



Yokohama 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

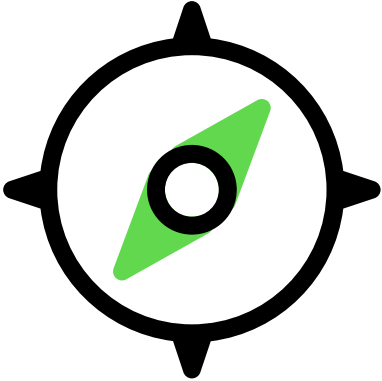
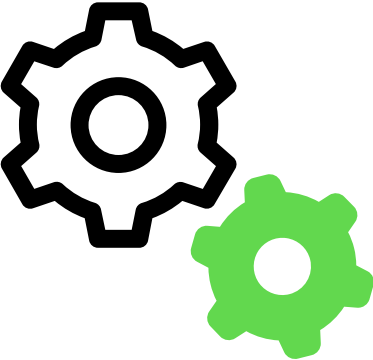

Inhaltsverzeichnis

Commercial Operations für die Produktion.....	4
Commercial Operations für die Produktion erkunden.....	5
Produktion mit Vertriebs- und Auftragsmanagement.....	9
Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge.....	15
Commercial Operations für die Produktion Ausnahme- und Konfliktmanagement.....	20
Produktion mit Management von Produkt- und Serviceproblemen.....	21
Commercial Operations für die Produktion Channel-Supportvorgänge.....	21
Commercial Operations für die Produktion konfigurieren.....	22
Commercial Operations für die Produktion-Plugins.....	24
Vertriebs- und Auftragsmanagement für die Produktion installieren und konfigurieren.....	25
Service Bridge für Provider installieren und konfigurieren.....	26
Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren.....	29
Konfigurieren und Verwalten von Falltypen in Commercial Operations für die Produktion.....	31
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Geschäftsportal konfigurieren.....	37
Integration von Commercial Operations für die Produktion.....	38
Commercial Operations für die Produktion verwenden.....	38
Service Bridge wird für Provider verwendet.....	39
Service Bridge wird für Verbraucher verwendet.....	40
Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion verwenden.....	40
Verwenden von E-Mail-Interaktion in Commercial Operations für die Produktion.....	46
Commercial Operations für die Produktion-Referenz.....	47
Kundenservice-Management – Referenz.....	48
Auftragsmanagement – Referenz.....	49
Service Bridge-Referenz.....	50
Commercial Operations für die Produktion Anwendungsfälle.....	55

Commercial Operations für die 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>Siehe</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.

Das Produkt Commercial Operations für die Produktion (MCO) bietet eine zentrale Plattform zur Verwaltung Ihrer Vertriebs-, Support- und Servicevorgänge. Sie können beispielsweise den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Abonnements und Services verwalten, einschließlich:

- Möglichkeiten schaffen
- Generieren von Angeboten, Verträgen und Aufträgen
- Ausnahmen und Konflikte lösen
- Verwaltung von Problemen mit der Produkt- oder Servicequalität
- Unterstützung bei Kundenbeschwerden
- Ermöglicht nahtlose Kanalvorgänge

Benutzer von Commercial Operations für die Produktion

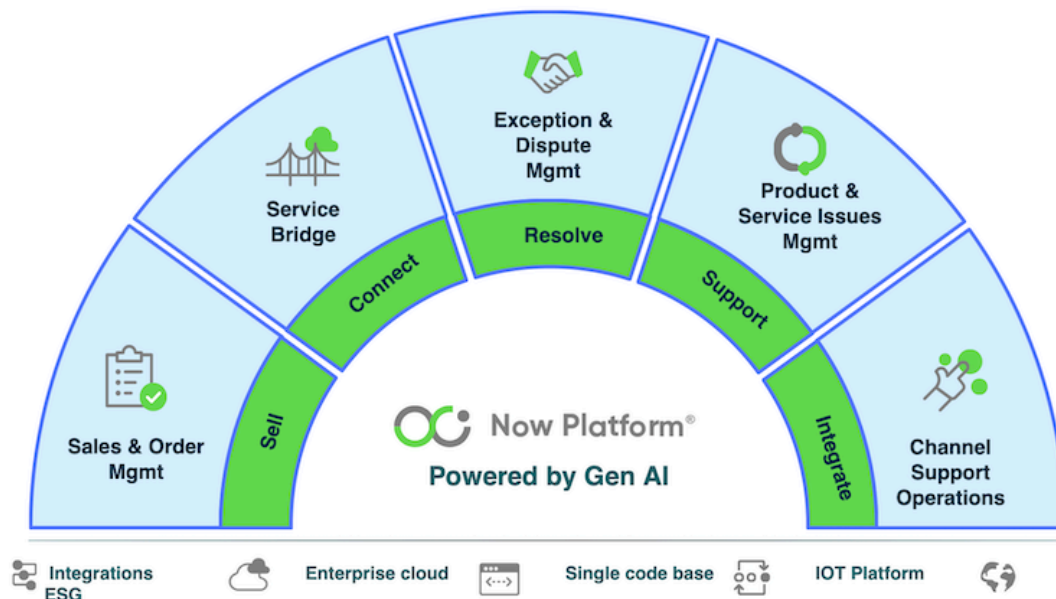
Anwender

Anwender	Beschreibung

Commercial Operations für die Produktion und Now Platform

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

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Automatische Übersetzung

Zur Unterstützung von End-to-End-Vorgängen bietet Commercial Operations für die Produktion die folgenden Funktionen:

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. Dies ermöglicht dem Unternehmen, sein gesamtes Ökosystem einfach in Echtzeit zu 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 eliminiert, die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter sowie die Kundenzufriedenheit erhöht und die Kosten für anwenderdefinierte Integrationen und E-Bonding reduziert. Verbinden Sie OEMs, Partner und Kunden

Verbessern Sie die Agilität und Einsparungen mit automatisierten Workflows für Ausnahmen und Konflikte

Commercial Operations für die Produktion hilft bei der Automatisierung von Prozessen zur Verwaltung von Bestellausnahmen und Rechnungskonflikten, indem Kunden, OEMs, Kanäle und andere Wertschöpfungskettenpartner mit einem einheitlichen Interaktions- und Aktionssystem zusammengeführt werden. Intelligente geführte Empfehlungen und Workflows 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.

Optimieren Sie den Lead-to-Cash-Zyklus und steigern Sie den Umsatz

Verwalten Sie Leads und Opportunities von Anfang bis Ende und ordnen Sie Kundenbedürfnisse den besten Angeboten zu mit Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion. Führen Sie mit konfigurierbaren Katalogen komplexe Produkte und Services schnell ein. Konfigurieren Sie schnell Angebote und Preise, und konvertieren Sie sie in Aufträge, um den Umsatz zu steigern. Automatisieren Sie die Auftragserfüllung für Front-, Middle- und Back-Office-Teams, um die Kosten zu senken. Verwalten Sie Changes, Upgrades und Verlängerungen nach dem Verkauf, um Umsatz und Kundenbindung zu steigern

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, 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 neu entstehende Möglichkeiten. was sich in einem erhöhten Umsatzpotenzial widerspiegelt.

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.

Vorteile von Manufacturing Commercial Operations

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.

Fähigkeiten

Fähigkeiten	Vorteile	Funktionen
Connect	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.	Service Bridge
Verkaufen	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	Vertriebs- und Auftragsmanagement

Fähigkeiten (Fortsetzung)

Fähigkeiten	Vorteile	Funktionen
	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.	
Lösen	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, schwerwiegende Probleme und Konflikte zu vermeiden, die häufig manuell bearbeitet werden und viele Übergaben durchlaufen, und Frustration bei Kunden und Umsatz- und/oder Barverlust zu verhindern.	Ausnahme- und Konfliktmanagement
Support	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 Qualität der Produkte rechtzeitig lösen, und vermeiden Sie die Trennung von internen Teams wie Engineering, Produktion, Beschaffung usw. Mit Commercial Operations für die Produktionsorgen Sie für vollständige und konsistente Informationen über Kunden, Installationsbasis, Aufträge und Garantie , Verträge, Berechtigungen und Produkte.	Problem-Management für Produkte und Services
Integrieren	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 Serviceanfragen proaktiv an	Channel-Supportvorgänge

Fähigkeiten (Fortsetzung)

Fähigkeiten	Vorteile	Funktionen
	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.	

Produktion mit Vertriebs- und Auftragsmanagement

Optimieren Sie den Lead-to-Cash-Zyklus mit Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion.

Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion können Hersteller:

- Führen Sie komplexe Produkte und Services mit konfigurierbaren Katalogen ein.
- Verwalten Sie Leads und Opportunities von Anfang bis Ende, und ordnen Sie Kundenbedürfnisse den besten Angeboten zu.
- Konfigurieren Sie Angebote, und wandeln Sie sie in Aufträge um, um den Umsatz zu steigern.
- Automatisieren Sie die Auftrags Erfüllung für Front-, Middle- und Back-Office-Teams.
- Verwalten Sie Changes, Upgrades und Verlängerungen nach dem Verkauf.

Automatische Übersetzung

[store-future: BEGIN review]

Produktkatalog-Management für Commercial Operations für die Produktion

Verwenden Sie Produktkatalog-Management, eine Komponente von Vertriebs- und Auftragsmanagement, mit Commercial Operations für die Produktion, um Bestellprozesse zu optimieren und Produktangebote, Bestellungen, Angebote und Leads zu verwalten.

Produktkatalog-Management bietet verschiedene Funktionen zum Implementieren von Produktkatalogen und -kategorien in Ihrer Organisation.

- Anwenderoberfläche des Produktkatalogs: Starten Sie von überall in Workflows zur Erfassung von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen, damit Service Desk-Mitarbeiter mit einer vollständigen Katalogsuchfunktion Produkte schnell suchen und finden können.
- Katalogkategoriehierarchie: Verwenden Sie hierarchische Strukturen von Katalogen und Kategorien, um Produkte und Services logisch zu organisieren.
- Versionskontrolle: Verfolgen Sie Änderungen an Produktinformationen im Laufe der Zeit nach, um für Transparenz und Prüfbarkeit zu sorgen.
- Zulässigkeit von Produktangeboten: Filtern Sie Ihre Produktkataloge, Produktangebotskategorien und Produktangebote, damit Service Desk-Mitarbeiter Kunden nur die Produkte verkaufen, für die sie berechtigt sind.

i Hinweis:

Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

Produktkatalog-UI

Mit dem Produktangebotskatalog können Service Desk-Mitarbeiter:

- Durchsuchen und suchen Sie Produktangebote anhand von Stichwörtern, Beschreibungen und Branchencodes.
- Überprüfen Sie Produktangebote, die nach Katalogkategoriehierarchie organisiert sind, wodurch die Katalognavigation optimiert wird.

Produktangebotskataloge und -kategorien

Produktangebotskataloge und -kategorien bieten eine Möglichkeit, Produktangebote zu organisieren, damit Service Desk-Mitarbeiter Produkte leicht finden und Aufträge erstellen können.

- Produktangebotskatalog: Hierarchische Produktangebotsstrukturen von Kategorien und Produktangeboten.
- Produktangebotskategorien: Kategorien sind eine logische Gruppierung von Produktangeboten.
- Produktangebote: Physische Waren oder nicht materielle Services, die konfigurierbar sind.
- Merkmal und Merkmalsoptionen: Produktoptionen, die basierend auf Kundeneinstellungen erstellt werden.

Bündelung von Produktangeboten

Sie können Produktangebotspakete mit einer Angebotshierarchie mithilfe von Produktangebotsbeziehungen und Beziehungsgruppen erstellen. Diese Bündelangebote

können auf jeder Ebene im Bündel Verweise auf eine Produktspezifikation oder Spezifikationshierarchie enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter .

