des ventes

La fonctionnalité de promotion des ventes ajoute ou modifie les tables existantes :

- Expense Line [fm_expense_line]
- Ticket [sn_customerservice_case]
- Ligne de ticket [sn_case_line]

Le module d'extension Promotion des ventes ajoute les tables suivantes.

Noms de tables pour le module d'extension Promotion des ventes

Étiquette	Description
Promotion des ventes [sn_sales_prm_mgmt_sales_promotion]	Stocke les détails de la promotion de vente, qui comprend le nom de la promotion, la date de début et de fin de la promotion, le type d'incitation et le pourcentage de l'incitation. Le modèle de liste de vérification fournit les détails des documents requis au cours du processus d'approbation.
Type de promotion [sn_sales_prm_mgmt_promotion_type]	Stocke les détails du type de promotion. Les types possibles sont les suivants : • Promotion commerciale • Promotion pour les personnes âgées • Promotion de vétéran .
Jeu d'entrées MCO [sn_mfg_cmn_mco_input_set]	Stocke les informations de regroupement pour les attributs d'entrée.
Attribut d'entrée MCO [sn_mfg_cmn_mco_input_attributes]	Stocke les attributs ou les variables d'entrée d'un groupe d'entrées.
Produit applicable [sn_sales_prm_mgmt_applicable_product]	Stocke les détails du produit qui s'appliquent à la campagne de promotion des ventes cible. Il peut être

Noms de tables pour le module d’extension Promotion des ventes (suite)

Étiquette	Description
	basé sur le niveau spécifique du modèle (fabricant) ou de l’actif (numéro de lot ou de série).
Ticket de réclamation [sn_claim_cmn_case]	Stocke les informations fournies par le concessionnaire au fabricant lorsque la demande de réclamation est émise. Ces informations sont récupérées à partir de la table d’entrée Promotion.
Critère de visibilité [sn_sales_prm_mgmt_visibility_criteria]	Stocke et affiche le nom du revendeur auquel la promotion des ventes cible s’applique.
Ticket de réclamation de promotion des ventes [sn_sls_prm_clm_mgt_case]	Stocke les informations sur l’état d’avancement du ticket de réclamation et de la ligne de ticket de réclamation. Par exemple, si le ticket de réclamation est à l’état Brouillon, Soumis, Révision ou Approuvé.
Ligne de ticket de réclamation de promotion des ventes [sn_sls_prm_clm_mgt_case_line]	Stocke les informations relatives à la réclamation, telles que la date de réclamation, le montant réclamé, l’état de la réclamation et l’actif.
Ligne de dépense [fm_expense_line]	Remplit automatiquement la brève description des lignes de dépenses avec la brève description de la commande de travaux lorsque les lignes de dépenses sont créées manuellement à partir des commandes de travaux.
Ligne de ticket de réclamation [sn_claim_cmn_case_line]	Stocke les détails des éléments relatifs à un en-tête de réclamation.
Ticket [sn_customerservice_case]	Stocke les enregistrements de tickets créés et soumis par le concessionnaire.
Ligne de ticket [sn_case_line]	Stocke les enregistrements d’éléments de ligne de ticket.

Pour en savoir plus sur le ticket et la ligne de ticket, reportez-vous à la section [Case Lines and Workflows](#) .

Modèle de données des demandes de réparation

Le cadre des demandes de réparation permet au concessionnaire de présenter une demande de remboursement pour la réparation de l’équipement ou du produit qui fait l’objet d’un contrat de garantie.

Lorsqu’un client s’adresse au concessionnaire avec un problème d’équipement ou de produit, le concessionnaire diagnostique le problème et le résout. Le concessionnaire peut soumettre la demande de remboursement aux fabricants en fonction des scénarios suivants.

- Demande de réparation, couverte par la garantie
- Rappel des produits ou pièces défectueux

i Remarque :

Les contrats de bonne volonté et de service peuvent être personnalisés en fonction des besoins du client.

Le portail de réparation permet au concessionnaire de soumettre les demandes de réparation aux fabricants ou aux agents OEM. Les agents OEM peuvent approuver, rejeter, approuver partiellement ou renvoyer le ticket de réclamation.

Le diagramme suivant montre les entités et leurs relations au sein de l'application de demandes de réparation.

