



Fabrication Xanadu

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.

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

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

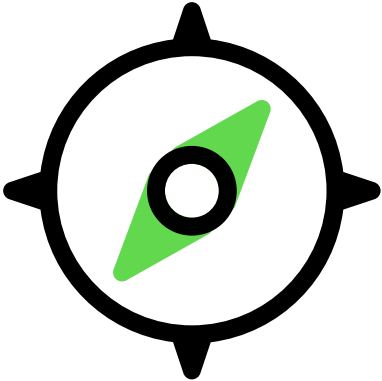
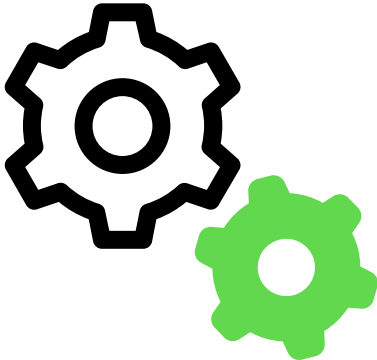

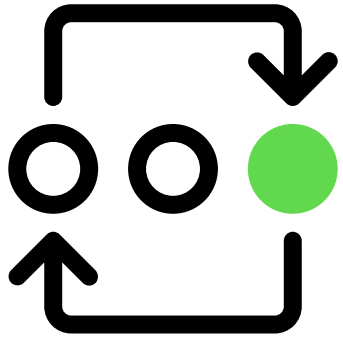
Sommaire

Fabrication.....	4
Explorer Activités commerciales de la fabrication.....	5
[store-future: BEGIN review]	
Activités commerciales de la fabrication pour les fournisseurs avec Pont de services.....	8
Activités commerciales de la fabrication pour les consommateurs avec Pont de services.....	10
[End]	
Configurer Activités commerciales de la fabrication.....	12
Installer Pont de services pour les fournisseurs.....	14
Installer Pont de services pour les consommateurs.....	16
Composants installés avec Activités commerciales de la fabrication avec Pont de services	18
Intégrant Activités commerciales de la fabrication.....	22
Utiliser Activités commerciales de la fabrication.....	22
Utilisation Pont de services pour les fournisseurs.....	23
Utilisation Pont de services pour les consommateurs.....	23
Activités commerciales de la fabrication Exemples.....	23

Fabrication

Le Activités commerciales de la fabrication produit (MCO) vous fournit une plate-forme pour optimiser vos opérations de vente, de support et de service afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et d'améliorer la productivité.

Premiers pas

<p>Explorer</p>  <p>Découvrez comment Activités commerciales de la fabrication peut vous aider avec ses principales caractéristiques et avantages.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Planifiez et personnalisez Activités commerciales de la fabrication pour répondre à vos besoins spécifiques.</p>	<p>Utiliser</p>  <p>Découvrez comment les fabricants, les canaux et les consommateurs peuvent Activités commerciales de la fabrication gérer les écosystèmes de fabrication.</p>
<p>Intégrer</p>  <p>Étendez les options de Activités commerciales de la fabrication en les intégrant à d'autres applications.</p>		

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans ServiceNow Community [↗](#)
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues [↗](#)
- Contact Service et assistance client [↗](#)

Explorer Activités commerciales de la fabrication

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

Vue d'ensemble

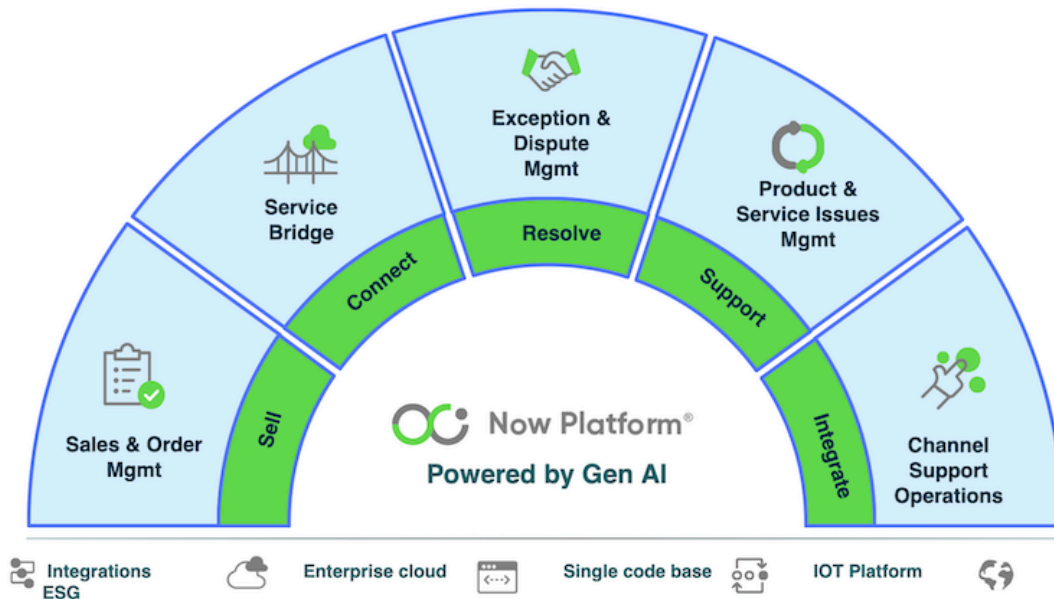
Le Activités commerciales de la fabrication produit (MCO) offre une plate-forme unique pour gérer vos opérations de vente, d'assistance et de service. Par exemple, vous serez en mesure de gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits, abonnements et services, y compris la création d'opportunités, la génération de devis, de contrats et de commandes, la résolution des exceptions et des litiges, la prise en charge des plaintes des clients et des problèmes de qualité des produits ou des services, et la mise en place d'opérations de canal transparentes.