Berechtigung für Produktangebote

Als Produktkatalogadministrator oder -manager können Sie Business-Regeln verwenden, um den Produktkatalog, die Produktangebotskategorien und Produktangebote dynamisch zu filtern und nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und die Angebote anzuzeigen, für die ein Kunde berechtigt ist. Diese Regeln ermöglichen es Ihren Vertriebsmitarbeitern, basierend auf dem Kontext die richtigen Produkte an Kunden zu verkaufen, z. B.:

- bestimmten Kunden-Accounts zugewiesen sind
- Kundenstandort
- Kaufverträge

Sie können diese Regeln mithilfe von Produktberechtigungsmatrizen definieren. Weitere Informationen zur Verwendung der Produktberechtigungsmatrizen finden Sie unter .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verkaufschancen-Management für Commercial Operations für die Produktion

OM erkunden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion

OM erkunden

[End]

[store-future: BEGIN review]

Lead Management für Commercial Operations für die Produktion

Die Anwendung Lead Management für Commercial Operations für die Produktion ermöglicht es Ihren Vertriebsmitarbeitern in der Produktion und der Vertriebsentwicklung, Leads zu erstellen und sie in Opportunities zu pflegen.

In einem Verkaufszyklus drücken potenzielle Kunden ihr Interesse über verschiedene Kanäle aus, z. B. Website-Formulare, Social Media oder Ereignisse. Mit den über diese Kanäle erfassten Informationen erstellt der Vertriebsmitarbeiter einen Lead. Nachdem ein Lead erstellt wurde, durchläuft er mehrere Prozesse, um in eine Opportunity umgewandelt zu werden.

Die -Prozesse umfassen:

- Lead-Bewertung: Priorisierung von Leads basierend auf vordefinierten Kriterien für stärkere Aufmerksamkeit.
- Lead-Qualifizierung: Es wird bestimmt, ob ein Lead bestimmte Kriterien erfüllt, um als vertriebsqualifizierter Lead betrachtet zu werden.

- Lead-Zuweisung: Leads werden dem richtigen Vertriebsentwicklungsmitarbeiter zur Nachverfolgung zugewiesen.
- Lead Nurturing: Interaktion mit Leads, bis sie vertriebsbereit sind
- Lead-Segmentierung: Kategorisierung von Leads basierend auf Branche, Verhalten oder anderen Parametern für gezieltes Marketing.

Wenn Vertriebsmitarbeiter den Lead-Workflow durchlaufen und das Interesse von Kunden am Kauf von Produkten erkennen, wird es wichtig, den Lead zu qualifizieren bzw. zu konvertieren. Dieser Prozess umfasst die Verknüpfung des Leads mit bestimmten Accounts und die Einrichtung der Lead-Qualifizierung, wodurch letztendlich Produktbestellungen generiert werden.

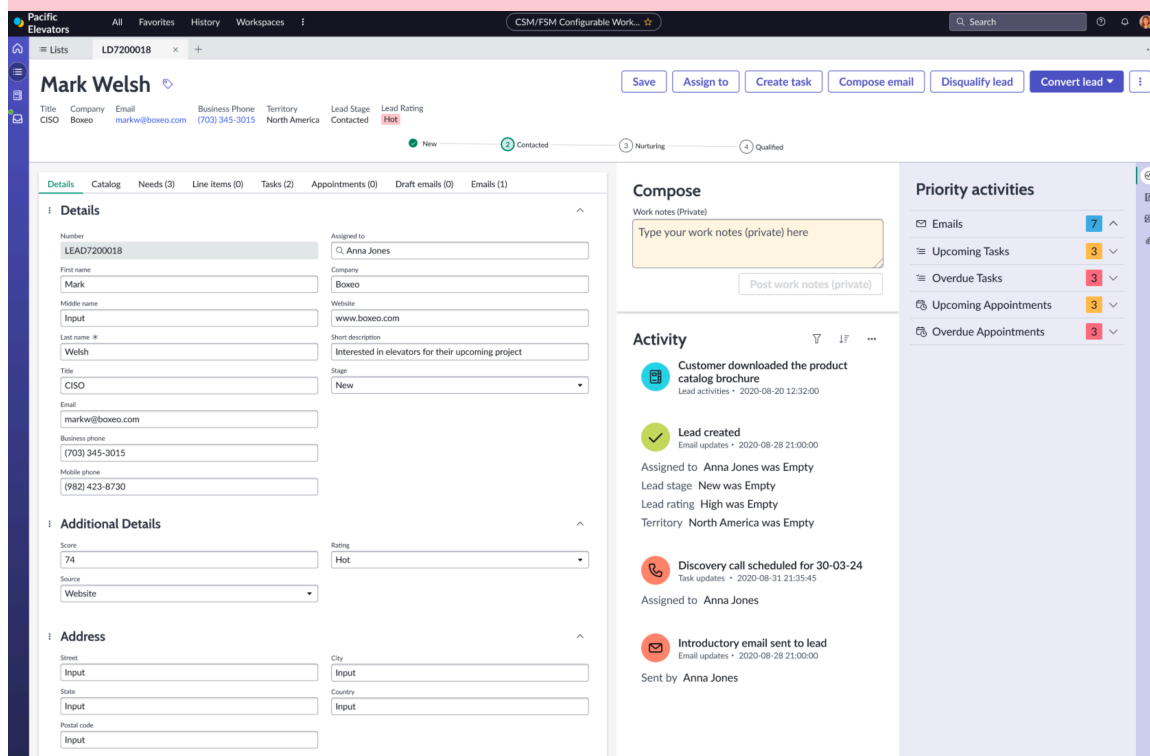
Lead-Workflow in Commercial Operations für die Produktion

Bild.

Schlüsselfunktionen von Lead Management

Lead Management für Commercial Operations für die Produktion kann verwendet werden für:

- Unterstützen Sie das grundlegende Datenmodell für Leads
- Aktivieren Sie das Lead Lifecycle Management von der Identifizierung bis zur Qualifizierung
- Nutzen Sie die Bedarfsanalyse, um die relevanten Produktangebote zu identifizieren und zu erfassen
- Fügen Sie Kanban-Ansichten für einen einfachen Snapshot der zugewiesenen Leads sowie Drag-and-Drop-Verwaltung von Lead-Phasen hinzu
- Initiieren und verfolgen Sie Lead-Aktivitäten wie E-Mail-Aufgaben und Termine
- Qualifizieren und konvertieren Sie Leads in Accounts/Verbraucher und Opportunities



[End]

[store-future: BEGIN review]

Pricing Management für Commercial Operations für die Produktion

PM erkunden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Angebotsmanagement für Commercial Operations für die Produktion

Angebotsmanagement ist eine Anwendung zum Erstellen und Verwalten von Produktangeboten.

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte und Services, das zu bestimmten Preisen und zugehörigen Zahlungsbedingungen vorgeschlagen und an einen potenziellen Kunden oder Verbraucher gesendet wird. Im Kontext von Vertriebs- und Auftragsmanagement können Angebote je nach Konfiguration über die Anwendung Verkaufschancen-Management oder separat erstellt werden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verträge und Berechtigungen für Commercial Operations für die Produktion

Die Anwendung „Verträge und Berechtigungen“ für Commercial Operations für die Produktion bietet Lösungen zum Standardisieren, Organisieren, Verwalten und Verwenden von Serviceverträgen und Berechtigungen.

Sie können die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen verwenden, um Verträge vom ersten Angebot bis zum Vertragsabschluss direkt im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu verwalten. Sie können auch Lebenszyklusänderungen, Umfangsänderungen und Stornierungen von Serviceverträgen und Berechtigungen verwalten. Die Anwendung ermöglicht die Nachverfolgung von Berechtigungen und verbessert die Vertrags-Compliance.

Ein Servicevertrag fungiert als Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Organisation. Ein Vertrag enthält die Verbraucher- oder Kontodetails, die abgedeckten Produkte und den Zeitraum für die Vertragsaktivierung. Servicevertragspositionen speichern Informationen zu einem Service oder Vertragsangebot, das bzw. den Sie erworben haben.

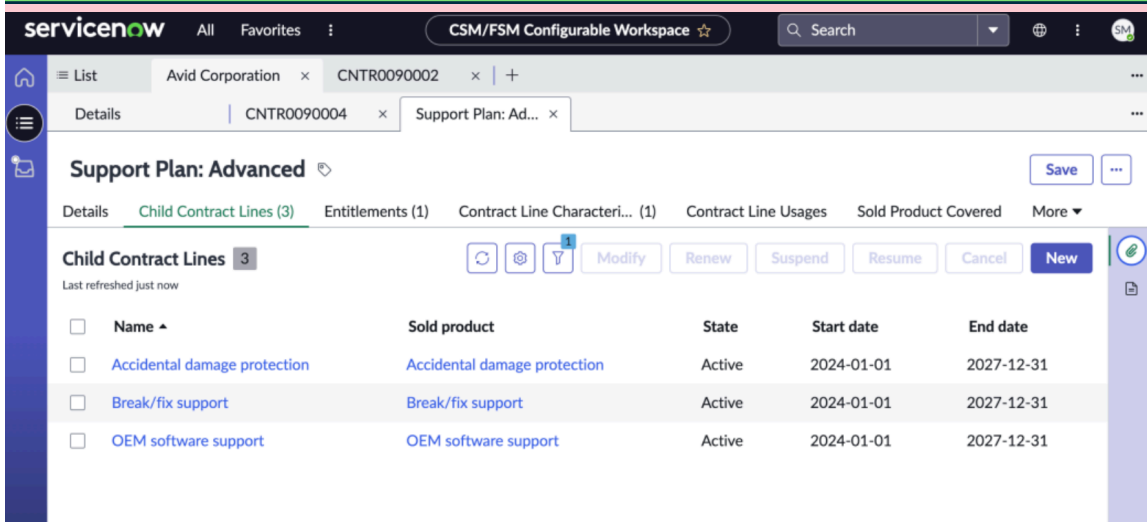
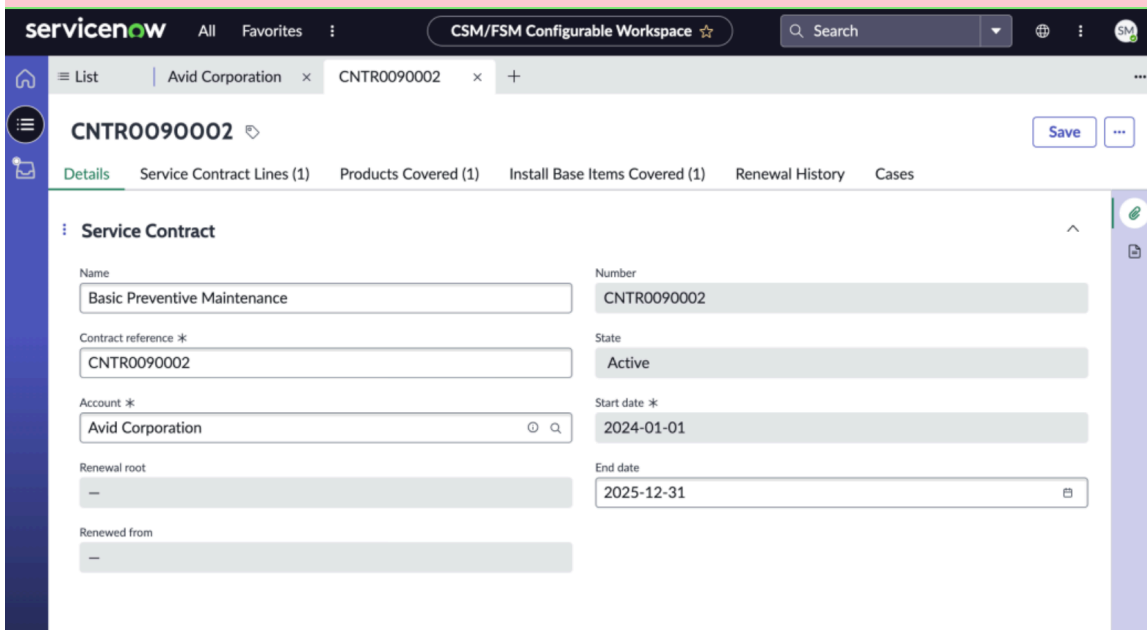
In jedem Vertrag können Berechtigungen definiert werden, um die spezifischen, mit dem Vertrag verbundenen Zusagen zu beschreiben. Sie können auch unabhängige Berechtigungen erstellen, die die Art und das Maß an Support definieren, den ein Kunde nach dem Kauf eines Produkts erhält.