Modèle de données de demande de réparation

Tables de demandes de réparation

Cette section explique les tables de demande de réparation dans Activités commerciales de la fabrication.

Module d'extension Réparation de réclamation

La fonctionnalité de demande de réparation ajoute ou modifie les tables existantes :

- Expense Line [fm_expense_line]
- Ticket [sn_customerservice_case]
- Ligne de ticket [sn_case_line]

Le module d'extension Demandes de réparation ajoute les tables suivantes.

Noms de tables du module d'extension de demande de réparation

Étiquette	Description
Ticket de réclamation de réparation [sn_repair_claim_mgmt_case]	Stocke les détails de la demande de réparation soumise pour remboursement.
Ligne de ticket de réclamation de réparation [sn_repair_claim_mgmt_case_line]	Stocke les détails des clients au niveau du poste de la demande de réparation.

Noms de tables du module d’extension de demande de réparation (suite)

Étiquette	Description
Frais de ligne de ticket de réparation [sn_repair_claim_mgmt_case_line_charge]	Stocke l’élément de ligne spécifique qui contient les dépenses détaillées impliquées pour la réparation.
Ligne de dépense [fm_expense_line]	Stocke les informations de dépense pour les tâches de réclamation approuvées ou partiellement approuvées.
Ticket de réclamation [sn_claim_cmn_case]	Stocke les informations fournies par le concessionnaire au fabricant lorsque la demande de réclamation est émise. Ces informations sont récupérées à partir de la table d’entrée Promotion.
Ligne de ticket de réclamation [sn_claim_cmn_case_line]	Stocke les détails du niveau de tâche pour la réclamation
Ligne de ticket [sn_case_line]	Stocke les enregistrements d’éléments de ligne de tickets créés pour les tickets parents.
Frais de ligne de ticket de réclamation [sn_claim_cmn_case_line_charge]	Stocke les frais encourus pour chaque tâche de réparation.

Pour en savoir plus sur le ticket et la ligne de ticket, reportez-vous à la section [Case Lines and Workflows](#) .

Modèle de données de campagne de rappel

Le cadre de campagne de rappel vous permet d’initier la demande de remboursement auprès du fabricant d’équipement d’origine pour les produits rappelés.

Un rappel est une mesure prise par les fabricants lorsqu’ils identifient un problème de sécurité ou un défaut avec le produit. Le processus de rappel lancé par les fabricants ou les équipementiers implique les tâches suivantes :

- Identifier un problème
- Développer un correctif
- Planification et préparation du rappel (déploiement de phase)
- Exécution de rappel
- Demande de rappel (remboursement pour les revendeurs)

i Remarque :

Seuls la planification et la préparation de rappel et la demande de rappel sont pris en charge.

Un rappel est lancé lorsqu’un défaut particulier a un impact sur un nombre important de produits. Le diagramme suivant illustre les entités et leurs relations au sein de l’application des demandes de rappel.

Rappeler le modèle de données de réclamation

Tables de campagnes de rappel

Cette section explique les tableaux de campagne de rappel dans Activités commerciales de la fabrication.

Module d'extension de rappel de réclamation

La fonctionnalité de demande de rappel ajoute ou modifie les tables existantes :

- Élément de planification [sn_align_core_planning_item]
- Tâche
- Critère d'organisation de service

Le module d'extension Demande de rappel ajoute les tables suivantes.

Noms de tables pour le module d'extension de demande de rappel

Campagne de rappel [sn_rcl_claim_mgmt_rcp]	Il s'agit de la table parente qui stocke les informations d'initiative de la campagne de rappel.
Tâche de campagne de rappel [sn_rcl_claim_mgmt_campaign_task]	Stocke les informations de tâche qui doivent être remplies afin de terminer le processus de campagne de rappel.
Phase de la campagne de rappel [sn_rcl_claim_mgmt_rcp_phase]	Stocke les informations relatives au lancement de la campagne de rappel.
Produits finis impactés [sn_rcl_claim_mgmt_finished_good]	Stocke les informations sur les actifs de tous les actifs concernés par une campagne de rappel.
Action corrective [sn_rcl_claim_mgmt_ca]	Stocke les procédures de recours pour résoudre les problèmes mentionnés dans le cadre de l'enregistrement de la campagne de rappel.
Tâche de phase de campagne de rappel [sn_rcl_claim_mgmt_phase_task]	Stocke les tâches liées à une phase de campagne de rappel.
Action corrective : frais de main d'œuvre [sn_rcl_claim_mgmt_ca_labor_charges]	Stocke le détail des différents types de frais pour effectuer les procédures de réparation.
Élément de planification [sn_align_core_planning_item]	Stocke les détails du nouvel élément.

