



Xanadu: Manufacturing

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

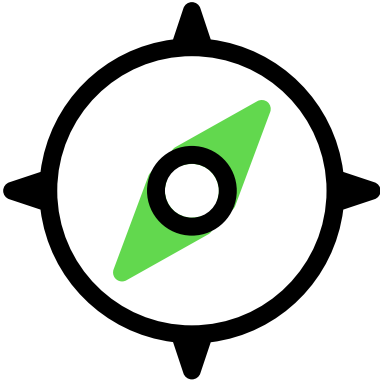
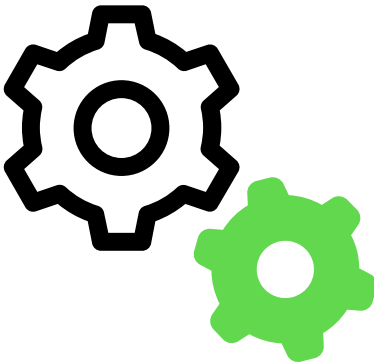

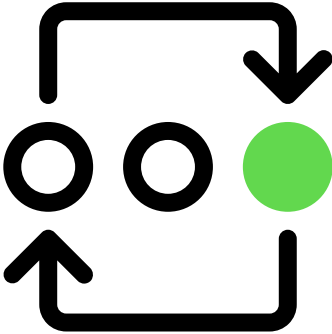
Inhaltsverzeichnis

Produktion.....	4
Commercial Operations für die Produktion erkunden.....	5
[store-future: BEGIN review]	
Commercial Operations für die Produktion für Anbieter mit Service Bridge.....	8
Commercial Operations für die Produktion für Verbraucher mit Service Bridge.....	11
[End]	
Commercial Operations für die Produktion konfigurieren.....	12
Installieren Sie Service Bridge für Provider.....	14
Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher.....	16
Mit Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridgeinstallierte Komponenten	18
Integration von Commercial Operations für die Produktion.....	22
Commercial Operations für die Produktion verwenden.....	23
Service Bridge wird für Provider verwendet.....	23
Service Bridge wird für Verbraucher verwendet.....	23
Commercial Operations für die Produktion Beispiele.....	23

Produktion

Das Produkt Commercial Operations für die Produktion (MCO) bietet Ihnen eine Plattform zur Optimierung Ihres Vertriebs-, Support- und Servicebetriebs, um die betriebliche Effizienz zu verbessern, Kosten zu senken und die Produktivität zu verbessern.

Erste Schritte

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie, wie Commercial Operations für die Produktion Ihnen mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen kann.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Planen und passen Sie Commercial Operations für die Produktion an Ihre spezifischen Anforderungen an.</p>	<p>Verwenden</p>  <p>Erfahren Sie, wie Hersteller, Kanäle und Verbraucher Commercial Operations für die Produktion verwenden können, um Produktionsökosysteme zu verwalten.</p>
	<p>integrieren</p>  <p>Erweitern Sie die Fähigkeiten von Commercial Operations für die Produktion durch die Integration mit anderen Anwendungen.</p>	

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

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

Commercial Operations für die Produktion erkunden

Erfahren Sie, wie die Lösung Commercial Operations für die Produktion Ihrem Unternehmen helfen kann, den Umsatz zu steigern, differenzierte Kunden- und Kanal-Experiences zu schaffen und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken.

Übersicht

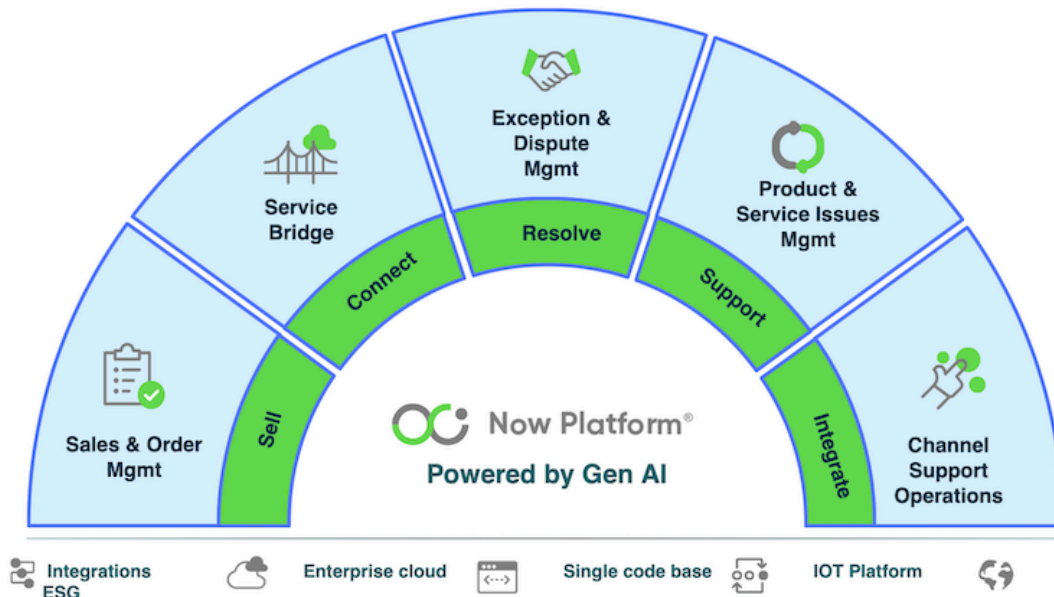
Das Produkt Commercial Operations für die Produktion (MCO) bietet eine zentrale Plattform zur Verwaltung Ihrer Vertriebs-, Support- und Servicevorgänge. Beispielsweise können Sie den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Abonnements und Services verwalten, einschließlich der Erstellung von Verkaufschancen, der Generierung von Angeboten, Verträgen und Aufträgen, der Lösung von Ausnahmen und Konflikten sowie der Unterstützung von Kundenbeschwerden und Problemen mit der Produkt- oder Servicequalität, und ermöglicht einen nahtlosen Kanalbetrieb.