Schlüsselfunktionen von Verträgen und Berechtigungen

Verträge und Berechtigungen für Commercial Operations für die Produktion können für Folgendes verwendet werden:

- Geben Sie ein grundlegendes Vertragsdatenmodell an
- Unterstützen Sie komplexe Verträge mit Headern und Einzelposten, die aus Drittanbietersystemen übernommen werden können

- Greifen Sie über den Account-Datensatz auf Verträge und Berechtigungen zu, und verifizieren Sie sie mit der API zur Verifizierung der Berechtigung
- Erfassen Sie Berechtigungsaufträge, und erstellen Sie Verträge mithilfe des Produktkonfigurators und des Preisgestaltungsmoduls
- Initiieren Sie Berechtigungsänderungs- oder Stornierungsanforderungen



Automatische Übersetzung

Workflows für Verträge und Berechtigungen

Verwalten Sie den Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragsgenerierung.

Verträge und Berechtigungs-Workflows helfen bei der effizienten Verwaltung des gesamten Lebenszyklus der Herstellung von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragsgenerierung. Nachdem der Kunde seine Katalogelemente für Serviceverträge und Berechtigungen angegeben hat, erleichtern diese Workflows die Erstellung von Aufträgen für diese Artikel durch Auftrags-Orchestration und die Generierung von transaktionalen Kundenverträgen.

Mit den Workflows in dieser Anwendung können Sie Verträge, Vertragspositionen und Berechtigungen ändern. Vertragsangebote sind Abonnementpläne oder Servicepläne,

die genau die Services beschreiben, auf die ein Kunde laut Vertrag Anspruch hat. Diese Angebote enthalten Details wie Serviceumfang, Zeitpläne, Preise und andere Sonderbedingungen. Vertragsangebote können unabhängig voneinander oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten angeboten werden. Berechtigungsangebote sind bestimmte Bedingungen und Servicelevel, zu denen Kunden im Rahmen eines Vertrags berechtigt sind.

Zu den wichtigsten Funktionen von Workflows für Verträge und Berechtigungen gehören:

- Generieren neuer Kundenverträge und Berechtigungen: Aktiviert den gesamten End-to-End-Vertriebs- und Auftragsverwaltungsprozess, um neue Kundenverträge und Berechtigungen zu generieren.
- Integration in Customer Service Management-Module: Integriert Produktkatalogverwaltung, Bestellverwaltung und Vertragsverwaltung, um eine nahtlose Funktionalität zur Unterstützung des Verkaufs von Serviceverträgen und Berechtigungen bereitzustellen.
- Anpassbare Workflows: Bietet die Flexibilität, Änderungen im Datenmodell zu berücksichtigen, z. B. das Hinzufügen benutzerdefinierter Felder.
- Verträge und Berechtigungen ändern: Verwalten Sie Änderungen an Verträgen und Berechtigungen. Wenn der Kunde Serviceverträge ändern möchte, z. B. Änderungen bei der Abdeckung oder andere spezifische Bedingungen, können diese Änderungen mithilfe des Auftragsmanagements verwaltet werden. Je nach Anforderungen können Sie sie auch anhalten, fortsetzen und abbrechen.
- Services verlängern: Sie können Serviceverträge und andere Entitäten basierend auf Ihren Anforderungen verlängern.
- Abgedeckte Produkte: Abgedeckte Produkte sind bestimmte Produkte oder Bestellpositionen, die in einem Servicevertrag enthalten sind. Abgedeckte Produkte können direkt über die Vertragsdatensätze nachverfolgt werden, was Änderungen und Transparenz der abgedeckten Elemente erleichtert.

Anwendungsfall „Verträge und Berechtigungen“

Ein Kunde erwirbt mehrere Produkte mit unterschiedlichen Serviceverträgen 1000 multifunktionale Drucker mit erweiterten Supportpaketen über einen Solana-Produktvertriebsmitarbeiter und 200 Stunden Vor-Ort-Reparatursupport durch einen Solana-Supportvertriebsmitarbeiter. Der Kunde hat Anspruch auf eine von Solana allen Kunden zugesagte Antwortzeit für P1-Probleme von 4 Stunden.

Der Systemadministrator konfiguriert ServiceNow zur Zentralisierung von Serviceverträgen, die für einen bestimmten Kunden in mehreren Systemen erstellt wurden. Ein Vertrag für erweiterten Support wird automatisch von ServiceNow SOM generiert. Der Vertrag zur Unterstützung der Reparatur vor Ort, der mithilfe von APIs aus ERP importiert wird, erstellt die Berechtigung „Antwortzeit“ in ServiceNow CSM.

Der Servicemitarbeiter überprüft die Berechtigung, wenn der Kunde mit einer Serviceanfrage für den Drucker Kontakt aufnimmt. Die Antwort-SLA beträgt 4 Stunden. Der Drucker mit dem Problem hat Anspruch auf Support durch das Advanced Tech Team. Für den Vor-Ort-Support kann ein Techniker entsandt werden.

[End]

Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge

Erstellen Sie mit Service Bridge for Manufacturing Commercial Operations Geschäfts-Workflows sicher im gesamten ServiceNow-Ökosystem.

Commercial Operations für die Produktion für Anbieter mit Service Bridge

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge mit Commercial Operations für die Produktion für Anbieter, 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 Anbietaufgabe über einen	Vereinfacht und erhöht das Automatisierungsverhältnis

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

	Flow auf der Anbieterinstanz, der proaktiv auf der Verbraucherinstanz überprüft werden kann. Hinter der Synchronisierung befindet sich ein Flow für proaktive Fälle.	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 Verbrauchern, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben (z. B. Fälle) als Anbietaeraufgaben mit ihren Verbrauchern synchronisiert werden.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen Instanzen und vermeidet Datenkonflikte zwischen Fällen in verschiedenen Instanzen
Konfigurationsüberarbeitungen	Die Konfigurationen von Remote-Datensatzernstellern, 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	Diese Funktion entfernt Anbieter von der Notwendigkeit, Service

Automatische Übersetzung

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

	Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	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-Datensatzersteller 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-Datensatzersteller bestellen. Dies ermöglicht eine schnellere Auftragsbefreiung, höhere Genauigkeit und höhere Kundenzufriedenheit.

Informationen zum Einrichten Service Bridge von 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 geskriptete Transformationen ermöglichen komplexe Logik.	Vereinfacht die Kommunikation untereinander (OEM, Verbraucher), sodass sich Service Desk-Mitarbeiter stärker auf die Lösung von Incidents, Fällen und Verbraucheranfragen konzentrieren können.
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.

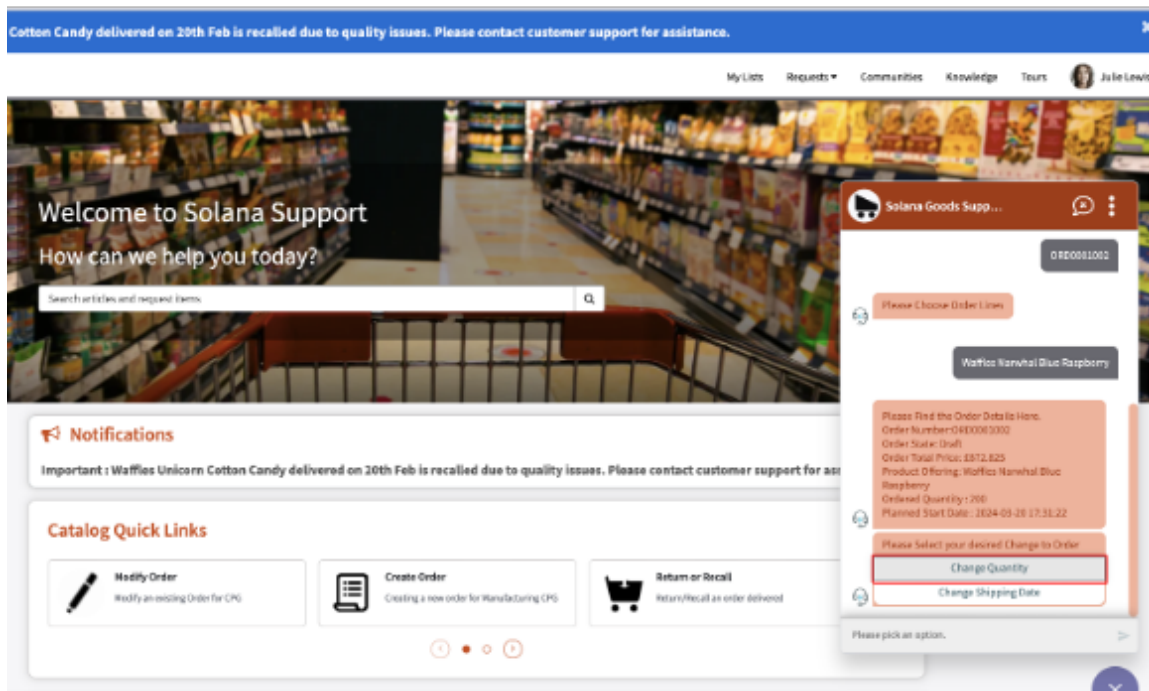
Service Bridge für Schlüsselfunktionen von Verbrauchern (Fortsetzung)

<p>Support für Auftragsmanagement</p>	<p>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</p>	<p>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 Auftragsbefüllung, höhere Genauigkeit und höhere Kundenzufriedenheit.</p>
---------------------------------------	---	---

Informationen zum Einrichten Service Bridge von 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 Ausnahme- und Konfliktmanagement

Automatisieren Sie die Verwaltung von Auftragsausnahmen und Rechnungskonflikten mit Ausnahme- und Konfliktmanagement für Commercial Operations für die Produktion.



Mit Exception and Konflikt Management für Commercial Operations für die Produktion können Hersteller:

- Fassen Sie zugehörige Probleme zusammen, und verfolgen Sie den Status anhand von Fallpositionen in einem einzelnen Fall effektiv.
- Erfassen Sie Change-Anforderungen für Aufträge und Rechnungskonflikte effizient über Omni-Kanäle.
- Priorisieren und beschleunigen Sie die Problemlösung für die wichtigsten berechtigten Kundenaufträge.

Automatische Übersetzung

- Identifizieren Sie Diskrepanzen automatisch, und verbessern Sie die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter mit geführten Empfehlungen.
- Arbeiten Sie mit internen Teams zusammen, um Probleme schneller zu lösen.

[store-future: BEGIN review]

Ausnahmenverwaltung für Aufträge

OEM erkunden für Commercial Operations für die Produktion.