Formulaire d'élément basé sur l'installation

Un élément de base d'installation fait référence à un élément de configuration de service d'application. Chaque élément de base d'installation fait référence à l'enregistrement de l'élément de configuration du client. Si des problèmes surviennent avec un élément de configuration, les agents du service clientèle peuvent retrouver les éléments de base d'installation que le ticket affecte.

Formulaire d'élément de base d'installation

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'élément de base d'installation. Ce champ est automatiquement renseigné, mais vous pouvez le modifier.
Nom	Nom de l'élément de base d'installation.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à l'élément de base d'installation. Le rôle <code>sn_customerservice_manager</code> doit également avoir le rôle <code>app_service_user</code> pour créer les éléments de base d'installation pour la classe d'élément de configuration du service d'application. Pour plus d'informations, voir Services d'application . Les modèles de service ont une catégorie de modèle appelée service d'application, qui relie un modèle de service à la classe CI de service d'application. Pour plus d'informations, voir Modèles et catégories de modèle .
Consommateur	Consommateur associé à l'élément de base d'installation. i Remarque : Le champ <code>Compte</code> est masqué si le champ Consommateur est renseigné en premier.
Propriété de	Directeur commercial de l'élément de base d'installation. Si le directeur commercial est saisi dans l'élément de configuration, ce champ est automatiquement renseigné avec les informations de l'élément de configuration.
Pris en charge par	Si le CI contient ces informations, ce champ est automatiquement renseigné avec les informations de l'élément de configuration.
Produit	Modèle de produit associé à une base d'installation et utilisé pour identifier les services associés à n'importe quel modèle de produit. i Remarque : Un modèle de produit doit avoir une spécification unique. La spécification associée au modèle de produit apparaît uniquement sur le formulaire de base d'installation.
Emplacement	Emplacement associé au produit.
Statut	Option qui détermine si le produit est d'origine ou s'il s'agit d'un remplacement.
Étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie CSDM d'un élément de base d'installation.
Statut de l'étape du cycle de vie	Statut de l'étape du cycle de vie CSDM d'un élément de base d'installation.
Actifs	Option qui indique si la base d'installation est active ou inactive. Si l'état est actif, des tickets connexes pour un produit peuvent être créés.

Formulaire d'élément de base d'installation (suite)

Champ	Description
	i Remarque : Une synchronisation entre l'état actif, la date d'installation et la date de désinstallation est présente. Sur le formulaire de base d'installation, si l'état est En cours d'utilisation, cela signifie que l'option Actif est sélectionnée. Si l'option Actif n'est pas sélectionnée, l'état est défini sur Inactif.
Date d'installation	Date à laquelle la base d'installation devient active.
Date de désinstallation	Date à laquelle la base d'installation devient inactive.
Actif	Actif associé à une base d'installation.
Spécification	Spécification associée à un élément de base d'installation. Option qui aide à exécuter les commandes pour créer un élément de base d'installation et sa hiérarchie. i Remarque : Le champ Spécification n'apparaît que pour les agents, les gestionnaires et les profils des contributeurs CSM.

Information associée

[Créer un élément de base d'installation](#)

Formulaire d'emplacement d'entreprise interne

Formulaire IBL (Internal Business Location (IBL) permettant de stocker des informations sur un emplacement de l'entreprise interne. Ces informations comprennent les membres du personnel affectés à cet emplacement, les tickets, les produits vendus et les éléments de base d'installation créés pour les clients.