Avantages

Grâce Activités commerciales de la fabrication aux applications combinées aux workflows ServiceNow, votre entreprise peut augmenter son chiffre d'affaires, améliorer sa rentabilité et offrir des expériences client et canal exceptionnelles.

Pour prendre en charge les opérations de bout en bout, Activités commerciales de la fabrication fournit les fonctionnalités, options et applications suivantes.

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Traduction automatique

Gérez l'ensemble d'un écosystème de fabrication en temps réel

Créez en toute sécurité des workflows business dans l'écosystème ServiceNow à l'aide Pont de services de for Activités commerciales de la fabrication. Les fabricants peuvent adopter de nouvelles fonctionnalités, publier des offres de produits et les synchroniser avec les clients, les fournisseurs, les canaux et les partenaires, le tout au sein d'un système d'engagement. Cela permet aux entreprises de gérer facilement et en temps réel l'ensemble de leur écosystème, ce qui permet aux clients et partenaires de travailler dans leurs propres environnements ServiceNow pour effectuer toutes les demandes dont ils ont besoin. Ces demandes, incidents ou tickets sont reçus par les fabricants en temps réel, ce qui élimine les erreurs et les décalages, augmente l'efficacité des agents et la satisfaction des clients, et réduit les coûts des intégrations personnalisées et de l'e-bonding.

Accélérer la croissance avec de nouveaux abonnements et services

Lancez et gérez rapidement de nouveaux abonnements et offres de service. Les applications de vente et de gestion des commandes, y compris la gestion du catalogue de produits et de prix, la gestion des opportunités aux commandes, les activités après-vente et les flux de travail du cycle de vie des clients, se réunissent sur une plate-forme unique, augmentant la réactivité d'une organisation à l'évolution rapide des attentes des clients, aux conditions du marché et aux opportunités émergentes, ce qui se traduit par un potentiel de revenus accru.

Améliorez l'agilité et réalisez des économies grâce à des workflows d'exceptions automatisés

Activités commerciales de la fabrication permet d'automatiser les processus de gestion des commandes et des exceptions de facturation en fusionnant les clients, les équipementiers, les canaux et d'autres partenaires de la chaîne de valeur avec un seul système d'engagement et d'action. Les recommandations,

les flux de travail et l'orchestration intelligents aident à résoudre rapidement les problèmes et les litiges, ce qui permet d'améliorer la productivité des agents, les performances de livraison des commandes et les cycles de collecte d'espèces, augmentant ainsi les revenus et les flux de trésorerie.

Offrez des expériences client et canal différenciées

Grâce à Activités commerciales de la fabrication, les fabricants peuvent offrir une collaboration transparente et des expériences enrichies et personnalisées à leurs clients et partenaires de distribution, favorisant ainsi des partenariats plus solides et renforçant la fidélité et la fidélisation des clients. L'engagement omnicanal, les capacités intelligentes en libre-service et la gestion et la communication proactives des problèmes permettent non seulement d'accroître la fidélité, mais aussi d'améliorer la valeur globale de la marque.

Fonctionnalités principales

Dans les opérations commerciales de fabrication, il existe trois domaines principaux : les ventes, le support et le service. Ces domaines contribuent collectivement à la vente efficace des produits et services de l'entreprise. Activités commerciales de la fabrication vise à rationaliser, automatiser et optimiser ces fonctions.

Établir des intégrations entre les instances de clients, de partenaires et de fabricants

Établissez des intégrations entre plusieurs instances ServiceNow pour fournir un support et des expériences de production en continu dans l'ensemble de l'écosystème de fabrication, des clients de l'entreprise aux fournisseurs, en passant par les canaux et les partenaires, sans avoir à configurer et à gérer des intégrations personnalisées. Créez et publiez des catalogues de services de fabrication, gérez les exceptions de commande et les problèmes de produits, et établissez des intégrations entre les instances des clients avec Pont de services for Activités commerciales de la fabrication.