Vorteile

Mit Commercial Operations für die Produktion -Anwendungen in Kombination mit ServiceNow-Workflows kann Ihre Organisation den Umsatz steigern, die Rentabilität verbessern und durchschnittliche Kunden- und Kanal-Experiences bieten.

Zur Unterstützung von End-to-End-Vorgängen bietet Commercial Operations für die Produktion die folgenden Funktionen, Fähigkeiten und Anwendungen.

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Automatische Übersetzung

Verwalten Sie ein gesamtes Produktionsökosystem in Echtzeit

Erstellen Sie mit Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion sicherer Geschäfts-Workflows im gesamten ServiceNow-Ökosystem. Hersteller können neue Funktionen übernehmen, Produktangebote veröffentlichen und sie mit Kunden, Lieferanten, Kanälen und Partnern synchronisieren – alles innerhalb eines einzigen Interaktionssystems. Auf diese Weise können Unternehmen ihr gesamtes Ökosystem einfach in Echtzeit verwalten, sodass Kunden und Partner in ihren eigenen ServiceNow-Umgebungen arbeiten können, um alle benötigten Anforderungen zu stellen. Diese Anforderungen, Incidents oder Fälle gehen in Echtzeit bei den Herstellern ein. Dadurch werden Fehler und Zeitverzögerungen vermieden, die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter sowie die Kundenzufriedenheit erhöht und die Kosten für anwenderdefinierte Integrationen und E-Bonding reduziert.

Beschleunigen Sie das Wachstum mit neuen Abonnements und Services

Führen Sie neue Abonnements und Serviceangebote schnell ein und verwalten Sie sie. Anwendungen für das Vertriebs- und Auftragsmanagement, einschließlich Produkt- und Preiskatalogverwaltung, Verwaltung von Verkaufschancen für Aufträge, Post-Sales-Aktivitäten und Kundenlebenszyklus-Workflows, laufen auf einer einzigen Plattform zusammen und verbessern die Reaktionsfähigkeit eines Unternehmens auf sich schnell ändernde Kundenerwartungen, Marktbedingungen und sich abzeichnende Möglichkeiten, was sich in einem erhöhten Umsatzpotenzial widerspiegelt.

Verbessern Sie Agilität und Einsparungen mit automatisierten Ausnahme-Workflows

Commercial Operations für die Produktion hilft bei der Automatisierung von Prozessen für die Verwaltung von Auftrags- und Rechnungsausnahmen, indem Kunden, OEMs, Kanäle und andere Wertschöpfungskettenpartner mit einem einheitlichen Interaktions- und Aktionssystem zusammengeführt

werden. Intelligente Empfehlungen, Workflows und Orchestration helfen bei der schnellen Lösung von Problemen und Konflikten. Sie verbessern die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter, die Auftragszustellungsleistung und die Bargeldsammlungszyklen und steigern so Umsatz und Cashflow.

Bieten differenzierte Kunden- und Kanal-Experiences

Über Commercial Operations für die Produktion können Hersteller ihren Kunden und Vertriebspartnern eine nahtlose Zusammenarbeit und erweiterte, personalisierte Experiences bieten und so Partnerschaften stärken sowie die Kundentreue und -bindung stärken. Omni-Channel-Interaktion, intelligente Selfservice-Fähigkeiten sowie proaktives Problemmanagement und Kommunikation tragen nicht nur zur Steigerung der Loyalität bei, sondern verbessern auch den Gesamtwert der Marke.

Schlüsselfunktionen

In Commercial Operations gibt es drei Hauptbereiche: Vertrieb, Support und Service. Diese Bereiche tragen gemeinsam zum effektiven Verkauf der Produkte und Services des Unternehmens bei. Commercial Operations für die Produktion zielt darauf ab, diese Funktionen zu rationalisieren, zu automatisieren und zu optimieren.

Integrationen zwischen Kunden-, Partner- und Herstellerinstanzen einrichten

Richten Sie Integrationen zwischen mehreren ServiceNow-Instanzen ein, um nahtlosen Produktionssupport und Experiences für das gesamte Produktionsökosystem zu bieten – von Unternehmenskunden über Lieferanten bis hin zu Kanälen und Partnern –, ohne anwenderdefinierte Integrationen konfigurieren und verwalten zu müssen. Erstellen und veröffentlichen Sie Kataloge von Produktionsservices, verwalten Sie Bestellausnahmen und Produktprobleme, und richten Sie Integrationen zwischen Kundeninstanzen mit Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion ein.

Lebenszyklus-Management für Abonnements und Services

Verbinden Sie End-to-End-Prozesse, verifizieren Sie Kundenverträge und Berechtigungen am Point of Service/Sale, verfolgen Sie Änderungen nach dem Verkauf, nehmen Sie Änderungen nach dem Verkauf vor, und verwalten Sie Aktivierungen und potenzielle Umsatzverluste proaktiv. Hersteller müssen sich nicht mehr auf manuelle Prozesse und veraltetes Wissen verlassen, um Aktivitäten in den verschiedenen Phasen der Pre-Sales-, Sales- und Post-Sales-Prozesse (z. B. Lebenszyklen von Möglichkeiten bis hin zu Erneuerungen) zu verwalten. Darüber hinaus wurden diese Prozesse für den Verkauf von Produkten und Teilen optimiert und sind nicht flexibel genug, um die Anforderungen neuer Abonnements und Serviceangebote zu erfüllen.