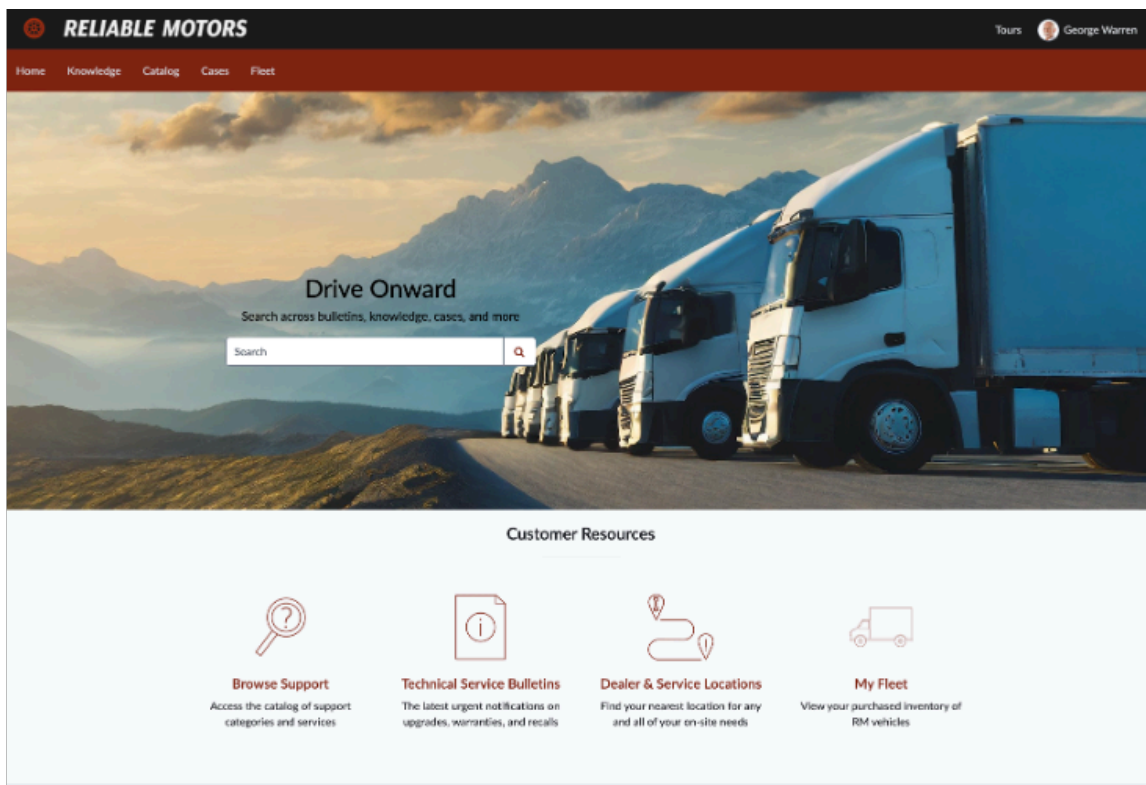
[End]

Produktion mit Management von Produkt- und Serviceproblemen

Commercial Operations für die Produktion kann in andere Systeme integriert werden, und die Daten werden den Service Desk-Mitarbeitern am Point of Service zur Verfügung gestellt. Kommunizieren Sie mit konfigurierbaren Falltypen, Playbooks, Problemmanagement-Workflows und Mitarbeiterbereichen nahtlos mit Kunden, internen Teams und Stakeholdern. Identifizieren, Priorisieren, Lösen und Aktualisieren von Installationsbasis-, Produkt- oder Serviceproblemen und -lösungen.

Commercial Operations für die Produktion Channel-Supportvorgänge

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



Mit Channel Support Operations für Commercial Operations für die Produktion können Sie:

Automatische Übersetzung

- Kundensupport-Prozesse automatisieren (z. B. Produkt- und Serviceprobleme, Garantieansprüche, Rückrufe)
- Beheben Sie Probleme mit schlechter Qualität, Nichteinhaltung und Garantien
- Stellen Sie Mitarbeitern des technischen Supports eine 360-Grad-Ansicht von Kunden, Produkten, Berechtigungen und Kanälen bereit
- Erhöhen Sie die Abwehr mit maßgeschneiderten Selfserviceportalen und Arbeitsbereichen
- Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen OEM-Kanälen durch proaktive Kommunikation und automatisierte Kanal-Workflows (z. B. Fahrzeugübergabe, Servicebereitstellung)

Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Richten Sie Commercial Operations für die Produktion ein, damit Hersteller den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Fertigungsprodukte verwalten können.






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

- Commercial Operations für die Produktion Plugins
- Installieren und Einrichten der Anwendung Commercial Operations für die Produktion
- Kundenservice-Management (CSM) installieren und konfigurieren.
- Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen installieren und einrichten, z. B. Lead-Management, Verkaufschancen-Management, Angebotsmanagement und Vertriebsvereinbarungsmanagement.
- Service Bridge für Anbieter und Verbraucher installieren und einrichten.

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 das Kundenservice-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.
Install and configure Lead Management 	Installieren Sie die Anwendung Lead Management aus ServiceNow Store. Diese Anwendung ermöglicht es Herstellern, Leads zu erstellen und Pre-Sales-Produktempfehlungen basierend auf den Kundenbedürfnissen bereitzustellen, Anwenderrollen zuzuweisen und zugehörige Funktionen wie die Bedarfsanalyse zu konfigurieren.
Install and configure Opportunity Management 	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-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.
Install and configure Quote Management 	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 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:</p> <p>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>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement</p>	<p>Installieren Sie die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement aus dem Store ServiceNow Store, um Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen zu erstellen.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Service Model Foundation</p>	<p>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.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Installationsbasis-Verwaltung</p>	<p>Installieren Sie die Anwendung Installationsbasis-Verwaltung 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.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Service Bridge für Anbieter</p>	<p>Weitere Informationen finden Sie unter Install Service Bridge for Providers.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Service Bridge für Verbraucher</p>	<p>Weitere Informationen finden Sie unter Install Service Bridge for Consumers.</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.

Commercial Operations für die Produktion-Plugins

Mit dem Haupt-Plugin ServiceNow Commercial Operations für die Produktion können Sie alle abhängigen Store-Apps und Plugins installieren, für die ein Kunde mit Commercial Operations für die Produktion berechtigt ist.

Eine Liste der Commercial Operations für die Produktion Plugins, die standardmäßig mit dem Haupt-Plugin installiert werden, finden Sie unter

Vertriebs- und Auftragsmanagement für die Produktion installieren und konfigurieren

Richten Sie die Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) für Commercial Operations für die Produktion ein, um den Lead-to-Cash-Zyklus zu optimieren und Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, an verschiedenen Phasen des Vertriebslebenszyklus für die Produktion zu arbeiten, z. B. an Verkaufschancen, Angeboten, Auftragserfassung und -erfüllung Verträge und Berechtigungen.


SOM -Anwendungen installieren und konfigurieren

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

SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Install and configure Lead Management	Installieren Sie die Anwendung Lead Management aus ServiceNow Store. Diese Anwendung ermöglicht es Herstellern, Leads zu erstellen und Pre-Sales-Produktempfehlungen basierend auf den Kundenbedürfnissen bereitzustellen, Anwenderrollen zuzuweisen und zugehörige Funktionen wie die Bedarfsanalyse zu konfigurieren.
Install and configure Opportunity Management	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management aus dem ServiceNow 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.
Install and configure Quote Management	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store. Sie ermöglicht Ihren Vertriebsmitarbeitern, Verkaufsangebote für Produkte oder Services zu generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
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.
Configure Sales Agreement Management	Installieren Sie die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement aus dem Store ServiceNow Store, um Vertriebsvereinbarungen zwischen einem


SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen zu erstellen.
Configuring product offerings and catalogs 	Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Mitarbeitern für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Post-Sales-Interaktion verwendet werden können.
Produktpreise mit der Anwendung Pricing Management konfigurieren 	Verwenden Sie die Anwendung Pricing Management, um Preislisten und Preislistenpositionen zu erstellen, Preisanpassungen zu definieren und andere Funktionen zu verwalten, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Die Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Bestellmitarbeitern verwendet, wenn sie in Vertriebs- und Auftragsmanagement Verkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge erstellen.
Setting up the product configurator 	Steuern Sie die auf der Anwenderoberfläche angezeigten Produktoptionen mithilfe des Open State Management-API-Frameworks.
Assign user roles in Sales and Order Management applications 	Überprüfen und weisen Sie den Benutzern der von Ihnen installierten SOM-Anwendungen Rollen zu.

Service Bridge für Provider installieren und konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge für Anbieter für Commercial Operations für die Produktion einzurichten und zu konfigurieren.

Hinweis:

Service Bridge 2.xx, das mit dem Release Yokohama veröffentlicht wird, unterstützt keine Migration der Versionen Service Bridge (veraltet). Wenn Sie eine Service Bridge-Version (veraltet) verwenden, müssen Sie vor dem Upgrade auf das Release Yokohama die Anweisungen in [Service Bridge für Anbieter \(veraltet\) – Migrationsdienstprogramm \(KB1499823\)](#)  befolgen, um Ihre Konfigurationsdaten zu migrieren.

Prüfungen vor der Installation

Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ überprüfen: Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ in der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL festgelegt ist. Ein Problem kann auftreten, wenn eine Instanz aus der Produktion geklont wird, aber dennoch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ verweist.

Service Bridge für Anbieter einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Provider.	Weitere Informationen finden Sie unter Install Service Bridge for Providers .
Upgrade von Version 1.xx von Service Bridge für Anbieter durchführen, falls erforderlich.	Weitere Informationen finden Sie im Upgradeleitfaden für die Anwendung Service Bridge für Anbieter und Verbraucher (Version 2.xx – KB1700387) .
Migrieren Sie bei Bedarf von der Vorgängerversion Service Bridge.	Weitere Informationen finden Sie unter Migrate from Service Bridge (legacy) . ? Hinweis: Diese Funktion wird nur für Service Bridge 1.xx-Versionen unterstützt.
Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein.	Weitere Informationen finden Sie unter Set up a Service Bridge provider record .
Weisen Sie Service Bridge Rollen für Anbieter zu.	Weitere Informationen finden Sie unter User roles for providers .
Erstellen Sie Katalogpersonas.	Weitere Informationen finden Sie unter Create catalog personas .
Erstellen Sie Definitionen für die Remote-Auswahl.	Siehe Create remote choice definitions in Service Bridge for Providers .
Erstellen Sie Remote-Katalogelemente.	Weitere Informationen finden Sie unter Create remote catalogs in Service Bridge for providers .
Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgaben.	Weitere Informationen finden Sie unter Create remote task definitions in Service Bridge for Providers .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Create a transform in Service Bridge .
Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Anwender.	Weitere Informationen finden Sie unter Update settings for Authorized Users .

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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

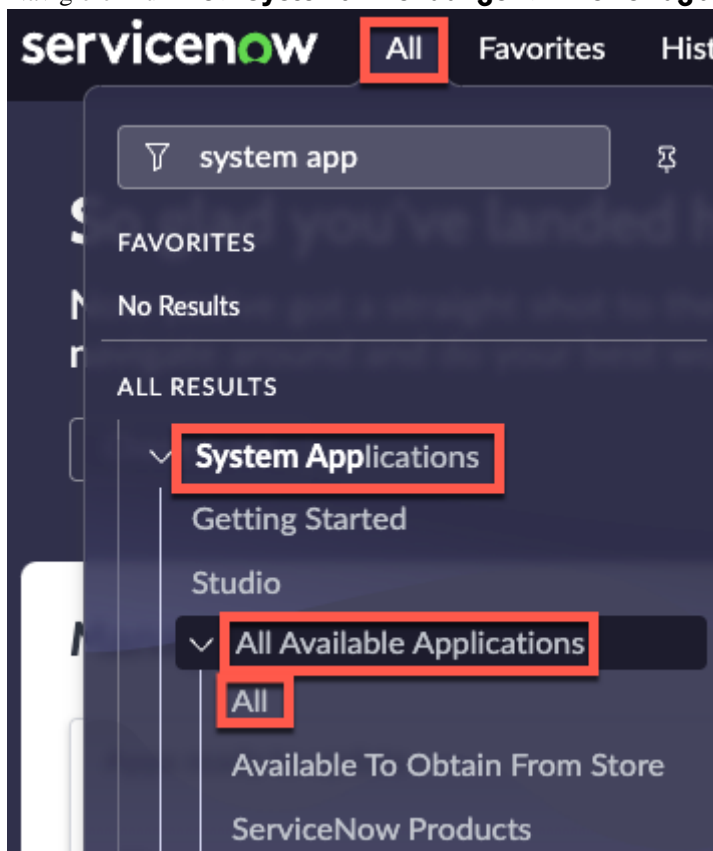
Die folgenden Plugins werden automatisch mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion installiert:

- 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 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 installieren und konfigurieren

Führen Sie als Verbraucher die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge für Verbraucher für Commercial Operations für die Produktion einzurichten.