Gestion du cycle de vie des abonnements et des services

Connectez les processus de bout en bout, vérifiez les contrats et les autorisations des clients au point de service/de vente, suivez et apportez des modifications après-vente, et gérez de manière proactive les activations et les pertes potentielles de revenus. Les fabricants n'ont plus besoin de s'appuyer sur des processus manuels et des connaissances héritées pour gérer les activités à travers les différentes étapes des processus d'avant-vente, de vente et d'après-vente (c'est-à-dire les cycles de vie de l'opportunité au renouvellement). De plus, ces processus ont été optimisés pour les ventes de produits et de pièces et ne sont pas assez flexibles pour répondre aux exigences des nouveaux abonnements et offres de services.

Exceptions et gestion des litiges de la commande à l'encaissement

Intégrez l'ERP et d'autres systèmes ponctuels, capturez les demandes des omnicanaux, acheminez intelligemment la demande vers les bonnes équipes et orchestrez les processus de collaboration, de résolution et d'approbation. Vous serez en mesure de surveiller les SLA, leur progression et de fournir des communications proactives à toutes les parties prenantes, ce qui augmentera l'auditabilité et la visibilité pour toutes les parties prenantes. Fournir aux fabricants un moyen plus facile de gérer les demandes de modification des commandes, des livraisons et des factures, en évitant les problèmes majeurs et les litiges qui sont souvent traités manuellement et passent par de nombreux transferts, et en évitant la frustration des clients et la perte de revenus et/ou de trésorerie.

Qualité des produits Problèmes et support des services après-vente

Intégrez d'autres systèmes, mettez les données à la disposition de l'agent au point de service et communiquez avec les clients, les équipes internes et les personnes concernées de manière transparente grâce à des types de tickets configurables, des playbooks, des workflows de gestion des problèmes et des espaces de travail d'agent. Identifiez toutes les bases d'installation impactées et communiquez les solutions et les résolutions des problèmes. Fournir le meilleur service aux clients en résolvant les plaintes et les problèmes de qualité des produits à temps, et éviter la déconnexion des équipes internes telles que l'ingénierie, la production, l'approvisionnement, etc. Avec Activités commerciales de la fabrication, conservez des informations complètes et cohérentes sur les clients, la base d'installation, les commandes, la garantie, les contrats, les autorisations et les produits.

Opérations de support du canal

Fournissez des fonctionnalités en libre-service, prenez en charge les demandes de produits, d'abonnements et de services, et fournissez une communication proactive, cohérente et en temps réel. Définissez l'organisation, les hiérarchies et les relations avec les clients finaux avec les options de base du modèle de service. Envoyez de manière proactive des demandes de service aux concessionnaires et aux fournisseurs de services les plus proches pour l'entretien et les réparations afin de rationaliser les processus de service tels que les réclamations au titre de la garantie et les rappels. Évitez la frustration des partenaires de distribution, y compris les concessionnaires, les fournisseurs de services et les détaillants, en raison de réponses incohérentes, retardées et inadéquates à leurs demandes, demandes et problèmes.

Activités commerciales de la fabrication pour les fournisseurs avec Pont de services

Utilisez l'application Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication créer et publier des catalogues de services, recevoir et exécuter des demandes générées par les consommateurs et établir des intégrations avec des instances de consommateur.

Une instance de fournisseur appartient à l'OEM/fabricant qui fournit Service Bridge aux utilisateurs finaux tels que les clients, les concessionnaires et les partenaires.

En tant que fournisseur de fabrication, vous pouvez :

- Créez et publiez des catalogues de services à distance pour vos clients, fournisseurs, canaux ou partenaires de production sur leurs instances.
- Intégrez votre instance aux instances de votre écosystème de fabrication.
- Recevez et remplissez des demandes de service sur votre instance à partir de l'instance de vos clients, fournisseurs, canaux ou partenaires ServiceNow® de fabrication.

Un fournisseur de l'industrie manufacturière peut utiliser Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication fournir divers types d'assistance aux consommateurs, tels que :

- Soutien technique
- Exécution des commandes et des pièces
- Gestion des réclamations
- Acheminement vers l'équipe AR

- Différents
- Répartition de techniciens sur site (nécessite une [intégration avec FSM](#))

Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication les fonctionnalités clés