Order-to-Cash-Management für Ausnahmen und Konflikte

Integrieren Sie in ERP und andere Punktsysteme, erfassen Sie Anforderungen aus Omni-Kanäle, leiten Sie die Anforderung intelligent an die richtigen Teams weiter, und orchestrieren Sie die Zusammenarbeits-, Lösungs- und Genehmigungsprozesse. Sie sind in der Lage, SLAs und den Fortschritt zu überwachen und proaktive Kommunikation mit allen Stakeholdern zu bieten, um die Prüfbarkeit und Transparenz für alle Stakeholder zu erhöhen. Bieten Sie Herstellern eine einfachere Möglichkeit, Change-Anforderungen für Bestellungen, Lieferungen und Rechnungen zu verwalten, um schwerwiegende Probleme und Konflikte zu vermeiden, die häufig manuell bearbeitet werden und viele Übergaben durchlaufen, und verhindern Sie Frustration bei Kunden und Verlust von Umsatz und/oder Bargeld.

Kundenservice bei Problemen mit der Produkt- und Post-Sales-Services

Integrieren Sie in andere Systeme, stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Daten am Point of Service zur Verfügung, und kommunizieren Sie nahtlos mit Kunden, internen Teams und Stakeholdern mit konfigurierbaren Falltypen, Playbooks, Workflows für das Problemmanagement und Mitarbeiterbereichen. Identifizieren Sie alle betroffenen Installationsbasen, und kommunizieren Sie Lösungen und Problemlösungen. Bieten Sie Kunden den besten Service, indem Sie Beschwerden und Probleme mit der Produktivität rechtzeitig lösen, und vermeiden Sie die Trennung von internen Teams wie Engineering, Produktion, Beschaffung usw. Mit Commercial Operations für die Produktion behalten Sie vollständige und konsistente Informationen über Kunden, Installationsbasis, Aufträge, Garantien, Verträge, Berechtigungen und Produkte bei.

Kanalunterstützungsvorgänge

Stellen Sie Selfservicefunktionen bereit, unterstützen Sie Anfragen zu Produkten, Abonnements und Services, und sorgen Sie für proaktive, konsistente und Echtzeitkommunikation. Definieren Sie die Organisation, Hierarchien und Beziehungen zu den Endkunden mit Service Model Foundation-Fähigkeiten. Senden Sie proaktiv Serviceanfragen an die nächstgelegenen Händler und Service Provider für Wartung und Reparatur, um Serviceprozesse wie Garantieansprüche und Rückrufe zu optimieren. Vermeiden Sie Frustration von Vertriebspartnern, einschließlich Händlern, Service Providern und Einzelhandel, aufgrund von inkonsistenten, verzögerten und unzureichenden Antworten auf ihre Anfragen, Anforderungen und Probleme.

Commercial Operations für die Produktion für Anbieter mit Service Bridge

Verwenden Sie die Anwendung [Service Bridge mit Commercial Operations für die Produktion, um Servicekataloge zu erstellen und zu veröffentlichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen zu empfangen und zu erfüllen und Integrationen mit Verbraucherinstanzen einzurichten.

Eine Anbieterinstanz gehört zum OEM/Hersteller, der Service Bridge für Endanwender wie Kunden, Händler und Partner bereitstellt.

Als Produktionsanbieter können Sie:

- Remote-Servicekataloge für Ihre Kunden, Lieferanten, Kanäle oder Produktionspartner in deren Instanzen erstellen und veröffentlichen.
- Integrieren Sie Ihre -Instanz mit den Instanzen innerhalb Ihres Produktionsökosystems.
- Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer -Instanz von den Instanzen Ihrer Kunden, Lieferanten, Kanäle oder Produktionspartner ServiceNow®.

Ein Anbieter in der Fertigungsindustrie kann Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion verwenden, um Verbrauchern verschiedene Arten von Support zu bieten, z. B.:

- Technischer Support☒
- Auftrags- und Teileerfüllung
- Schadensmanagement
- Weiterleitung an Debitorenbuchhaltung Team

- Konfliktlösung
- Einsatz von Außendiensttechnikern (erfordert eine [Integration mit FSM](#))

Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion Schlüsselfunktionen

Remote-Katalog	Verwaltet die Entwicklung gemeinsam genutzter Kataloge mit den Workflows und Integrationen in den Anbieterinstanzen und stellt Verbrauchern in ihren Instanzen native Katalogelemente bereit.	Kunden, Kanäle und Partner vermeiden das Erstellen eigener Kataloge und können den Remote-Katalog des OEM verwenden. Dies senkt die Kosten, verringert die Fehler und verbessert die Kunden-Experience. Zusätzliche Steigerung der Effizienz und Produktivität sowohl beim OEM als auch beim Verbraucher.
Remoteaufgabe	Ein dauerhafter Ersatz für anwenderdefiniertes eBonding. Arbeiten Sie mühelos im gesamten ServiceNow-Ökosystem zusammen. Native Alternative zu traditionellem E-Bonding. Aktiviert die Integration von Aufgaben von Aufgabe zu Aufgabe.	Vermeidet die Notwendigkeit, kostspielige und fehleranfällige Integrationen zu erstellen. Verbessert die Zusammenarbeit und Kommunikation und verbessert gleichzeitig die Servicequalität.
Proaktiver Fall	Ein Fall initiiert eine Anbietaeraufgabe über einen Flow auf der Anbieterinstanz, der proaktiv auf der Verbraucherinstanz überprüft werden kann. Hinter der Synchronisierung befindet sich ein Flow für proaktive Fälle.	Vereinfacht und erhöht das Automatisierungsverhältnis für Warnungs- oder Benachrichtigungsprozesse wie die Rückrufverwaltung. Verbessert die Qualität der Servicebereitstellung und rationalisiert die Aufgabenzuweisungen.
Notizblock	Scratchpad ermöglicht die „Ad-hoc“-Freigabe von Variablen zwischen Instanzen über Remoteaufgaben oder Anbietaeraufgaben.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen und reduziert den Einführungsaufwand. Schnelle Dateneingabe und -abruf, was zu einem geringeren Zeitaufwand durch die Erfassung und Aktualisierung von Daten im Scratchpad führt.
Autorisierter Anwender	Aktiviert die rollenbasierte Zugriffssteuerung von Remote-Datensatzernstellern auf Benutzerebene in der Kundeninstanz.	Vermeidet Möglichkeiten von Fehlanpassungen aufgrund der Einführung einer rollenbasierten Zugriffssteuerung auf Anwenderebene. Reduziert Compliance-Risiken durch die Reduzierung von Zugriffsfehlern durch Datenabweichungen
Anbietaeraufgabe (Datensatzersteller)	Ermöglicht Anbietern Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen

Automatische Übersetzung

**Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion Schlüsselfunktionen
(Fortsetzung)**

	Verbrauchern, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben (z. B. Fälle) als Anbietaufgaben mit ihren Verbrauchern synchronisiert werden.	Instanzen und vermeidet Datenkonflikte zwischen Fällen in verschiedenen Instanzen
Konfigurationsüberarbeitungen	Die Konfigurationen von Remote-Datensatzern, Remote-Aufgabendefinitionen und Basisdaten-Synchronisierungsangeboten können aktualisiert werden, um neue Überarbeitungen zu erstellen, die für Verbraucher berechtigt sein können. Neue Berechtigungsüberarbeitungen mit aktualisierter Funktionalität können für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass sich dies auf Verbraucher auswirkt, die ihre Service Bridge-Anwendungen nicht aktualisiert haben.	Neue Revisionen von Service Bridge-Berechtigungen, die aktualisierte Funktionen bieten, können entwickelt und für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass dies negative Auswirkungen auf Verbraucher hat, die ihre Anwendung noch nicht aktualisiert haben. Der Anbieter bietet eine verbesserte Kunden-Experience mit verbesserter Effizienz und Skalierbarkeit.
Unterstützung für nicht übereinstimmende Versionen	Anbieter und Verbraucher können verschiedene Versionen der Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	Diese Funktion entfernt Anbieter von der Notwendigkeit, Service Bridge-Anwendungsupdates mit ihren Verbrauchern zu koordinieren, und ermöglicht Anbietern die Einführung neuer Funktionen bei gleichzeitiger Unterstützung von Verbrauchern, die noch upgraden müssen. Die Supportfähigkeit und Skalierbarkeit von Service Bridge werden verbessert, und der Anbieter kann eine bessere Kunden-Experience bieten.
Support für Auftragsmanagement	Wenn ein Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) definiert ist, kann der Administrator ein Remote-Katalogelement angeben, und das Angebot wird als Remote-Datensatz in Servicekatalogen verbundener Kunden über Service Bridge veröffentlicht	Ein Kunde kann ein SOM-Produktangebot (Sales and Order Management) bei einem verbundenen Service Bridge-Anbieter mit einem Service Bridge-Remote-Datensatz bestellen. Dies ermöglicht eine schnellere Auftragserfüllung, höhere Genauigkeit und höhere Kundenzufriedenheit.

Automatische Übersetzung

Informationen zum Einrichten von Service Bridge für Anbieter mit Commercial Operations für die Produktion finden Sie unter [Installieren Sie Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion](#).

Commercial Operations für die Produktion für Verbraucher mit Service Bridge

Verwenden Sie die Anwendung [Service Bridge mit Commercial Operations für die Produktion, damit Ihre Verbraucher alle benötigten Anforderungen stellen können.

Als Verbraucher können Sie im Verbraucherportal Commercial Operations für die Produktion Service Bridge :

- Zeigen Sie den Servicekatalog an, und erstellen Sie Anforderungen (z. B. melden Sie Produktprobleme).
- Sehen Sie Remote-Auswahlmöglichkeiten und Fallaktualisierungen in Echtzeit
- Erhalten Sie Lösungskommentare.
- Alle mitarbeiterbezogenen Elemente an einem Ort anzeigen (HR-Probleme, Produktprobleme)

Eine Verbraucherinstanz enthält einen B2B-Kunden, Kanal, Lieferanten oder 3PL, der die Service Bridge-Verbindung erhält. Ein Verbraucher mit einer Verbraucherinstanz kann Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge verwenden, damit Verbraucher:

- Übermitteln Sie Produktprobleme (Hardware und Software)
- Bestellen Sie Teile
- Geräte ersetzen
- Übermitteln Sie Probleme mit einer Rechnung
- Change-Aufträge
- Einen Garantieanspruch geltend machen

Service Bridge für Schlüsselfunktionen von Verbrauchern

Remote-Auswahl	Bietet direkten Zugriff auf Anbieterdaten in Echtzeit während der Übermittlung eines Remote-Katalogelements.	Machen Sie die Replikation von Grundlagendaten in die Verbraucherinstanz überflüssig. Wenn Sie die richtigen Informationen zur richtigen Zeit haben, verringern Sie die Wahrscheinlichkeit von Fehlern und senken die Kosten.
Transformations-Framework	Ermöglicht einem Anbieter oder Verbraucher, eingehende und ausgehende Daten für Remoteaufgaben zu transformieren. Transformieren Sie Felder einfach mit statischen Auswahlmöglichkeiten wie Status und Priorität. Erweiterte	Vereinfacht die Kommunikation untereinander (OEM, Verbraucher), sodass sich Service Desk-Mitarbeiter stärker auf die Lösung von Incidents, Fällen und Verbraucheranfragen konzentrieren können.