Prüfungen vor der Installation

Eigenschaft „glide.servlet.uri“ überprüfen: Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „glide.servlet.uri“ in der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL festgelegt ist. Ein Problem kann auftreten, wenn eine Instanz aus der Produktion geklont wird, aber dennoch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft „glide.servlet.uri“ verweist.

Service Bridge für Verbraucher einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher.	Weitere Informationen finden Sie unter Install Service Bridge for Consumers .
Upgrade von Version 1.xx von Service Bridge für Verbraucher bei Bedarf durchführen.	Weitere Informationen finden Sie im Upgradeleitfaden für die Anwendung Service Bridge für Anbieter und Verbraucher (Version 2.xx – KB1700387) .
Fügen Sie Rollen Service Bridge für Verbraucher hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Personas for consumers .
Registrieren Sie sich bei einem Anbieter.	Weitere Informationen finden Sie unter Registering with a provider .
Aktivieren Sie Berechtigungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Activate entitlements in Service Bridge .
Konfigurieren Sie Verbraucher-Vor-Flows.	Weitere Informationen finden Sie unter Service Bridge consumer pre-flows .
Fügen Sie autorisierte Benutzer hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Add an authorized user .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Create a transform in Service Bridge .
Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren.	Weitere Informationen finden Sie unter Create remote tasks to sync data .


Service Bridge für Verbraucher einrichten (Fortsetzung)

Aufgabe	Verknüpfung
Konfigurieren Sie Einstellungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Configure settings on the consumer instance  .

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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#)  .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

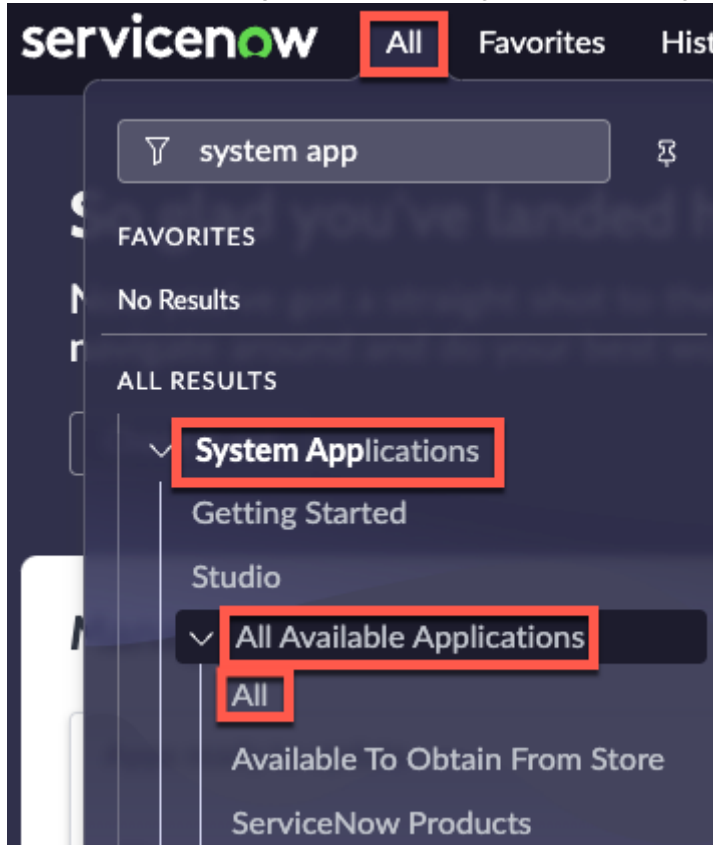
Die folgenden Plugins werden in mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installiert:

- 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 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.

Wichtig:

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

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren und Verwalten von Falltypen in Commercial Operations für die Produktion

Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Ein Kundenservicefall-Typ repräsentiert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind,

um einen bestimmten Typ von Kundenproblem zu lösen. Nach der Erstellung können Sie die Falltypen anzeigen, Einstellungen verwalten und die Konfiguration der Falltypen in Commercial Operations für die Produktion aktualisieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für jeden Falltyp erstellen Sie eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert, und konfigurieren eine Reihe von Elementen, z. B. Prozesse, Geschäftsregeln und Clientskripts, die Kundenprobleme dieses Typs von der Erstellung bis zur Lösung steuern. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp auswählen, der dem Kundenproblem entspricht.

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie Falltypen für Commercial Operations für die Produktion konfigurieren können.

Sie müssen für jeden Falltyp Folgendes erstellen:

- Status und Status-Flows
- UI-Aktionen
- UI-Richtlinien (wenn als geerbt markiert)
- Client-Skripts (wenn als geerbt markiert)
- Business-Regeln
- SLA-Definitionen
- Konfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Benachrichtigungen

i Hinweis:

Attribute gelten als **geerbt**, wenn keine Änderungen im Vergleich zum Basisfall erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Falltypen**.
2. Zeigen Sie in der Kategorie „Falltypen“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Commercial Operations für die Produktion Konfigurationsaufgaben für Falltypen

Aufgabe	Beschreibung
Falltypen erstellen	<p>Der erste Schritt beim Erstellen eines Falltyps ist das Erstellen einer Tabelle für den Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert.</p> <p>i Hinweis: Diese Tabelle sollte in einem anderen Bereich als „Global“ erstellt werden.</p> <p>Sie können eine Tabelle für den Falltyp mit einer der folgenden Methoden erstellen:</p>

Aufgabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Guided Application Creator ○ Tabellenerstellungsfunktion der Plattform (navigieren Sie zu Systemdefinition > Tabelle und klicken Sie auf Neu) <p>Die erweiterte Tabelle für den Falltyp erbt die meisten Funktionen der Falltabelle.</p>
Ansichtsregeln einrichten	<p>Ansichtsregeln bestimmen die Formularansichten, die Benutzern zur Verfügung stehen. Erstellen Sie Ansichtsregeln, die die Bedingungen festlegen, unter denen das System die Tabelle „Falltyp“ in einer bestimmten Ansicht anzeigt.</p>
Status für Status-Flows einrichten	<p>Mit Status-Flows können Sie Übergänge von einem Status in einen anderen in Tabellen anpassen, die von der Tabelle „Aufgabe“ [task] abgeleitet sind, einschließlich der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] und der aus Fall erweiterten Tabellen. Sie können das System so konfigurieren, dass Aufgaben während der Übergänge zu einem bestimmten Status durchgeführt werden.</p> <p>Erstellen Sie Auswahldatensätze für jeden der Status, die in Status-Flows für den Falltyp verwendet werden sollen. Legen Sie beim Erstellen Ihrer gewünschten Status das Feld Tabelle auf die Tabelle für den Falltyp und das Feld Element auf „Status“ fest.</p>
UI-Richtlinien einrichten	<p>UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular, z. B. das Festlegen eines Felds als schreibgeschützt oder als Pflichtfeld. Der Falltyp erbt die folgenden UI-Richtlinien aus der Falltabelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Abschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ anzeigen oder ausblenden ○ Schreibschutz für Partnerkontakt aktivieren, wenn der Partner leer ist <p>Sie können zusätzliche UI-Richtlinien für das Formular „Falltyp“ konfigurieren.</p>
Clientskripts einrichten	<p>Clientskripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client auszuführen, sobald clientbasierte Events eintreten. Der Code wird also beispielsweise beim Laden eines Formulars ausgeführt oder wenn der Wert eines Felds geändert wird. Der Falltyp erbt die folgenden Clientskripts aus der Falltabelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Leerer Partnerkontakt bei Partneränderung ○ Leeres Fallformular bei Account-Änderung

Aufgabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zugehörige Liste „Anforderung“ ausblenden ○ SM-Abschnitt und Liste ausblenden, wenn kein Plugin vorhanden ist ○ Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ ausblenden <p>Sie können zusätzliche Clientskripts für den Falltyp konfigurieren.</p>
Business Rules einrichten	<p>Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder eine Tabelle abgefragt wird. Mit Business Rules lassen sich Aufgaben ausführen. Beispielsweise können Werte in Formularfeldern automatisch geändert werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Ebenso können Sie Events erstellen, die E-Mail-Benachrichtigungen und Skriptaktionen auslösen.</p> <p>Sie können die gewünschten Geschäftsregeln für die Falltypentabelle einrichten.</p>
UI-Aktionen für Falltyp einrichten	<p>UI-Aktionen umfassen die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente, die in Formularen und Listen angezeigt werden. Ein Falltyp erbt die UI-Aktionen von der Fallentabelle.</p> <p>Beim Einrichten von UI-Aktionen für einen Falltyp haben Sie die folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Erstellen Sie neue UI-Aktionen für den Falltyp. Wenn Sie eine neue UI-Aktion erstellen, wählen Sie im Formular „UI-Aktion“ die Falltypentabelle im Feld Tabelle aus. ○ Verwenden Sie eine der geerbten Fall-UI-Aktionen. ○ Verwenden Sie eine Kombination der beiden. <p>Sie können auch alle unerwünschten geerbten Fall-UI-Aktionen blockieren. Zum Blockieren einer Aktion aktualisieren Sie die Skripteinbindung CSUIActionsimpl.</p>
Falltypen einrichten	<p>Registrieren Sie einen neu erstellten Falltyp, indem Sie einen Falltypdefinitions-Datensatz erstellen. Dieser Datensatz wird in der Falltypentabelle (sn_case_type) gespeichert und enthält die folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Der Name des Falltyps ○ Die für den Falltyp erstellte Tabelle ○ Eine optionale Kategorie

Aufgabe	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ein optionaler Untertyp ○ Eine Kurzbeschreibung ○ Ein Feld zum Festlegen des Falltyps auf „Aktiv“ <p>Die Tabelle „Falltyp“ erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ (sys_metadata). Diese Tabelle enthält eine Spalte Domänen, die Kunden verwenden können, um ihre eigene Logik hinzuzufügen.</p> <p>Um einen Falltyp-Definitionsdatensatz zu erstellen, navigieren Sie zu Kundenservice > Falltypen verwalten und klicken Sie auf Neu.</p> <p>Nachdem Sie den Falltypdefinitions-Datensatz erstellt und gespeichert haben, können Sie die folgenden Prozessinformationen für den Falltyp mithilfe der zugehörigen Listen im Formular „Falltyp“ konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Statusabläufe ○ Spezielle Bearbeitungsnotizen ○ SLAs ○ E-Mail-Vorlagen ○ Kurzmeldungen ○ Berichte <p>Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Falltypen in Commercial Operations für die Produktion.</p> <p>? Hinweis: Diese zugehörigen Listen zeigen nur Informationen für den neuen Falltyp an. Sie enthalten keine Informationen für den Basisfall.</p>
Benachrichtigungen einrichten	Benachrichtigungen halten Benutzer über verschiedene Aktivitäten und Events auf dem Laufenden. Sie können die Bedingungen festlegen, wann eine Benachrichtigung angezeigt wird, indem Sie in der Tabelle „Benachrichtigung“ einen Datensatz erstellen.
Rollen einrichten	Erstellen Sie eine oder mehrere Rollen, um den Zugriff auf die Falltypfunktionen und -fähigkeiten zu steuern. Gewähren Sie diesen Rollen dann Zugriff auf die gewünschten Anwendungen und Module.
Regeln für Zugriffssteuerungsliste (ACLs) einrichten	Verwenden Sie Zugriffssteuerungslisten-Regeln (ACLs), um den Zugriff auf Daten einzuschränken. Diese Regeln erfordern, dass Benutzer eine Reihe

Aufgabe	Beschreibung
	<p>von Anforderungen erfüllen, bevor sie mit Daten interagieren können.</p> <p>Damit externe Kunden einen Falltyp sehen können, fügen Sie ACLs hinzu, die Lese- oder Erstellungszugriff für externe Benutzer bieten.</p>
Datensatzersteller einrichten	<p>Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Falldatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, der den neuen Falltyp im Kundenportal verfügbar macht.</p>

Verwalten von Falltypen in Commercial Operations für die Produktion

Verwalten Sie die Einstellungen und die Konfiguration für einen Falltyp im Formular „Falltyp“.