Formulaire d'emplacement d'entreprise interne

Champ	Définition
Numéro	Numéro généré automatiquement de l'emplacement de l'entreprise interne. Par défaut, les numéros d'emplacement commencent par le préfixe IBL.
Nom	Nom de l'emplacement d'entreprise interne.
Type	Type d'organisation. Sélectionnez l'une des options suivantes : • Emplacement de l'entreprise : emplacement physique d'une entreprise où une entreprise opère • Groupe d'entreprise : organisation qui peut également consister en un ensemble de sociétés mères et enfants fonctionnant comme une seule entité.
Fonction business	Type de fonctions offertes dans un emplacement d'entreprise. Sélectionnez la fonction de gestion suivante :

Formulaire d'emplacement d'entreprise interne (suite)

Champ	Définition
	• Service : sélectionnez ce type si un emplacement d'entreprise fournit des fonctions liées au service, telles que la fourniture d'un support ou la résolution de tickets pour des comptes, des consommateurs ou d'autres emplacements d'entreprise. • Ventes : sélectionnez ce type si un emplacement d'entreprise propose des activités liées aux ventes, telles que la création ou la gestion de commandes, la génération de devis, la gestion des opportunités ou des prospects, la gestion des prix, l'offre de recommandations de produits ou la prise en charge de la vente basée sur les comptes pour les comptes, les consommateurs ou d'autres emplacements de l'entreprise. • Service et ventes : sélectionnez à la fois Service et Ventes si l'emplacement d'entreprise propose à la fois des activités liées au service et aux ventes. i Remarque : Vous pouvez créer et gérer des commandes et des tickets en sélectionnant les deux types de fonctions de gestion.
Responsable	Gestionnaire de l'emplacement de l'entreprise interne. i Remarque : Seuls les utilisateurs internes peuvent être ajoutés en tant que gestionnaires pour les emplacements d'entreprise internes.
Emplacement de l'entreprise interne parente	Parent de l'emplacement de l'entreprise. Utilisez ce champ pour créer une hiérarchie parent-enfant.
Rue	Adresse postale de l'emplacement de l'entreprise interne.
Ville	Ville où se trouve l'emplacement de l'entreprise interne.
État/Province	État ou province où se trouve l'emplacement d'entreprise interne.
Code postal	Code postal de l'emplacement de l'entreprise interne.
Clients servis	Type de clients servis dans un emplacement d'entreprise. Les clients servis peuvent être définis avec deux options : • Tous les clients : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes pour tous les clients. • Basé sur des critères : permet au personnel de l'organisation de services de créer et de résoudre des problèmes uniquement pour les clients associés à l'organisation de services à l'aide de certains critères.
Site web	Adresse Web de l'emplacement de l'entreprise interne.
E-mail	ID d'e-mail utilisé par l'emplacement de l'entreprise interne.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement de l'entreprise interne.

Traduction automatique

Formulaire d’emplacement d’entreprise interne (suite)

Champ	Définition
Date d'ouverture	Date à laquelle l’emplacement d’entreprise devient opérationnel et disponible pour les clients.
Date de conclusion	Date à laquelle l’emplacement d’entreprise devient non opérationnel et indisponible pour les clients. i Remarque : La date de fermeture ne doit pas être antérieure à la date d’ouverture.
Statut	État actuel de l’emplacement de l’entreprise, soit En cours, Opérationnel, Non opérationnel ou Fermé.
Description	Description de l’emplacement de l’entreprise.

Attributs d’entrée MCO

Formulaire d’attributs d’entrée MCO.

Formulaire Attributs d’entrée MCO

Champ	Définition
Étiquette	Étiquette utilisée pour les champs d’entrée d’un questionnaire de promotion.
Nom de colonne	Nom de champ de la colonne.
Type	Type d’attribut. Pour en savoir plus sur ces types, reportez-vous à la section ServiceNow AI Platform® field administration .
Modèle	Modèle du produit.
Longueur max.	Limite logique pour la taille des champs de chaîne. La longueur détermine comment le système affiche les champs de chaîne dans l’interface utilisateur et comment les mapper aux types de données de base de données physiques.
Valeur par défaut	Valeur par défaut du champ pour tout nouvel enregistrement.
Ordre	Nombre de commandes. Ce champ définit l’ordre dans lequel les champs d’entrée apparaissent dans l’interface utilisateur.
Référence	Champ de référence qui stocke une référence à un champ sur une autre table.
Choix	Option permettant aux utilisateurs d’afficher une liste de valeurs.
Application	Nom de l'application.
Actifs	Option permettant de définir l’attribut comme actif.