Service Bridge für Schlüsselfunktionen von Verbrauchern (Fortsetzung)

	geskripte Transformationen ermöglichen komplexe Logik.	
Unterstützung für nicht übereinstimmende Versionen	Anbieter und Verbraucher können verschiedene Versionen der Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	Diese Funktion entfernt Anbieter von der Notwendigkeit, Service Bridge-Anwendungsupdates mit ihren Verbrauchern zu koordinieren, und ermöglicht Anbietern die Einführung neuer Funktionen bei gleichzeitiger Unterstützung von Verbrauchern, die noch upgraden müssen. Die Supportfähigkeit und Skalierbarkeit von Service Bridge werden verbessert, und der Anbieter kann eine bessere Kunden-Experience bieten.
Verbraucher-Pre-Flows	Verbraucher können steuern, ob und wann Daten zwischen den Anbieteraufgaben auf dem Verbraucher und dem Anbieter synchronisiert werden sollen. Ein Flow kann einem Service Bridge-Remote-Datensatzsteller zugeordnet werden und verbraucherdefinierte Prozesse wie Genehmigungen ausführen, bevor die Anforderung/Aufgabe mit dem entsprechenden Anbieter synchronisiert wird.	Verbraucher-Pre-Flows ermöglichen es Service Bridge-Anbietern, ihren Service für aktuelle Verbraucher zu verbessern und auf zusätzliche Kunden zu erweitern, für die diese Funktion erforderlich ist.
Support für Auftragsmanagement	Wenn ein Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) definiert ist, kann der Administrator ein Remote-Katalogelement angeben, und das Angebot wird als Remote-Datensatzsteller in Servicekatalogen verbundener Kunden über Service Bridge veröffentlicht	Ein Kunde kann ein SOM-Produktangebot (Sales and Order Management) bei einem verbundenen Service Bridge-Anbieter mit einem Service Bridge-Remote-Datensatzsteller bestellen. Dies ermöglicht eine schnellere Auftragsbefreiung, höhere Genauigkeit und höhere Kundenzufriedenheit.

Informationen zum Einrichten von Service Bridge für Anbieter mit Commercial Operations für die Produktion finden Sie unter [Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installieren](#).

Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Richten Sie Commercial Operations für die Produktion ein, um Regierungsbeamte und Servicemanager in die Lage zu versetzen, Bürgern, Unternehmen und anderen Behörden Behördendienstleistungen bereitzustellen.

Die Konfiguration von Commercial Operations für die Produktion umfasst mehrere Hauptaufgaben:

- Installieren und Einrichten der Anwendung Commercial Operations für die Produktion
- Operational Technology Manager-, Vulnerability Response-, Incident-Management- und Change-Management-Anwendungen installieren und einrichten.
- Konfiguration des Prozessmanagers Industrie

Commercial Operations für die Produktion -Anwendungen installieren und konfigurieren



Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Ihre Commercial Operations für die Produktion -Anwendungen einzurichten.

MCO-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Customer Service Management	Installieren Sie die Anwendung Kundenservice-Management aus dem ServiceNow Store Store. Diese Anwendung ermöglicht Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Account Executives Einblick in die Kundensysteme und Tools, die sie benötigen, um Kunden proaktive Services bereitzustellen.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Service Model Foundation	Installieren Sie die Anwendung Servicemodell-Grundlagen aus dem ServiceNow Store Store. Mit diesem Framework können Sie strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen, die Ihre Geschäftsanforderungen abbilden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Verkaufschancen-Management	Installieren Sie die Anwendung Chancen-Management aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Verkaufschancen erstellen und verwalten, um potenzielle Umsätze basierend auf den ermittelten Kundenbedürfnissen zu identifizieren und nachzuverfolgen.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store Store. Sie ermöglicht Ihren Vertriebsmitarbeitern, Verkaufsangebote für Produkte oder Services zu generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Installationsbasis-Management	Installieren Sie die Anwendung Basisverwaltung installieren aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Sie die Verwendung oder den Kauf eines Produkts durch einen Kunden mit der Anwendung Commercial Operations für die Produktion erfassen.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Auftragsmanagement	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Unternehmenskunden erfassen, verwalten und erfüllen.

MCO-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)


Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	<p> Hinweis: Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, installieren Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aus dem Store. Diese Anwendung enthält die Anwendung Auftragsmanagement sowie die ServiceNow Implementierungen der TMF-APIs für Telekommunikationsprodukte.</p>

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihren Setup-Prozess für die Produktion zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Customer Success Center](#) .
- Treten Sie der ServiceNow [Manufacturing Community](#)  bei, um Wissen auszutauschen, zusammenzuarbeiten und sich mit Kollegen auf der ganzen Welt zu vernetzen, die sich mit den gleichen Herausforderungen und Möglichkeiten der Branche befassen.