Nachdem Sie das geführte Setup Commercial Operations für die Produktion zum Erstellen und [Konfigurieren eines Falltyps](#) verwendet haben, können Sie die Einstellungen und die Konfiguration für den Falltyp im Formular „Falltyp“ anzeigen und verwalten. Um auf ein Falltypformular zuzugreifen, navigieren Sie zu **„Kundenservice“ > „Falltypen“ > „Falltypen verwalten“**, und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus.

Zugehörige Listen im Falltypformular

Die zugehörigen Listen des Falltypformulars zeigen Elemente an, die für die Falltypentabelle konfiguriert wurden. Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um zusätzliche Konfigurationen zu erstellen.

- Datensatzersteller
- Statusflüsse
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- SLAs
- E-Mail-Vorlagen
- Textbausteine
- Berichte
- Falltypauswahlen

Zugehörige Links im Falltypformular

Zugehöriger Link	Beschreibung
Konfiguration des Falltyps anzeigen	<p>Zeigt die aktuelle Konfiguration für diesen Falltyp an, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Rules • Client-Skripts

Zugehörige Links im Falltypformular (Fortsetzung)

Zugehöriger Link	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Dictionary-Einträgen und Überschreibungen • Notifications • UI-Aktionen • Zugriffssteuerungen • UI-Richtlinien • Datenrichtlinien • Stile • Anzeigeregeln • Flows
Guided Setup für Falltypen starten	Ruft die Setup-Aufgaben für Falltypen in Commercial Operations für die Produktion Guided Setup auf.

Geschäftsportal in Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Konfigurieren Sie das Geschäftsportal so, dass Ihre Kunden Bestellungen per Selfservice aufgeben können.

Vorbereitungen

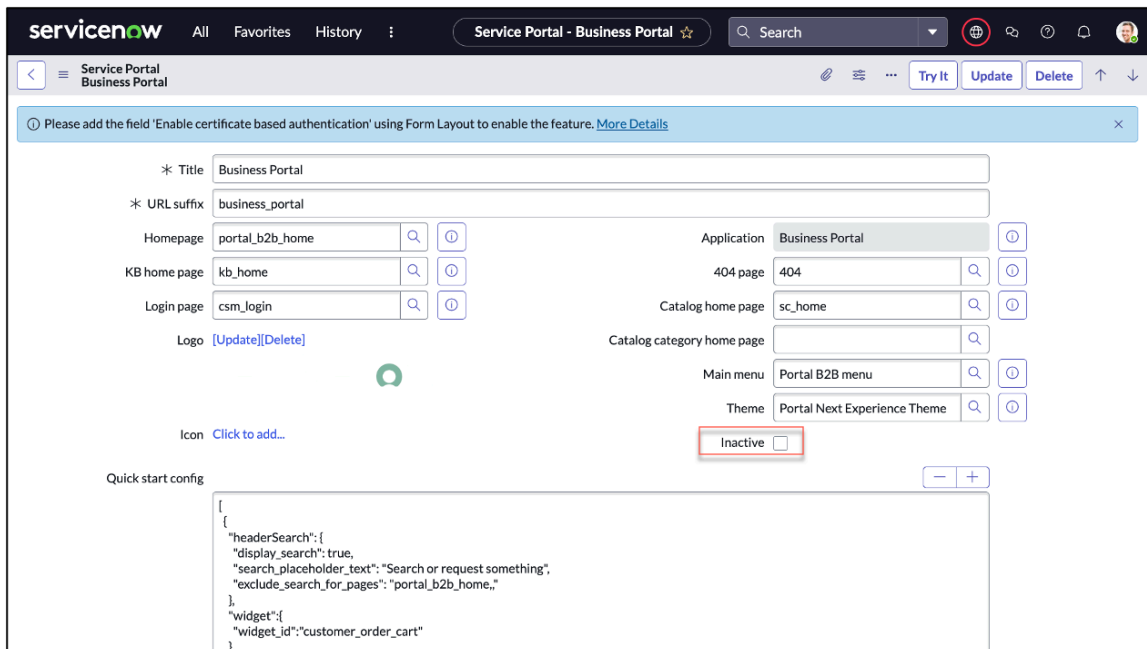
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Serviceportale > Portale**.
2. Geben Sie auf der Seite „Serviceportale“ in der Spalte Titel den Wert *Geschäftsportalein.
3. Wählen Sie **Geschäftsportal**aus.
In Ihrer Instanz wird eine Seite geöffnet, auf der Sie das Geschäftsportal konfigurieren können.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Inaktiv**.

 Hinweis:

Das Geschäftsportal ist standardmäßig inaktiv.



5. Wählen Sie Aktualisieren.

Ergebnisse

Das Geschäftsportal ist jetzt aktiv.

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.

Katalogelemente als Remote-Datensatzersteller kopieren und veröffentlichen

Als Anbieter können Sie Ihre lokalen Katalogelemente kopieren und als Remote-Datensatzersteller in Service Bridge veröffentlichen, um zu vermeiden, dass Katalogelemente manuell als RRP neu erstellt werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Katalogelemente, die Sie kopieren möchten, die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Muss sich im Status „Veröffentlicht“ befinden
- Muss eine unterstützte Klasse haben: `sc_cat_item`, `sc_cat_item_producer`, `pc_hardware_cat_item` oder `pc_software_cat_item`
- Darf nicht bereits in kopiert worden sein Service Bridge

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Hardware, Software, Datensatzersteller und allgemeine Katalogelemente entweder einzeln oder massenweise in RRP kopieren. Nach dem Kopieren können Sie diese RRP bearbeiten und veröffentlichen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** und geben Sie `sc_cat_item.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus.
Sie können mehrere auswählen.

Standardmäßig können Sie 20 Katalogelemente gleichzeitig als RRP kopieren. Wenn Sie den Grenzwert ändern möchten, müssen Sie die Systemeigenschaft `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` vom Typ Ganzzahl hinzufügen.

3. Wählen Sie im Aktionsmenü **In Service Bridge veröffentlichen**.
Es wird eine Meldung angezeigt, die den Veröffentlichungsstatus angibt.
 - Wenn die Veröffentlichung in Service Bridge erfolgreich ist, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt.
 - Wenn die Veröffentlichung nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Beheben Sie den fehlgeschlagenen Prozess, indem Sie die Protokolle überprüfen, um die Probleme zu identifizieren, die Probleme zu beheben, und versuchen Sie erneut, in Service Bridge zu veröffentlichen.

4. Zeigen Sie kopierte RRP an, indem Sie in der Erfolgsmeldung **Hier klicken** auswählen.
5. Überprüfen Sie die kopierten RRP auf Richtigkeit.
6. Fügen Sie jedem RRP eine Variable hinzu, falls noch nicht verfügbar.

Jede RRP muss mindestens eine Variable haben. Sie können mehr als eine Variable hinzufügen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Create variables for remote record producers in Service Bridge for Providers](#) .

7. Fügen Sie der RRP mithilfe des Felds **Flow** einen Flow hinzu.
Jede RRP muss einen Flow haben. Wählen Sie einen der bereitgestellten Standard-Flows Service Bridge aus, oder erstellen Sie bei Bedarf einen eigenen Flow.
8. Fügen Sie ein Verbraucherkriterium hinzu.
9. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

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®.

Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion verwenden

Die Anwendung Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion bietet Ihren Produktionskunden eine nahtlose Bestell-Experience.

Verwenden Sie Vertriebs- und Auftragsmanagement als Aktionssystem und Relais-Bestellstatus über das Kundenserviceportal. Bestellungen können in jedem System erfasst, ausgeführt und zurück mit der Bestelltabelle Vertriebs- und Auftragsmanagement synchronisiert werden.

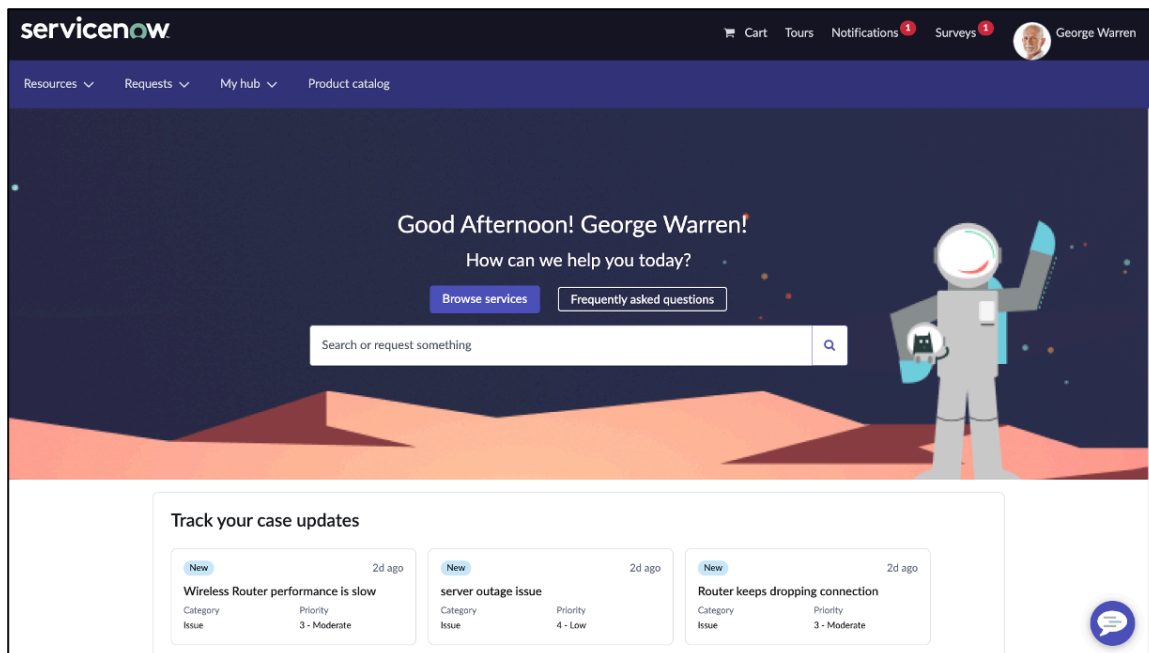
Vertriebs- und Auftragsmanagement – Workflow



Verwenden des Geschäftsportals in Commercial Operations für die Produktion

Kunden können das Geschäftsportal verwenden, um Produktkataloge zu durchsuchen und Produktbestellungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion zu erstellen.

Das Geschäftsportal ist ein Selfservice-Webportal in Commercial Operations für die Produktion, das auf der Anwendung Serviceportal basiert.