Formulaire Attributs d'entrée MCO (suite)

Champ	Définition
Lecture seule	Option permettant de spécifier si vous pouvez modifier la valeur du champ dans l'interface utilisateur.
Obligatoire	Option permettant de spécifier si ce champ doit contenir une valeur pour enregistrer un enregistrement.
Affichage	Option pour indiquer que ce champ est la valeur d'affichage des champs de référence
Index de texte	Option permettant de déterminer si les recherches indexent le texte d'une table.
Audit	Option permettant d'activer l'audit pour une table.

Formulaire Mes promotions

Le formulaire Mes promotions permet aux fabricants de saisir les détails de la campagne de promotion et de l'incitation.

Formulaire Mes promotions

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affiché pour chaque nouvel enregistrement.
Nom	Nom de la promotion des ventes.
Date de début	Date de début effectif de la campagne. Elle ne peut pas être antérieure à la date actuelle.
Date de fin	Date de fin effective de la campagne. Il ne peut pas être inférieur à la date de début.
Propriétaire	Propriétaire responsable de cette promotion des ventes.
État	État actuel de la promotion. Ce champ est automatiquement défini sur Brouillon.
Type de promotion	Type de promotion. Choisissez une option dans la liste. Pour créer un type de promotion, reportez-vous à la section Créer un type de promotion .
Modèle de liste de vérification	Modèle de liste de vérification prédéfini. Choisissez une option dans la liste. Pour créer un modèle de liste de vérification, reportez-vous à Créer un modèle de liste de vérification .
Description	Brève description de la promotion des ventes.

Formulaire Mes promotions (suite)

Champ	Description
Remise applicable	
Type d'incitation	Type d'incitation. Les options sont les suivantes : • calculer le montant de • pourcentage
Incitation minimale	Plus faible incitation possible pour la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le montant est sélectionné à partir du type d'incitation .
Incitation maximale	La plus grande incitation possible pour la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le montant est sélectionné à partir du type d'incitation .
Pourcentage minimal	Pourcentage de remise le plus bas applicable à la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le pourcentage est sélectionné dans le type d'incitation .
Pourcentage maximal	Pourcentage de remise le plus élevé applicable à la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le pourcentage est sélectionné dans le type d'incitation .

Information associée

[Mes promotions](#)

Formulaire Toute la promotion

Le formulaire Toutes les promotions permet aux fabricants d'entrer les détails de la campagne de promotion et de l'incitation.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affiché pour chaque nouvel enregistrement.
Nom	Nom de la promotion des ventes.
Date de début	Date de début effectif de la campagne. Elle ne peut pas être antérieure à la date actuelle.
Date de fin	Date de fin effective de la campagne. Il ne peut pas être inférieur à la date de début.
Propriétaire	Propriétaire responsable de cette promotion des ventes dans la liste.
État	État actuel de la promotion. Ce champ est automatiquement défini sur Brouillon.
Type de promotion	Type de promotion.

Champ	Description
	Choisissez une option dans la liste. Pour créer un type de promotion, reportez-vous à la section Créer un type de promotion .
Modèle de liste de vérification	Modèle de liste de vérification prédéfini. Choisissez une option dans la liste. Pour créer un modèle de liste de vérification, Créer un modèle de liste de vérification
Description	Brève description de la promotion des ventes.
Remise applicable	
Type d'incitation	Type d'incitation. Les options sont les suivantes : • calculer le montant de • pourcentage
Incitation minimale	Plus faible incitation possible pour la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le montant est sélectionné à partir du type d'incitation .
Incitation maximale	La plus grande incitation possible pour la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le montant est sélectionné à partir du type d'incitation .
Pourcentage minimal	Pourcentage de remise le plus bas applicable à la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le pourcentage est sélectionné dans le type d'incitation .
Pourcentage maximal	Pourcentage de remise le plus élevé applicable à la campagne. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le pourcentage est sélectionné dans le type d'incitation .

Information associée[Voir toutes les promotions](#)**Formulaire des détails de la réclamation**

Le formulaire des détails de la réclamation permet au concessionnaire d'entrer les détails de la réclamation pour les travaux de réparation effectués.

Champs	Description
Actif	Actif ou produit sur lequel l'action de réparation est effectuée.
Demandé par	Utilisateur à l'origine de la demande de réparation.
Consommateur	Informations sur les clients renseignées automatiquement en fonction de la base d'installation.
Description	Brève description de la demande de réparation.