Installieren Sie Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_sb_pro) zur Verwendung mit Commercial Operations für die Produktion installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

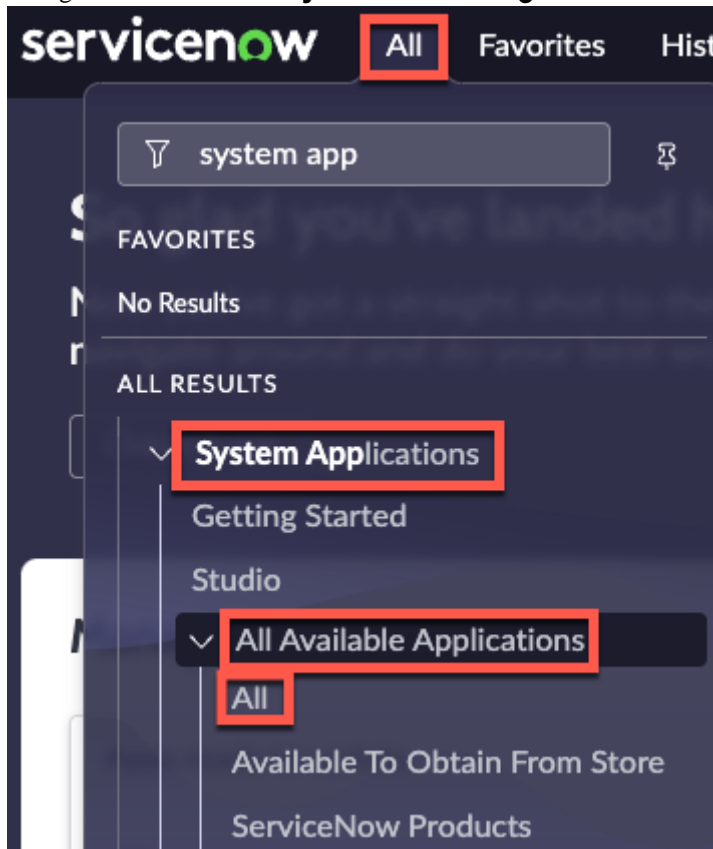
Die folgenden Plugins werden automatisch mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion installiert:

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

Darüber hinaus werden verschiedene Komponenten installiert, z. B. Rollen, Geschäftsregeln, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Components installed with Service Bridge for Providers](#) .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_sb_pro).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld für die Anwendungsinstallation die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Liste gibt für jedes abhängige Plugin und jede abhängige Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge für Provider installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer


Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installieren

Wenn Sie über eine -Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher zur Verwendung mit Commercial Operations für die Produktion installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und -installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

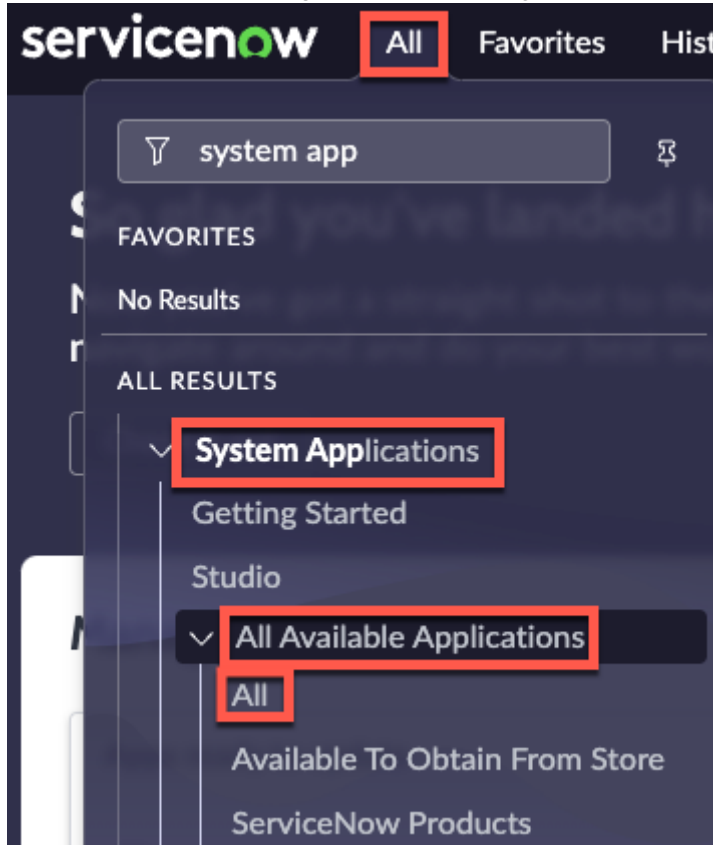
Die folgenden Plugins werden in mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installiert:

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

Darüber hinaus werden verschiedene Komponenten installiert, z. B. Rollen, Geschäftsregeln, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installieren](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

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

3. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

i Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridgeinstallierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung [Service Bridge in Commercial Operations für die Produktionaktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Mit Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktioninstallierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktionaktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Ermöglicht Mitgliedern der IT-Mitarbeiter des Kunden, Services vom Anbieter aus deren Servicekatalog anzufordern und zu überwachen. Hinweis: Jeder Mitarbeiter des Kunden, der Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Providers benötigt, benötigt diese Rolle. Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Anbieteraufgaben. 	N/V
Service Bridge-Lesung [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> Ermöglicht den Kundenservice-Mitarbeitern des Anbieters, den Inhalt des Aufgabendatensatzes des Anbieters zu lesen. Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge. 	N/V

Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Wird normalerweise einem Administrator für die Service Bridge -Anwendungen sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.requestor • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalog

Tabellen installiert

Die folgenden Tabellen werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Autorisierte Benutzer [sn_sb_pro_authorized_user]	Enthält die Datensätze des autorisierten Anwenders.
Verbraucherverbindung [sn_sb_pro_consumer_connection]	Verbraucherverbindungsdatensatz für Provider, erweitert die Basisverbindungstabelle.
Berechtigung [sn_sb_pro_entitlement]	Anbieterberechtigungen, die berechtigten Verbrauchern Datensätze zuordnen, erweitern die Basisberechtigungstabelle.
Eingehendes Feld [sn_sb_pro_inbound_field]	Verwaltet eingehende Feldzuordnungen auf Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen
Ausgehendes Feld [sn_sb_pro_outbound_field]	Verwaltet ausgehende Feldzuordnungen auf Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen
Personas [sn_sb_pro_persona]	Verwaltet Personas für Service Bridge.
Anbieter [sn_sb_pro_provider]	Anbieterzuordnungsdatensatz, um anbieterseitige Datensätze miteinander zu verknüpfen.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_pro_provider_task]	Anbietaeraufgaben auf Anbieterseite, die von Verbrauchern über Remote-Datensatzersteller erstellt werden.
Registrierung [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge Registrierungsdatensätze.
Definition der Remoteauswahl [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definitionen der Remote-Auswahl für Remote-Datensatzersteller.
Verbraucherkriterium [sn_sb_pro_remote_record_producer_] Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für einen bestimmten Remote-Datensatzersteller berechtigt sind.