Das Geschäftsportal unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B) dabei, Produkte zu konfigurieren und Bestellungen unabhängig über ein Selfserviceportal aufzugeben. Die -Portale bieten gebrauchsfertige Funktionen, die ein minimales Setup erfordern. Dazu gehören:

- Header und Footer mit Links für verschiedene Kundenaktivitäten.
- Die Homepage bietet dem angemeldeten Benutzer eine Zusammenfassung wichtiger Elemente.
- Hierarchisches Menü zum systematischen Navigieren zu verschiedenen Portalseiten.
- Einheitliche Experience für Wissen und Katalog durch Taxonomiethemen.
- Listenseiten zum Durchsuchen, Suchen und Filtern von Datensätzen von Fällen, Produkten, Bestellungen und anderen.
- Datensatzansichtsseiten zum Anzeigen wichtiger Informationen, zugehöriger Aktionen, zugehöriger Listen und Quick-Links eines Datensatzes.

i Hinweis:

Die Store-App „Geschäftsportal“ wird automatisch installiert, wenn Sie die Store-App „Customer Service Portal“ installieren. Einzelheiten finden Sie unter [Activate the Consumer and Customer Service Portals](#)

Erstellen Sie einen Auftrag mithilfe des Geschäftsportals in Commercial Operations für die Produktion

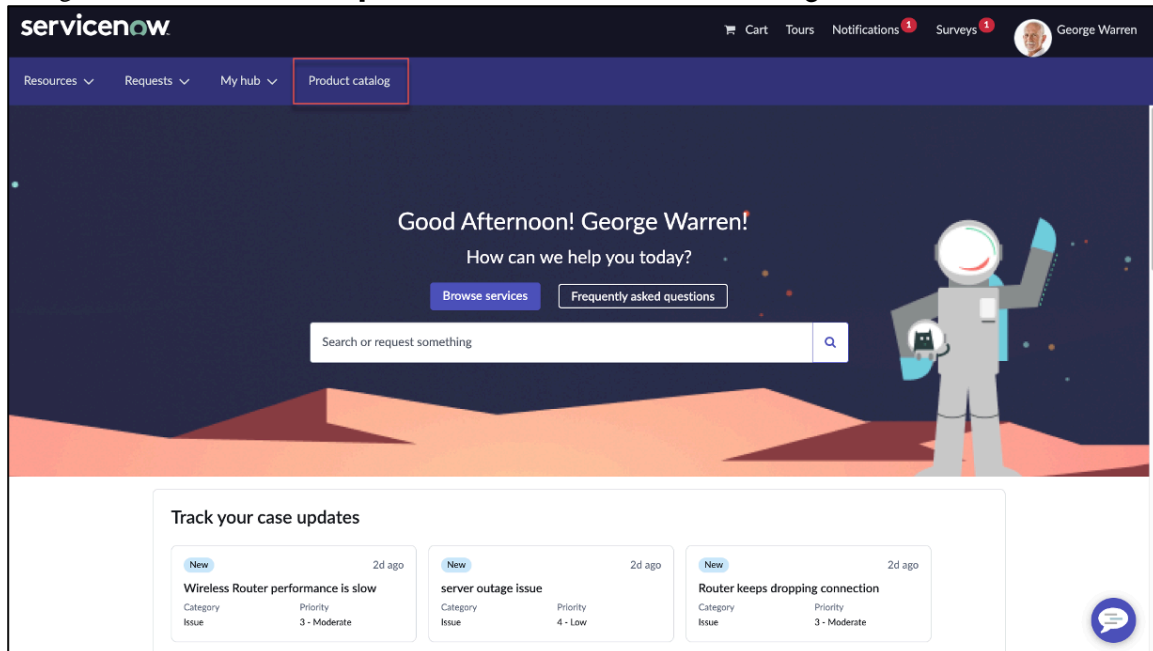
Im Geschäftsportal können Kunden über den Produktkatalog Produkte durchsuchen und konfigurieren. Kunden können auch Aufträge erstellen und zur Erfüllung einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: customer

Prozedur

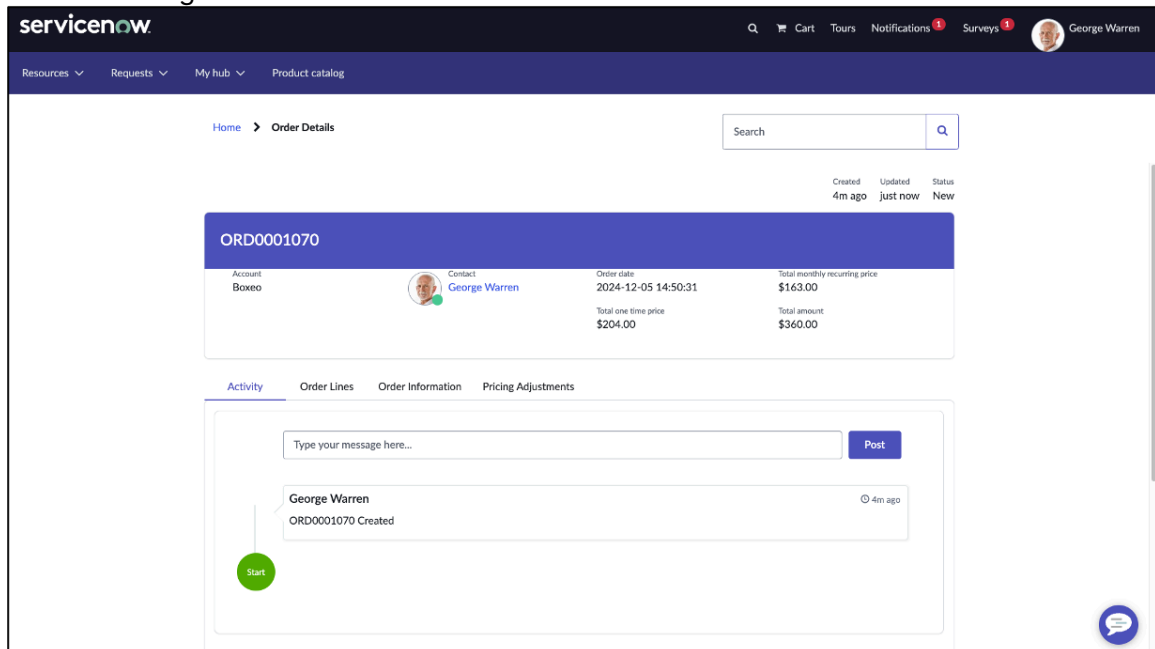
1. Navigieren Sie zum **Geschäftsportal**, und wählen Sie **Produktkatalog** aus.



2. Verwenden Sie den -Katalog, um -Produkte zu durchsuchen und zu konfigurieren.
Hier können Sie den Produktkatalog und die Kategorien anzeigen und ein beliebiges Produkt auswählen, um es weiter anzupassen.
3. Wählen Sie **Hinzufügen**, um dem Einkaufswagen Produkte hinzuzufügen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Anpassen**, um den Produktkonfigurator zu öffnen, Produktoptionen auszuwählen und zusätzliche Produkte hinzuzufügen.
5. Überprüfen Sie die Preisstruktur im Bereich Aktuelle Auswahl.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**, um das Produkt dem Einkaufswagen hinzuzufügen.
7. Kehren Sie zum Produktkatalog zurück, um der Bestellung zusätzliche Produkte hinzuzufügen.
8. Wählen Sie den Einkaufswagen, um die Produkte in Ihrem Einkaufswagen anzuzeigen.
9. Wählen Sie im Einkaufswagen **Einkaufswagen anzeigen**, um detaillierte Informationen zu den Produkten im Einkaufswagen zu öffnen.
10. Wählen Sie **Bestellung übermitteln**, um eine Bestellung zu erstellen, oder **Zurück zum Katalog**, um zur Katalogansicht zurückzukehren.

Ergebnisse

Wenn die Bestellung übermittelt wird, werden **Bestelldetails** geöffnet und zeigen die Bestellnummer und Bestelldetails



an.

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Zeigen Sie Bestellungen über das Geschäftsportal in Commercial Operations für die Produktion an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

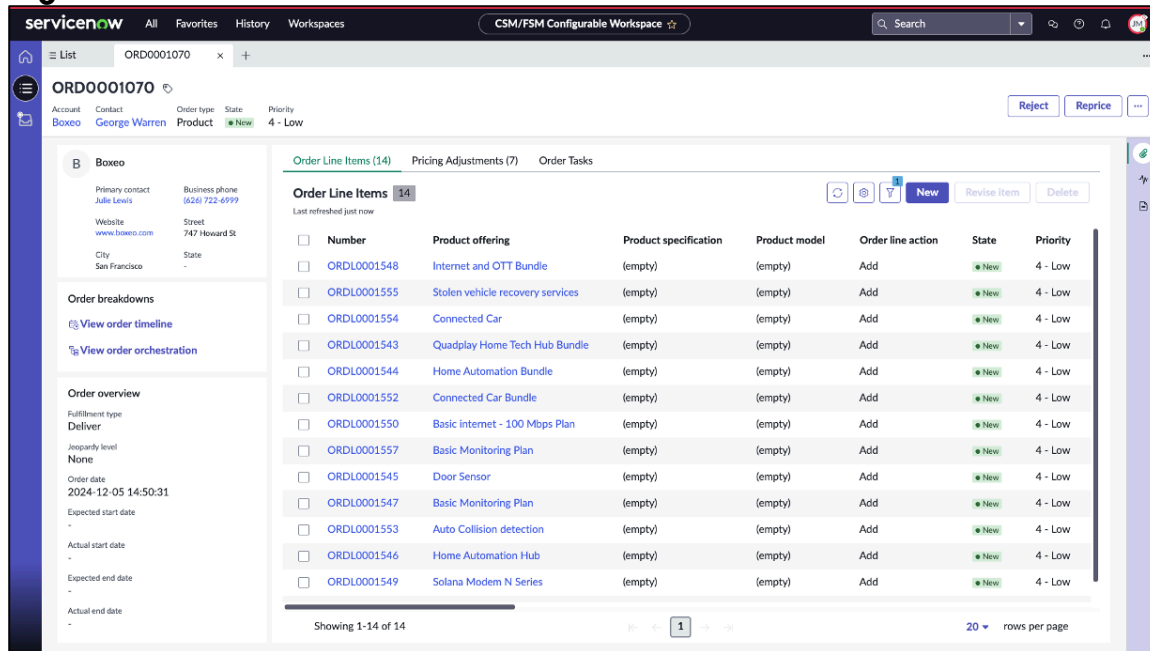
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Wählen Sie im Geschäftsportal aus **Anforderungen > Übermittelte Anforderung anzeigen > Aufträge anzeigen**.

Das Fenster Reihenfolge anzeigen enthält die folgenden Steuerelemente.

- Verwenden Sie das Suchsymbol, um nach Aufträgen zu suchen.
- Verwenden Sie das Filtersymbol, um Bestellungen zu sortieren und zu filtern.
- Für den Export als PDF-, Excel- oder CSV-Datei verwenden Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ .
- Zum Öffnen und Bestellen wählen Sie die Bestellnummer aus.

Ergebnisse



Der Service Desk-Mitarbeiter hat die Möglichkeit, den Auftrag zu genehmigen oder abzulehnen.


Erstellen Sie eine Angebots-PDF



In Angebotsmanagement können Service Desk-Mitarbeiter eine PDF-Datei eines Angebots erstellen, die zur Überprüfung und Signatur an Kunden gesendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die **Listenansicht**  aus.
2. Navigieren zu **Angebote > Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** zu **Angebotsdokumentdetails**, und füllen Sie die Felder aus.

Option	Bezeichnung
Dokumentvorlage	Zum Erstellen eines Angebotsdokuments im PDF-Format ist eine Dokumentvorlage erforderlich. Eine standardisierte Vorlage ist im Basissystem enthalten. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Vorlagen finden Sie unter Set up PDF document templates  .
Externer Unterzeichner	Mit dieser Option können Sie das Angebotsdokument von einer Person außerhalb der Organisation signieren lassen. Weitere Informationen zum Einrichten externer Unterzeichner finden Sie unter Set up PDF document signers  .


Automatische Übersetzung


Option	Bezeichnung
	Wenn Sie Zum Signieren senden auswählen, wird die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners verwendet, um eine E-Mail über DocuSign zur Überprüfung und elektronischen Signatur zu senden.
Interner Unterzeichner	<p>Option, mit der Sie einen internen Unterzeichner für das Angebot auswählen können.</p> <p>Wenn Sie Zum Signieren senden auswählen, wird die E-Mail-Adresse des internen Unterzeichners verwendet, um eine E-Mail über DocuSign zum Überprüfen und Signieren zu senden.</p> <p>Weitere Informationen zum Einrichten eines internen Unterzeichners finden Sie unter Set up PDF document signers.</p>

5. Wählen Sie **Speichern**.

6. Wählen Sie im Angebotsformular **Dokument generieren aus**.

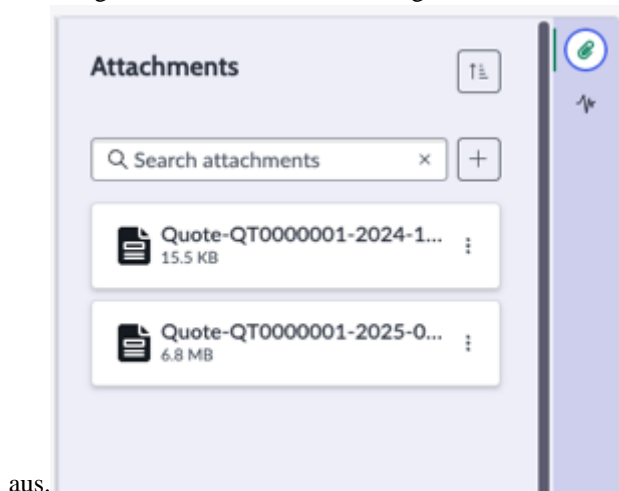
Das PDF-Dokument wird generiert und im Seitenfenster „Anhang“ angezeigt.