Champs	Description
Négociant	Concessionnaire à l'origine de la demande de réparation.
Date de signalement	Date à laquelle la réclamation est émise.
Commande de travaux	Numéro d'ordre de travail de réclamation qui est une valeur déterminante.

Information associée

- [Roles and components of Partner Relationship Management](#)
- [Soumettre une demande de réparation pour la garantie](#)
- [Soumettre une demande de réparation pour rappel](#)

Formulaire de demande de réparation

Le formulaire de demande de réparation vous permet de saisir les détails de la demande de garantie et de rappel.

Champs	Description
Garantie	
Remarque : Les champs de la section Garantie s'affichent lorsque vous sélectionnez le type d'option de demande de garantie sous Ajouter des tâches de réclamation.	
Pièce occasionnelle	Numéro de pièce du produit réparé.
Action de réparation	Type d'action Réparation. Les options sont les suivantes : - Réparer - Remplacement - Mise à jour du logiciel
Description du problème	Nom du produit qui pose le problème.
Détails de la réparation	Brève description des détails de la réparation.
Rappeler	
Remarque : Les champs de la section Rappel s'affichent lorsque vous sélectionnez l'option Rappeler la réclamation.	
Campagne de rappel	Campagne de rappel.
Action corrective	Action corrective prise pour résoudre le problème.
Pièce occasionnelle	Numéro de pièce. Ce champ est renseigné automatiquement à partir de l'action corrective choisie.

Traduction automatique

Champs	Description
Type de solution	Procédures de réparation pour résoudre les problèmes mentionnés dans le cadre de l'enregistrement de la campagne de rappel. Ce champ est renseigné automatiquement.
Détails de la réparation	Brève description des détails de la réparation. Ce champ est renseigné automatiquement à partir des détails disponibles sur l'action corrective, mais peut être modifié par l'agent de service.
Pièces	
Numéro de pièce	Numéro de pièce réparé, remplacé ou mis à niveau.
Remplacement de pièces occasionnel	Le remplacement de pièce occasionnel n'est activé que si vous sélectionnez Action de réparation en tant que remplacement ou si le type de remède contient un remplacement pour la tâche de demande de rappel.
Quantité	Quantité d'actifs réparés. L'unité de mesure comprend : • Ticket • Pack • Carton • Kit • Chaque • Ensemble • Box
Montant de base	Montant de base de la pièce. C'est sans impôt.
Taux d'imposition	Taux d'imposition.
Montant réclamé	Montant réclamé. Ce montant est calculé en fonction du montant de base, de la quantité et du taux d'imposition. Par exemple : $\text{montant de base} * \text{quantité} + \text{taux d'imposition}$.
Main-d'œuvre	
Code de main-d'œuvre	Code du travail.
Durée	Temps nécessaire pour réparer ou remplacer la pièce ou le produit. L'unité de mesure comprend : • Année • Heures • Mois • Jours

Traduction automatique

Champs	Description
Montant de base	Montant de base de la main-d'œuvre effectuée. C'est sans impôt.
Taux d'imposition	Taux d'imposition.
Montant réclamé	Montant réclamé. Ce montant est calculé en fonction du montant de base, de la quantité et du taux d'imposition. Par exemple : montant de base * quantité + taux d'imposition.
Services externes	
Description	Détails des services externes effectués pour la réparation ou le remplacement de la pièce.
Montant de base	Montant de base du service externe pris. C'est sans impôt.
Taux d'imposition	Le taux d'imposition.
Montant réclamé	Montant réclamé. Ce montant est calculé en fonction du montant de base, de la quantité et du taux d'imposition. Par exemple : montant de base * quantité + taux d'imposition.
Divers	
Divers	Détails des services divers.
Montant de base	Montant de base pour tous les services divers.
Taux d'imposition	Taux d'imposition.
Montant réclamé	Montant réclamé. Ce montant est calculé en fonction du montant de base, de la quantité et du taux d'imposition. Par exemple : montant de base * quantité + taux d'imposition.
Montant de la tâche réclamé	Montant total réclamé pour cette tâche. Inclut : • Montant des pièces réclamées • Montant réclamé de la main-d'œuvre • Montant réclamé par les services externes • Montant réclamé divers
Pièces jointes	Pièces jointes à l'appui de vos affirmations.