Catalogue à distance	Conserve le développement des catalogues partagés avec les workflows et intégrations dans les instances des fournisseurs tout en fournissant aux consommateurs des éléments de catalogue natifs dans leurs instances.	Les clients, les canaux et les partenaires évitent de créer leurs propres catalogues et peuvent utiliser le catalogue à distance de l’OEM, ce qui permet de réduire les coûts et les erreurs, ainsi que d’améliorer l’expérience client. De plus, l’augmentation de l’efficacité et de la productivité chez les OEM ainsi que chez les consommateurs.
Tâche à distance	Un substitut durable à l’eBonding personnalisé. Collaborez sans effort dans l’ensemble de l’écosystème ServiceNow. Alternative native à l’E-Bonding traditionnel. Permet l’intégration de tâche à tâche.	Évite d’avoir à créer des intégrations coûteuses et sujettes aux erreurs. Améliore la collaboration et la communication, tout en améliorant la qualité du service.
Ticket proactif	Un ticket initie une tâche du fournisseur via un flux sur l’instance du fournisseur qui peut être vérifié de manière proactive sur l’instance du consommateur. Il existe un flux de tickets proactifs derrière pour synchroniser.	Simplifie et augmente le taux d’automatisation pour le processus d’alerte ou de notification, comme la gestion des rappels. Améliore la qualité de la prestation de services et rationalise les affectations de tâches.
Bloc-notes	Le bloc-notes permet de partager des variables « ad hoc » entre les instances via des tâches à distance ou des tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et réduit les efforts d’adoption. Saisie et récupération rapides des données, ce qui permet de réduire le temps passé à capturer les données et à les mettre à jour directement dans le bloc-notes.
Utilisateur autorisé	Active le contrôle d’accès basé sur le rôle au niveau de l’utilisateur des créateurs d’enregistrements distants dans l’instance client.	Évite les possibilités d’incompatibilité dues à l’adoption d’un contrôle d’accès basé sur les rôles au niveau de l’utilisateur. Réduit les risques de conformité en réduisant les erreurs d’accès dues à l’incohérence des données
Tâche du fournisseur (créateur d’enregistrement)	Permet aux fournisseurs d’être transparents et collaboratifs avec leurs clients qui utilisent ServiceNow en synchronisant les tâches pertinentes, telles que les tickets, avec leurs consommateurs en tant que tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et évite les incohérences de données entre les tickets dans les différentes instances

Traduction automatique

Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication les fonctionnalités clés (suite)

<p>Révisions de configuration</p>	<p>Les configurations des créateurs d'enregistrements distants, des définitions de tâches distantes et des offres de synchronisation des données de base peuvent être mises à jour pour créer de nouvelles révisions qui peuvent être autorisées pour les clients. Les nouvelles révisions des autorisations avec des fonctionnalités mises à jour peuvent être déployées pour les consommateurs compatibles sans impact sur les consommateurs qui n'ont pas mis à niveau leurs applications Pont de services.</p>	<p>Les nouvelles révisions des autorisations Service Bridge qui offrent des fonctionnalités mises à jour peuvent être développées et déployées pour des consommateurs compatibles sans impact négatif sur les consommateurs qui n'ont pas encore mis à jour leur application. Le fournisseur offre une expérience client améliorée avec une efficacité et une évolutivité améliorées.</p>
<p>Prise en charge des versions non correspondantes</p>	<p>Les fournisseurs et les consommateurs peuvent exécuter différentes versions des applications Service Bridge (au sein de N-2) sans impact sur leur capacité à échanger des données.</p>	<p>Cette fonctionnalité élimine la nécessité pour les fournisseurs de coordonner les mises à jour des applications Service Bridge avec leurs consommateurs et permet aux fournisseurs d'adopter de nouvelles fonctionnalités tout en prenant en charge les consommateurs qui n'ont pas encore effectué la mise à niveau. La prise en charge et l'évolutivité de Service Bridge sont améliorées, et le fournisseur est en mesure d'offrir une expérience client améliorée.</p>
<p>Support pour la gestion des commandes</p>	<p>Lorsqu'une offre de produit est définie dans Sales and Order Management (SOM), l'administrateur peut spécifier un élément de catalogue distant, et l'offre est publiée en tant que créateur d'enregistrement distant dans les catalogues de services des clients connectés à Pont de services autorisé.</p>	<p>Un client peut commander une offre de produit Sales and Order Management (SOM) auprès d'un fournisseur Pont de services connecté à l'aide d'un créateur d'enregistrement à distance Pont de services, ce qui permet d'accélérer l'exécution des commandes, d'améliorer la précision et d'améliorer la satisfaction des clients.</p>

Traduction automatique

Pour plus d'informations sur la configuration Pont de services des fournisseurs avec , reportez-vous à Activités commerciales de la fabrication la section [Installer Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

Activités commerciales de la fabrication pour les consommateurs avec Pont de services

Utilisez l'application Pont de services pour Activités commerciales de la fabrication que vos consommateurs puissent effectuer toutes les demandes dont ils ont besoin.

En tant que consommateur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide du Activités commerciales de la fabrication Pont de services portail consommateur :

- Afficher le catalogue de services et créer des demandes (par exemple, signaler des problèmes de produits)
- Voir les choix distants et les mises à jour de tickets en temps réel
- Recevez des commentaires sur la résolution.
- Afficher tous les éléments liés aux employés en un seul endroit (problèmes RH, problèmes de produits)

Une instance de consommateur est une instance qui contient un client, un canal, un fournisseur B2B ou un 3PL qui reçoit la connexion Pont de services. Un consommateur disposant d'une instance de consommateur peut utiliser Activités commerciales de la fabrication with for Pont de services Consumers pour :

- Soumettre des problèmes de produit (matériel et logiciel)
- Commander des pièces
- Remplacer l'équipement
- Soumettre des problèmes avec une facture
- Modifier les commandes
- Déposer une réclamation au titre de la garantie