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenname	Beschreibung
Remoteservice [sn_sb_pro_remote_service]	Remote-Service Datensatz.
Remoteaufgabe [sn_sb_pro_remote_task]	Remoteaufgaben für die Verwaltung der Datenübertragung zwischen übergeordneten Aufgaben in synchronisierten Instanzen.
Definition der Remote-Aufgabe [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definition der Remote-Aufgaben, steuert die Erstellung und Verarbeitung von Remote-Aufgaben.
Verbraucherkriterium sn_sb_pro_remote_task_def_ Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remoteaufgabendefinitionen zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für eine bestimmte Remoteaufgabendefinition berechtigt sind.
Variable „Remoteaufgabe“ [sn_sb_pro_remote_task_variables]	Glide-Variablen, die einer Remote-Aufgabe zugeordnet sind, ermöglichen das Anzeigen eingehender synchronisierter Daten
Service Bridge-Einstellungen [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Einstellungsdatensatz für Anbieter, verwaltet die Ausrichtung verschiedener Service Bridge -Einstellungen zwischen Anbieter und Verbraucher.
Transformieren [sn_sb_pro_transform]	Anbieterseitige Transformationsdatensätze.

Mit Service Bridge installierte Komponenten für Verbraucher

Mit der Aktivierung der Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

i Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgelistet. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Wird normalerweise einem Administrator für die Service Bridge -Anwendungen sowohl auf Kunden- als auch 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.requestor sn_sb.remote_task_creator

Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	<ul style="list-style-type: none"> • flow_designer • catalog
Service Bridge-Lesevorgang [sn_sb.read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Anbietaeraufgaben	N/V
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_sb.requestor]	Bietet Zugriff auf Remote-Datensatzersteller und Anbietaeraufgaben	N/V

Installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Autorisierter Anwender [sn_sb_con_authorized_user]	Autorisierte Benutzer
Verbindung sn_sb_con_consumer	Verbindungsdatensatz auf Verbraucherseite.
Berechtigung [sn_sb_con_entitlement]	Verbraucherseitentabelle, die Berechtigungen erweitert.
Eingehendes Feld [sn_sb_con_inbound_field]	Eingehende Felder auf Verbraucherseite für Remoteaufgaben-Definitionen.
Ausgehendes Feld [sn_sb_con_outbound_field]	Verbraucherseitige ausgehende Felder für Remoteaufgaben-Definitionen.
Personas [sn_sb_con_persona]	Persona-Datensätze der Verbraucherseite.
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_connection]	Anbieterverbindungsdatensatz, der den Verbraucher mit der Anbieterinstanz verknüpft und die Basisverbindungstabelle erweitert.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Anbietaeraufgabendatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Anbietaeraufgabe.

Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenname	Beschreibung
Cache für Remote-Auswahl sn_sb_con_remote_choice_cache]	Verbraucherseitiger Cache für Abfragen der Remote-Auswahl.
Remote-Datensatzersteller [sn_sb_con_remote_record_producer]	Remote-Datensatzersteller-Datensätze auf Verbraucherseite
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Remoteaufgaben-Datensätze auf Verbraucherseite erweitern die Remoteaufgaben-Basistabelle.
Definition der Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task_def]	Remoteaufgaben-Definitionsdatensätze auf Verbraucherseite.
Variable für Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task_variable]	Zugeordnete Variablen-Tabelle der Remoteaufgabe, die Glide-Variablen erweitert.
Service Bridge-Einstellungen sn_sb_con_service_bridge_settings]	Verbraucherseite Service Bridge, die Datensätze einstellt, erweitert die Basistabelle der Einstellungen.
Remote-Auswahl [sn_sb_con_st_remote_choice]	Remote-Auswahldatensätze auf Verbraucherseite.
Umwandeln sn_sb_con_transform	Transformationsdatensätze auf Verbraucherseite erweitern die Transformationsbasistabelle.

Integration von Commercial Operations für die Produktion

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Commercial Operations für die Produktion, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Commercial Operations für die Produktion bietet Integrationen für die folgenden Anwendungen:

[Field Service Management](#)

Durch die Integration der Anwendung [Commercial Operations für die Produktion in die Anwendung Außendienst-Management können Sie je nach Geschäftsanforderungen alle Außendienst-Arbeitsaufträge und -Termine in Bezug auf Ihren Fall erstellen und anzeigen.

[Strategic Portfolio Management](#)

Bieten Sie in Auftragsmanagement einen Projektüberblick über komplexe, langlaufende Aufträge und Auftragsaufgaben, und verwalten Sie diese in Strategisches Portfoliomanagement.

Commercial Operations für die Produktion verwenden

Erfahren Sie, wie Sie mit Commercial Operations für die Produktion den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Abonnements und Services verwalten können.

Mithilfe von Service Bridge und Commercial Operations für die Produktion können Hersteller innerhalb des Unternehmens abteilungsübergreifend Kontakt mit B2B-Kunden, Lieferanten, Vertriebspartnern oder Drittpartei-Logistikpartnern (3PLs) aufnehmen.