Information associée

[Soumettre une demande de réparation pour la garantie](#)

[Soumettre une demande de réparation pour rappel](#)

Traduction automatique

Formulaire du partenaire de distribution

Utilisez les champs du formulaire de partenaire de distribution pour gérer et stocker les informations relatives aux partenaires de distribution.

Champ	Description
Numéro	Numéro du partenaire de canal généré automatiquement. i Remarque : Par défaut, les numéros des partenaires de distribution commencent par le préfixe CHPRTNR.
Nom	Nom du partenaire de distribution.
Gestionnaire de partenaire d'entreprise	Gestionnaire de l'entreprise associé au partenaire de distribution.
Gestionnaire de partenaire externe	Gestionnaire du partenaire de distribution qui supervise les activités des membres partenaires.
Statut	État du partenaire de distribution. Les options sont les suivantes : • Suspendu • Terminé.
Partenaire de canal parent	Entité parent du partenaire de canal.
Société	Société associée au partenaire de distribution.
Créées	Date de création du partenaire de distribution.
Actifs	Option permettant d'activer le partenaire de distribution. Par défaut, ce champ est actif.
Description	Brève description.
Chiffre d'affaires par année	Chiffre d'affaires annuel du partenaire de distribution.
Nombre d'employés	Nombre d'employés travaillant pour le partenaire de canal.
Secteur	Secteur auquel appartient le partenaire de canal.
Site web	Détails du site Web du partenaire de distribution.
E-mail	Adresse e-mail du partenaire de distribution.
Téléphone	Numéro de téléphone du partenaire de distribution.
Adresse de la société	Adresse de la société du partenaire de distribution.
Activité	Mises à jour et informations relatives au partenaire de canal.

Information associée

[Créer un partenaire de distribution](#)

Traduction automatique

Formulaire de chargement en bloc de promotion des ventes

Formulaire de chargement de promotion des ventes en bloc.

Formulaire de chargement en bloc

Champs	Description
Numéro de promotion des ventes	Numéro de la campagne de promotion des ventes.
ID externe	ID de la promotion des ventes dans le système tiers.
Coût du produit vendu	Prix du produit vendu.
Pourcentage de promotion appliqué	Pourcentage de remise appliqué pour la promotion.
Devise	Type de devise.
Valeur de promotion	Rabais accordé pour une promotion.
Numéro de série du produit vendu	Numéro de série du produit vendu.

Formulaire Campagne de rappel

Le formulaire de campagne de rappel permet à l'équipementier de créer une campagne de rappel.

Champs	Description
Numéro	Numéro unique de la campagne de rappel. Ce champ est généré automatiquement. Le nombre commence par RCP.
Nom de la campagne	Nom de la campagne.
Date de début prévue	Date de début à partir de laquelle la campagne de rappel est applicable.
Numéro de problème de produit	Numéro de série du produit pour lequel la campagne de rappel est créée.
État	État du produit. Ce champ est automatiquement récupéré en fonction du numéro de produit.
Type de rappel	Type de problème de rappel. Les options sont les suivantes : • Défaut du produit • Réglementation • Sécurité • Bulletin du service technique • Arrêter le rappel de lecteur • Avis de stationnement extérieur • Divers
Priorité	Priorité du rappel. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

Champs	Description
	• 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Modérée • 4 - Faible • 5-En préparation
Groupe d'affectation	Groupe du gestionnaire de rappel responsable de la gestion de la campagne en cours.
Affecté à	Gestionnaire de rappel du groupe d'affectation responsable de la gestion de la campagne en cours.
Description brève	Brève description du problème du produit.
Détails du problème de rappel	Problèmes détaillés pour lesquels le produit est rappelé.
Notes de travail	Remarques supplémentaires, le cas échéant.

Information associée

- Mes campagnes
- Toutes les campagnes

Formulaire Action corrective

Le formulaire d'action corrective permet à l'OEM de résoudre le problème de l'actif, soit en l'éliminant, soit en le remplaçant.