Pont de services pour les consommateurs Fonctionnalités principales

Choix distant	Fournit un accès direct aux données du fournisseur en temps réel lors de la soumission d'un élément de catalogue distant.	Supprime la nécessité de répliquer les données de base dans l'instance du consommateur. Disposer de la bonne information au bon moment réduit les risques d'erreurs et réduit les coûts.
Cadre de travail de transformation	Permet à un fournisseur ou à un consommateur de transformer les données entrantes et sortantes pour les tâches à distance. Transformez facilement les champs avec des choix statiques tels que l'état et la priorité. Les transformations scriptées avancées permettent une logique complexe.	Simplifie la communication entre eux (OEM, consommateur) afin que les agents puissent se concentrer davantage sur la résolution des incidents, des tickets et des demandes des consommateurs.
Prise en charge des versions non correspondantes	Les fournisseurs et les consommateurs peuvent exécuter différentes versions des applications Service Bridge (au sein de N-2) sans impact sur leur capacité à échanger des données.	Cette fonctionnalité élimine la nécessité pour les fournisseurs de coordonner les mises à jour des applications Service Bridge avec leurs consommateurs et permet aux fournisseurs d'adopter de nouvelles fonctionnalités tout en prenant en charge les consommateurs qui n'ont pas encore effectué la mise à niveau. La prise en charge et l'évolutivité de Service Bridge sont améliorées, et le fournisseur est

Pont de services pour les consommateurs Fonctionnalités principales (suite)

		en mesure d'offrir une expérience client améliorée.
Pré-flux du consommateur	Les consommateurs peuvent contrôler si et quand les données doivent être synchronisées entre les tâches du fournisseur sur le consommateur et le fournisseur. Un flux peut être associé à un créateur d'enregistrement distant (RRP) Pont de services et exécuter des processus définis par le consommateur, tels que des approbations, avant que la demande/la tâche ne soit synchronisée avec son fournisseur.	Les pré-flux consommateurs permettront aux fournisseurs de Pont de services d'améliorer leur service pour les consommateurs actuels et de s'étendre à d'autres clients pour lesquels cette fonctionnalité est une exigence.
Support pour la gestion des commandes	Lorsqu'une offre de produit est définie dans Sales and Order Management (SOM), l'administrateur peut spécifier un élément de catalogue distant, et l'offre est publiée en tant que créateur d'enregistrement distant dans les catalogues de services des clients connectés à Pont de services autorisé.	Un client peut commander une offre de produit Sales and Order Management (SOM) auprès d'un fournisseur Pont de services connecté à l'aide d'un créateur d'enregistrement à distance Pont de services, ce qui permet d'accélérer l'exécution des commandes, d'améliorer la précision et d'améliorer la satisfaction des clients.

Traduction automatique

Pour plus d'informations sur la configuration Pont de services des fournisseurs avec , reportez-vous à Activités commerciales de la fabrication la section [Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

Configurer Activités commerciales de la fabrication

Mis en place Activités commerciales de la fabrication pour permettre aux agents gouvernementaux et aux gestionnaires de services de fournir des services gouvernementaux aux citoyens, aux entreprises et à d'autres organismes.

La configuration Activités commerciales de la fabrication implique plusieurs tâches principales :



- Installation et configuration de l'application Activités commerciales de la fabrication .
- Installation et configuration des Operational Technology applications Gestionnaire, Réponse aux vulnérabilités, Gestion des incidents et Gestion des changements.
- Configuration du Gestionnaire de processus industriel.

Installation et configuration Activités commerciales de la fabrication d'applications

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

Tâches de configuration du MCO

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l'application Gestion du service client 	Installez l'application Gestion du service clientèle 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.
Installer et configurer l'application Service Model Foundation 	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 l'application Gestion des opportunités 	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.
Installer et configurer l'application Gestion des devis 	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Il permet à vos agents commerciaux de générer des devis de vente pour les produits ou services qu'un client souhaite acheter.
Installez et configurez l'application Gestion de la base d'installation 	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 .
Installer et configurer l'application Order Management 	<p>Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, de gérer et d'exécuter les commandes des entreprises clientes.</p> <p> Remarque : Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, installez l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology à partir du magasin. Cette application comprend l'application Order Management ainsi que les ServiceNow implémentations des API TMF pour les produits de télécommunications.</p>

- 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 [communauté ServiceNow Manufacturing](#)  pour partager vos connaissances, collaborer et réseauter avec des pairs du monde entier qui relèvent les mêmes défis et opportunités du secteur.