Service Bridge wird für Provider verwendet

Als Hersteller, der Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion verwendet, erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge Anforderungen aus dem Servicekatalog übermitteln und die Auftragserfüllung von Ihren ServiceNow®-Instanzen nachverfolgen.

Service Bridge wird für Verbraucher verwendet

Als Hersteller, der Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion verwendet, erfahren Sie, wie Ihre Verbraucher Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge verwenden können, um Anforderungen aus dem Servicekatalog zu übermitteln – alles über Ihre Instanz von ServiceNow®.

Commercial Operations für die Produktion Beispiele

In diesem Beispiel hilft die Anwendung Commercial Operations für die Produktion dem Produktionsunternehmen Zenod (OEM), Service Bridge zur Verwaltung seiner Partnerschaften mit Boxeo zu verwenden, einem Transportunternehmen, das seine Drucker und Services für den globalen Versand von Waren verwendet, und Office Mart, einem Channel-Einzelhändler verkauft viele Büromarken und technisches Zubehör an Händler und Verbraucher (z. B. Computer, Monitore, Drucker, Versandzubehör usw.)

Beispielszenario: Schlüsselpersonas und wie sie profitieren

Zenod, ein Produktionsunternehmen, das Scanner, Drucker und andere multifunktionale Bürosysteme herstellt und verkauft, bietet seinen Unternehmenskunden ein Versandservicepaket an. Boxeo, ein Kunde, hat eine Partnerschaft mit dem Unternehmen geschlossen, um Zenod-Drucker, Versandzubehör und Services für den globalen Versand von Waren zu verwenden.

Die Schlüsselpersonas (Hersteller und Kunde) können in ihren jeweiligen Service Bridge -Instanzen die folgenden Aufgaben ausführen:

Der Hersteller (Zenod) kann:

- Veröffentlichen Sie einen Produkt- oder Servicekatalog mithilfe eines Remote-Katalogelements und einer Remote-Aufgabendefinition
- Sie können Anforderungen in Echtzeit im Mitarbeiterbereich empfangen
- Lösungen an Kunden und alle Vertriebspartner auf der Beobachtungsliste weiterleiten

Der Kunde (Boxeo) kann:

- Fordern Sie Reparaturen und technischen Support über den Remote-Katalog direkt bei Zenod an
- Synchronisieren Sie mit einer Remoteaufgabe

- Zeigen Sie Ausfälle und Serviceprobleme an
- Zeigen Sie gekaufte Produkte an
- Sie fordern Services im Zusammenhang mit den gekauften Produkten an

Das Szenario spielt sich folgendermaßen ab:

1. Zenod veröffentlicht seinen Produkt- oder Servicekatalog mithilfe eines Remote-Katalogelements und einer Remote-Aufgabendefinition.
2. Der Produktionsdrucker von Boxeo fällt aus, und das Unternehmen fordert eine Reparatur und technischen Support direkt bei Zenod über den Remote-Katalog an.
3. Während der Produktionsdrucker von Boxeo ausgefallen ist, arbeitet L1 von Boxeo an dem Incident und muss in der Lage sein, diese Informationen und die bisherigen Aktionen an Zenod weiterzuleiten. L1 von Boxeo und Zenod können Workflows mithilfe von Remoteaufgaben synchronisieren.
4. Der technische Support von Zenod empfängt die Anforderung in Echtzeit im Mitarbeiterbereich, trifft sich dort mit Boxeo, wo er sich befindet, und fährt mit der Lösung fort.

Anwendungsfälle Commercial Operations für die Produktion und Service Bridge (Beispiel).

Zenod fertigt Scanner, Drucker und andere multifunktionale Bürosysteme und verkauft sie sowohl im B2B-Bereich als auch an Endverbraucher über Großhändler, KMUs und Einzelhandelskanäle. OfficeMart ist ein Channel-Einzelhändler, der viele Büromarken und kommerzielles technisches Zubehör an Endverbraucher verkauft (z. B. Büromobiliar, Computer, Monitore, Drucker, Versandzubehör usw.). Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie Zenod Commercial Operations für die Produktion mit verwenden kann Service Bridge für die Kommunikation mit dem Vertriebskanal, OfficeMart und umgekehrt.

Hersteller (OEM) zu Kanal

1. Zenod erstellt einen Fall, der den Kanalhändler über einen Rückruf eines Produkts informiert und setzt den Kanal und die Accounts auf „Warnung“.
2. Office Mart empfängt in seiner Instanz eine Anbietaufgabe, die im Portal als abzuschließende Aufgabe angezeigt wird.
3. Office Mart folgt den vordefinierten Workflows für Aufgaben im Zusammenhang mit dem Rückruf, z. B. wie Kunden, die das Produkt erworben oder lizenziert haben, über den Rückruf benachrichtigt werden.

Kanal zum Hersteller (OEM)

1. OfficeMart veröffentlicht einen Produkt- oder Servicekatalog.
2. Ein OfficeMart-Käufer stellt über den Servicekatalog (einen Remote-Katalog, der von Zenod veröffentlicht wird) in seinem Mitarbeiterportal eine Change-Anforderung für seine aktuelle Bestellung. Sie beschreiben, was sie ändern möchten, und übermitteln dies über den Servicekatalog an OfficeMart. Dort erstellt das System automatisch eine Fallaufgabe in der Verbraucherinstanz, die mit der Anbieterinstanz Service Bridge von Zenod synchronisiert wird.
3. Die Aufgabe wird in einen Fall konvertiert. Der für das Zenod-Auftragsmanagement zuständige Service Desk-Mitarbeiter erhält den Fall direkt im Mitarbeiterbereich und arbeitet an der Lösung des Problems.