Formulaire Action corrective

Champs	Description
Numéro	Numéro d'action corrective généré automatiquement. Le numéro commence par CA.
Nom	Nom de l'action corrective.
Pièce affectée	Détails de la pièce affectée. Il s'agit de la partie pour laquelle l'action corrective est effectuée.
État	État de l'action.
Campagne de rappel	Rappelez les détails de la campagne qui sont récupérés à partir de Formulaire Campagne de rappel
Obligatoire	Option permettant de définir l'action corrective selon les besoins.
Type de solution	Le type de remède spécifie l'action corrective quant au type de correction effectuée.
Applicabilité des actifs impactés	Liste des actifs impactés.
Détails	Informations brèves sur les actions correctives.

Formulaire de tâches de campagne

Le formulaire Tâches de la campagne vous permet d’ajouter les détails de la campagne de rappel.

Formulaire de tâche de campagne

Champs	Description
Numéro	Numéro de tâche de campagne généré automatiquement.
Affecté à	Nom de la personne à qui affecter la tâche de campagne.
Campagne de rappel	Rappelez les détails de la campagne qui sont récupérés à partir de Formulaire Campagne de rappel
Priorité	Informations de priorité extraites à partir de Formulaire Campagne de rappel .
État	État de la tâche de campagne. Les options sont les suivantes : • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré
Actifs	État actif ou inactif de la tâche de campagne.
Description brève	Brève description de la tâche de la campagne.
Description	Toute information que vous souhaitez mettre à jour pour les phases suivantes.
Notes de travail	Informations supplémentaires, le cas échéant.

Formulaire Phases de campagne de rappel

Le formulaire de demandes de rappel vous permet d’ajouter les détails des phases de la campagne de rappel.

Champs	Description
Numéro	Numéro de phase de campagne de rappel qui est généré automatiquement. Le numéro commence par RCPPH.
Nom	Nom de la phase de la campagne de rappel.
Date de début prévue	Date de début prévue de la campagne de rappel.
Date de fin prévue	Date de fin de la campagne de rappel.
Campagne de rappel	Rappelez le nom de la campagne.

Traduction automatique

Champs	Description
État	État de la phase de la campagne de rappel. Ce champ est automatiquement défini sur Brouillon.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation du propriétaire de la phase responsable de cette phase.
Affecté à	Nom de la personne à qui affecter la phase de campagne de rappel.
Éligibilité des actifs impactés	Liste des actifs impactés.
Visibilité du négociant	Critères d'organisation de service pour lesquels cette phase de campagne de rappel est visible.
Description	Brève description de la phase de la campagne de rappel.

Information associée

- [Créer une phase de campagne](#)
- [Créer les phases de Ma campagne](#)

Formulaire de tâche de phase

Le formulaire de tâche de phase vous permet d'ajouter les détails de la phase de rappel.

Formulaire de tâche de phase

Champs	Description
Numéro	Numéro de tâche de la phase de campagne de rappel. Ce champ est généré automatiquement. Le numéro commence par TÂCHE.
Affecter à	Nom de la personne à qui affecter la tâche de phase de campagne de rappel.
Phase de la campagne de rappel	Phase de campagne de rappel.
Priorité	Priorité de la tâche de phase de rappel. Les options sont les suivantes : • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Modérée • 4 - Faible • 5-En préparation
État	État de la tâche de campagne. Les options sont les suivantes : • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé

Formulaire de tâche de phase (suite)

Champs	Description
	• Fermé incomplet • Fermé ignoré Par défaut, Ouvert s'affiche.
Actifs	État actif ou inactif de la tâche de phase.
Description brève	Brève description de la tâche de phase.
Description	Description détaillée de la tâche de phase.
Notes de travail	Remarques supplémentaires, si nécessaire.

Séparation de domaine pour Activités commerciales de la fabrication

Activités commerciales de la fabrication prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support **de niveau basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus en fonction du client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) en fonction du locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#)  .

Tables séparées de domaine

Remarque :

Toutes les Activités commerciales de la fabrication tables prennent en charge Séparation de domaine.

Composants installés avec d'autres applications de produits

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez les applications Gestion du service clientèle, Cash to lead et Pont de services.

Composants installés

Produits	Composants installés
Gestion du service client	Components installed with Customer Service Management ↗
Lead-to-Cash Process Management	Components installed with Lead-to-Cash Process Management ↗
Pont de services pour les fournisseurs	Components installed with Service Bridge for Providers ↗
Pont de services pour les consommateurs	Components installed with Service Bridge for Consumers ↗

Information associée

[Fonctionnalités supplémentaires](#)

Traduction automatique