Installer Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services for Providers (sn_sb_pro) pour l'utiliser avec Activités commerciales de la fabrication. L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

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 une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

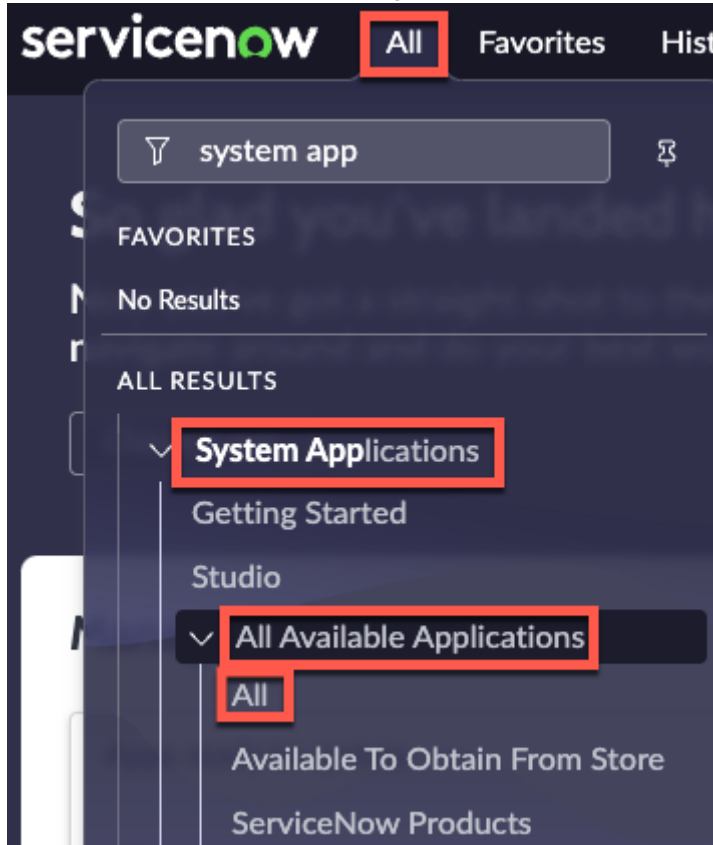
Les modules d'extension suivants sont automatiquement installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication:

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

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour plus d'informations sur les composants installés avec cette application, consultez [Components installed with Service Bridge for Providers](#) .

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Recherchez l'application pour les Pont de services fournisseurs (sn_sb_pro) à l'aide des critères de filtrage 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.

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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendants, s'ils sont en cours d'installation, s'ils sont déjà installés ou s'ils doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Pont de services pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application for Consumers pour l'utiliser Pont de services avec Activités commerciales de la fabrication. L'application inclut des données de démonstration et des installations liées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

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 une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

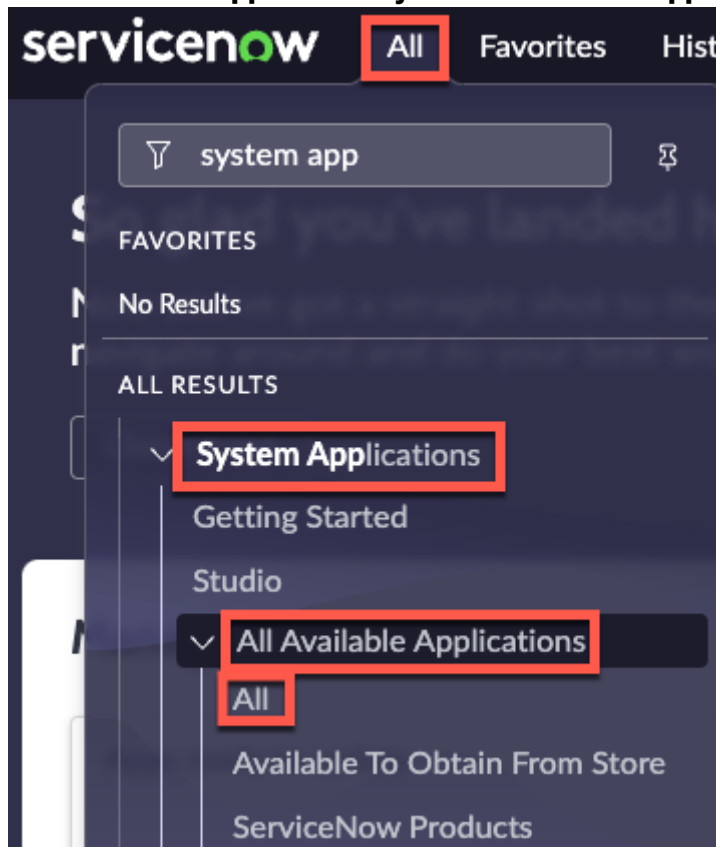
Les modules d'extension suivants sont installés avec l'application Pont de services pour consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication:

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

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Recherchez l'application Pont de services pour les consommateurs à l'aide 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.

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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements qui décrivent les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Activités commerciales de la fabrication avec Pont de services

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application dans Activités commerciales de la fabrication, y compris les tables et les Pont de services rôles d'utilisateur.

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application for Providers dans Activités commerciales de la fabrication, y compris les tables et les Pont de services rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur Pont de services [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux membres de l'équipe informatique du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services. <p>i Remarque : Tout membre du personnel du client qui a besoin d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur. 	N/A
Lecture de Pont de services [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux agents du service clientèle du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de tâche du fournisseur. Permet d'accéder en lecture seule à l'application Pont de services . 	N/A

Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Généralement affecté à un administrateur pour les Pont de services applications côté client et côté fournisseur. • Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.demandeur • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalogue

Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs.

Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

Table	Description
Utilisateurs autorisés [sn_sb_pro_authorized_user]	Contient les enregistrements des utilisateurs autorisés.
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connection]	Enregistrement de la connexion du consommateur pour le fournisseur, étend la table de connexion de base.
Autorisation [sn_sb_pro_entitlement]	Autorisations de fournisseur associant des enregistrements à des consommateurs autorisés, étend la table d'autorisation de base.
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	Gère les mappages de champs entrants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]	Gère les mappages de champs sortants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_pro_persona]	Gère les profils pour Pont de services.
Fournisseur [sn_sb_pro_provider]	Enregistrement d'association de fournisseurs pour lier les enregistrements côté fournisseur ensemble.
Tâche du fournisseur [sn_sb_pro_provider_task]	Tâches du fournisseur côté fournisseur, créées par les consommateurs via des créateurs d'enregistrements distants.
Inscription [sn_sb_pro_registration]	Pont de services enregistrements d'enregistrement.
Définition du choix distant [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Définitions de choix distants pour le créateur d'enregistrement distant.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	Les enregistrements de critères de consommateur attribués aux créateurs d'enregistrements distants contrôlent quels consommateurs ont droit à un créateur d'enregistrement distant donné.

Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

Table	Description
Service à distance [sn_sb_pro_remote_service]	Enregistrement d'entretien à distance.
Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]	Tâches à distance pour la gestion du transfert de données entre les tâches parentes sur les instances synchronisées.
Définition de la tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_def]	Définition de tâche à distance, contrôle la création et le traitement des tâches à distance.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Les enregistrements de critères de consommateur attribués à des définitions de tâches distantes contrôlent quels consommateurs ont droit à une définition de tâche distante donnée.
Variable de tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variables Glide associées à une tâche distante qui permettent d'afficher les données synchronisées entrantes
Paramètres de Pont de services [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres pour le fournisseur, gère l'alignement des différents Pont de services paramètres entre le fournisseur et le consommateur.
Transformation [sn_sb_pro_transform]	Enregistrements de transformation côté fournisseur.

Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Pont de services pour consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

i Remarque :

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

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

Rôles installés avec l'application Pont de services Consommateurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Généralement affecté à un administrateur pour les Pont de services applications côté client et côté fournisseur. Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.demandeur sn_sb.remote_task_creator flow_designer catalogue

Rôles installés avec l'application Pont de services Consommateurs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture de Pont de services [sn_sb.read]	Fournit un accès en lecture seule aux tâches du fournisseur	N/A
Demandeur Pont de services [sn_sb.requestor]	Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur	N/A

Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

Tables installées avec l'application pour les Pont de services consommateurs

Table	Description
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	Utilisateurs autorisés.
Connexion [sn_sb_con_consumer]	Enregistrement de connexion côté consommateur.
Autorisation [sn_sb_con_entitlement]	Table côté consommateur étendant les autorisations.
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	Champs entrants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	Champs sortants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_con_persona]	Enregistrements de profils côté consommateur.
Connexion du fournisseur [sn_sb_con_provider_connection]	Enregistrement de connexion du fournisseur liant le consommateur à l'instance du fournisseur, étendant la table de connexion de base.
Tâche du fournisseur [sn_sb_con_provider_task]	Enregistrements de tâches de fournisseurs côté consommateur, étend la table de base de tâches du fournisseur.
Cache de choix distant [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache côté consommateur pour les requêtes de choix distantes.
Créateur d'enregistrement distant	Enregistrements de créateurs d'enregistrement distants côté consommateur.

Tables installées avec l'application pour les Pont de services consommateurs (suite)

Table	Description
[sn_sb_con_remote_record_producer]	
Tâche à distance [sn_sb_con_remote_task]	Enregistrements de tâches distantes côté consommateur, étend la table de base de tâches distantes.
Définition de la tâche à distance [sn_sb_con_remote_task_def]	Enregistrements de définitions de tâches distantes côté consommateur.
Variable de tâche distante [sn_sb_con_remote_task_variable]	Table de variables associées à la tâche à distance étendant les variables Glide.
Paramètres de Pont de services [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres côté Pont de services consommateur, étend la table de base des paramètres.
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	Enregistrements de choix distants côté consommateur.
Transformer [sn_sb_con_transform]	Enregistrements de transformation côté consommateur, étend la table de base de transformation.

Intégrant Activités commerciales de la fabrication

Étendez les options de Activités commerciales de la fabrication et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Activités commerciales de la fabrication fournit des intégrations avec les applications suivantes :

[Field Service Management](#)

L'intégration de l'application Activités commerciales de la fabrication à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux de service sur site et les rendez-vous liés à votre ticket, en fonction des besoins de l'entreprise.

[Strategic Portfolio Management](#)

Assurer la supervision de projet des commandes et des tâches de commande complexes et de longue durée dans Order Management, et les gérer dans Strategic Portfolio Management.

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.

Activités commerciales de la fabrication À l'aide Pont de services de , les fabricants peuvent se connecter au sein de l'entreprise à travers plusieurs divisions, avec des clients B2B, avec des fournisseurs, avec des partenaires de distribution ou avec des partenaires logistiques tiers (3PL).

Utilisation Pont de services pour les fournisseurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services pour les 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.

Utilisation Pont de services pour les consommateurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services pour les 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.

Activités commerciales de la fabrication Exemples

Dans cet exemple, l'application Activités commerciales de la fabrication aide l'entreprise de fabrication fictive Zenod (l'OEM) Pont de services à gérer ses partenariats avec Boxeo, une société de transport qui utilise ses imprimantes et ses services pour expédier des marchandises dans le monde entier, et Office Mart, un détaillant qui vend de nombreuses marques de bureau et des fournitures technologiques commerciales aux détaillants et aux consommateurs (par exemple, des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, des fournitures d'expédition, etc.).

Exemple de scénario : les personas clés et leurs avantages

Zenod, une entreprise manufacturière qui fabrique et vend des scanners, des imprimantes et d'autres systèmes de bureau multifonctionnels, propose un ensemble de services d'expédition à ses entreprises clientes. Un client, Boxeo, s'est associé à eux pour utiliser les imprimantes, les fournitures d'expédition et les services Zenod pour expédier des marchandises dans le monde entier.

Les profils clés (fabricant et client) peuvent effectuer les tâches suivantes dans leurs instances respectives Pont de services :

Le fabricant (Zenod) peut :

- Publier un catalogue de produits ou de services à l'aide d'un élément de catalogue distant et d'une définition de tâche distante
- Recevoir des demandes en temps réel dans Agent Workspace
- Relayer les résolutions aux clients et à tous les partenaires de distribution figurant sur la liste de surveillance

Le client (Boxeo) peut :

- Demandez des réparations et une assistance technique directement avec Zenod à l'aide du catalogue à distance
- Synchroniser à l'aide de la tâche à distance
- Afficher les pannes et les problèmes de service

- Afficher les produits qu'ils ont achetés
- Demander des services liés aux produits qu'ils ont achetés

Le scénario se déroule de la manière suivante :

1. Zenod publie son catalogue de produits ou de services à l'aide d'un élément de catalogue distant et d'une définition de tâche distante.
2. L'imprimante de production de Boxeo tombe en panne, et ils soumettent une demande de réparation et d'assistance technique directement avec Zenod en utilisant le catalogue à distance.
3. Alors que l'imprimante de production de Boxeo est en panne, la L1 de Boxeo travaille sur l'incident et doit être en mesure de relayer cette information et ce qu'elle a fait jusqu'à présent à Zenod. L1 et Zenod de Boxeo peuvent synchroniser les flux de travail à l'aide de tâches à distance.
4. Le support technique de Zenod reçoit la demande dans son espace de travail d'agent en temps réel, rencontre Boxeo là où il se trouve et procède à la résolution.

Exemple Activités commerciales de la fabrication et Pont de services cas d'utilisation

Zenod fabrique des scanners, des imprimantes et d'autres systèmes de bureau multifonctionnels, et les vend à la fois en B2B et aux consommateurs finaux par l'intermédiaire de grossistes, de PME et de détaillants. OfficeMart est un réseau de distribution qui vend de nombreuses marques de bureau et des fournitures technologiques commerciales aux consommateurs finaux (par exemple, du mobilier de bureau, des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, des fournitures d'expédition, etc.). Voici un exemple de la façon dont Zenod peut utiliser Activités commerciales de la fabrication with Pont de services pour communiquer avec son revendeur, OfficeMart, et vice versa.

Fabricant (OEM) vers canal

1. Zenod crée un ticket qui informe le détaillant d'un rappel d'un produit, et définit le canal et les comptes sur « Alerte ».
2. Office Mart reçoit une tâche de fournisseur sur son instance, qui apparaît dans le portail sous la forme d'une tâche à accomplir.
3. Office Mart suit les flux de travail prédéfinis pour les tâches relatives au rappel, telles que la manière d'informer les clients qui ont acheté le produit ou qui en ont obtenu une licence.

Du canal au fabricant (OEM)

1. OfficeMart publie un catalogue de produits ou de services.
2. Un acheteur OfficeMart effectue une demande de modification pour sa commande actuelle à l'aide du catalogue de services (un catalogue distant publié par Zenod) sur son portail des employés. Ils décrivent ce qu'ils veulent changer et le soumettent à OfficeMart via leur catalogue de services, où le système crée automatiquement une tâche de ticket dans leur instance de consommateur qui est synchronisée avec l'instance Pont de services de Zenod pour les fournisseurs.
3. La tâche est convertie en ticket. L'agent de gestion des commandes Zenod reçoit le ticket directement dans l'espace de travail de l'agent et s'efforce de le résoudre.