7. Wählen Sie das Anhangsymbol, um  das Anhangfenster zu öffnen.

8. Wählen Sie das Aktionssymbol  und anschließend eine Aktion für das PDF-Dokument aus.

Es wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass das PDF-Dokument generiert wurde.

9. Um die generierte PDF-Datei anzuzeigen, wählen Sie sie im Anhangfenster



Rechnungsfall erstellen

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle in der Listenansicht „Rechnungsfälle“ in konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in Commercial Operations für die Produktion erstellen.

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle erstellen, indem sie in der Listenansicht „Rechnungsfälle“ **Neu** auswählen. Vom Rechnungsfalldatensatz aus können Service Desk-Mitarbeiter:

- Fügen Sie dem Rechnungsfall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzu.
- Löschen Sie Rechnungen oder Rechnungspositionen aus dem Rechnungsfall.
- Erstellen Sie neue Rechnungsfallpositionen.
- Bearbeiten Sie die Details von Rechnungsfallpositionen.
- Rechnungsfallpositionen sich selbst zuweisen.
- Erstellen Sie Aufgaben für Rechnungsfallpositionen.

Wenn Sie im Rechnungsfalldatensatz **Speichern** auswählen, werden der Rechnungsfall und die Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in den Status Neu verschoben. Sobald sie den Status Neu erreicht haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Rechnungsfalls beginnen. Dies kann das Erstellen von Aufgaben für Rechnungsfallpositionen, deren Zuweisung an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Teammitglieder und die Überwachung des Fallfortschritts umfassen.

Quelle anfordern

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Arten von Rechnungsfällen erstellen:

- Fälle, die auf eine oder mehrere Rechnungspositionen einer einzelnen Kundenrechnung verweisen.
- Fälle, die auf mehrere Kundenrechnungen verweisen.

Der Rechnungsfalldatensatz enthält das Feld **Anforderungsquelle**. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Werte in diesem Feld auswählen:

- **Bestimmte Rechnungspositionen, einzelne Rechnung:** Der Rechnungsfall gilt für eine einzelne Kundenrechnung. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Rechnung im Feld **Rechnung** auswählen.
- **Rechnungskopfdetails, mehrere Rechnungen:** Der Rechnungsfall gilt für mehrere Kundenrechnungen.

Fügen Sie einem Rechnungsfall Rechnungen und Rechnungspositionen hinzu

Rechnungsfälle können eine Liste von Rechnungsfallpositionen enthalten. Diese Fallpositionen stellen entweder Kundenrechnungen oder Rechnungspositionen aus einer einzelnen Kundenrechnung dar.

Sobald ein Rechnungsfall erstellt wurde, können Service Desk-Mitarbeiter dem Fall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzufügen, indem sie **Neu** in der zugehörigen Liste Rechnungsfallpositionen auswählen. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird ein neuer Datensatz für die Rechnungsfallposition angezeigt.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Rechnungsposition oder Rechnung für den Datensatz „Rechnungsfallposition“ auswählen und dann **Speichern** wählen, um sie dem Rechnungsfall als Rechnungsfallposition hinzuzufügen.

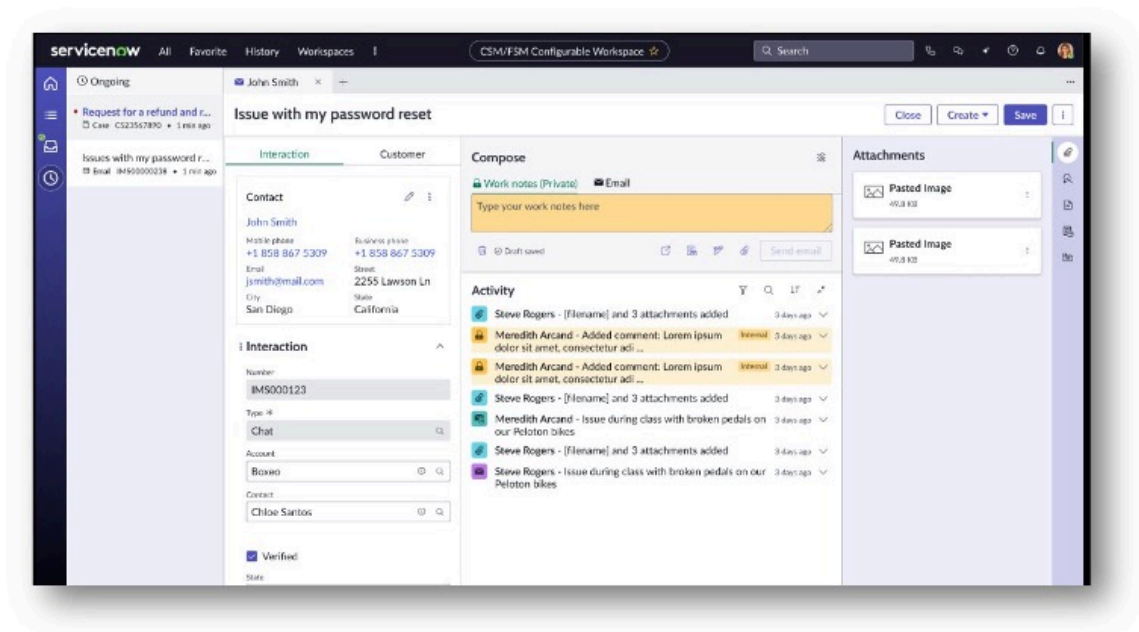
Verwenden von E-Mail-Interaktion in Commercial Operations für die Produktion

Die Anwendung „E-Mail-Interaktion“ ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Interaktionen aus Kunden-E-Mails zu erstellen und einfache Kundenfragen über diese Interaktionen zu lösen. Sie können einen Fall aus einer Interaktion erstellen, wenn weitere Untersuchungen zur Lösung der Kundenanfrage erforderlich sind. Dieser Prozess bietet Klarheit über den

Aufwand für die Aufnahme von Kundenanfragen und die tatsächlichen Untersuchungen zur Lösung von Anfragen.

Die Anwendung Email Interaction bietet mehrere wichtige Vorteile:

- Optimiert den Betrieb, indem verhindert wird, dass doppelte oder unnötige Fälle erstellt werden.
- Konsistente Experience für Service Desk-Mitarbeiter über alle Kanäle hinweg, indem E-Mails auch als Interaktion modelliert werden, z. B. Sprach-, Chat- und Messaging-Kanäle.
- Klarheit des für die Aufnahme von Kundenproblemen erforderlichen Aufwands, dargestellt durch Interaktionen.
- Übersicht über den für die Untersuchung und Lösung erforderlichen Aufwand, dargestellt durch Fälle.

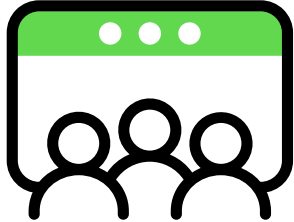
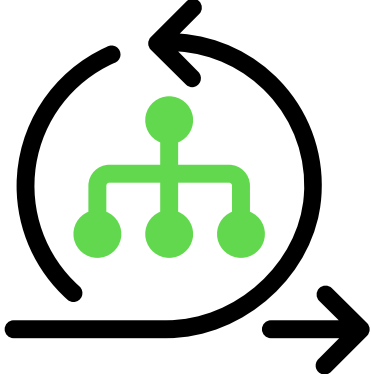


Die Anwendung „E-Mail-Interaktionen“ kann Service Desk-Mitarbeiter wie folgt unterstützen:

- Weiterleitung von E-Mail-Interaktionen an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter wie bei anderen Omni-Channel-Interaktionen.
- Durch Verknüpfen der E-Mail-Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde mit einer Interaktion.
- Benachrichtigen von Service Desk-Mitarbeitern über E-Mail-Antworten, die von Kunden erhalten wurden.

Commercial Operations für die Produktion-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Commercial Operations für die Produktion.

Referenz für Customer Service Management	Order Management-Referenz	Service Bridge-Referenz
		
<p>Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion.</p>	<p>Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion.</p>	<p>Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell und zu den Konfigurationen von Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion.</p>

Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion.

Weitere Referenzinformationen zu Kundenservice-Management finden Sie unter [Customer Service Management reference](#) .

Mit Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit CSM-Arbeitsbereichen für Commercial Operations für die Produktion installiert.

Informationen zu den mit Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion installierten Komponenten finden Sie unter [Components installed with Customer Service Management](#) .

Falltypen in Commercial Operations für die Produktion

Ein Falltyp repräsentiert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um eine bestimmte Art von Kundenproblem zu lösen. Verwenden Sie die Funktion „Falltypen“, um die verschiedenen Arten von Kundenservicefällen zu erstellen und zu konfigurieren, die Ihre Produktionsorganisation benötigt.

In Commercial Operations für die Produktion können Sie Falltypen verwenden, um Anforderungstypen, Daten und Prozesse zu organisieren und zu unterscheiden. Verwenden Sie Servicedefinitionen, um die Erstellung zu vieler Falltypen zu minimieren.

Kunden können Falltypen verwenden, um eine Vielzahl von Endanwenderbedürfnissen zu erfüllen, einschließlich:

- Unterstützung unterschiedlicher Branchen und Produkte
- Ausführung von komplexen Prozessen, Ereignissen, Incidents und Systemen
- Zusammenarbeit mit mehreren Kanälen und Partnern

Mit der Falltypfunktion können Unternehmen auf einfache Weise verschiedene Arten von Fällen in einem einzigen Repository erstellen und verwalten. Falltypen beziehen sich normalerweise auf bestimmte funktionale Domänen.

Schlüsselkomponenten der Falltypen sind:

- Erweiterungstabellen mit zusätzlichen Attributen zum Nachverfolgen und Verwalten eines bestimmten Problemtyps
- UI-Komponenten für den Zugriff auf diese Attribute
- Prozess zum Verwalten der Navigation

Falltypen – Übersicht

Falltypen konfigurieren

Systemadministratoren konfigurieren die Funktion „Falltypen“, indem sie eine Tabelle für den neuen Falltyp erstellen, die die Falltabelle erweitert, und dann eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für den Falltyp einrichten. Einzelheiten zu den Falltyp-Aufgaben des geführten Setups finden Sie unter [Konfigurieren und Verwalten von Falltypen in Commercial Operations für die Produktion](#).

Falltypen verwalten

Nachdem ein Falltyp erstellt wurde, können Systemadministratoren die Falltypen anzeigen, Einstellungen verwalten und die Konfiguration aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Falltypen in Commercial Operations für die Produktion](#).

Mithilfe von Falltypen

Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen von Fällen für Kunden die Falltypen verwenden, indem sie aus einer Liste konfigurierter Falltypen auswählen.

E-Mail-zu-Fall für Falltypen

Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion.

Mit Auftragsmanagement für Produktionsgrundlagen installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Auftragsmanagement in Commercial Operations für die Produktion aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Eigenschaften und Anwenderrollen.

Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement installierte Plugins für Produktionsgrundlagen

Installierte Plugins

Plugin-IDs	Namen der Store App
sn_ga_exp	Guided Decisions Experience
sn_prd_pm	Product Catalog Management Core
sn_csm_pricing	Price Management
sn_ind_tmt_orm	Auftragsmanagement
sn_om_tmt	Auftragsmanagement für Telecom, Media und Tech
sn_l2c_core	Lead-to-Cash Core
sn_opty_mgmt_core	Datenmodell für Verkaufschancen-Management
sn_opty_mgmt	Anwendung zur Verwaltung von Verkaufschancen
sn_quote_mgmt_core	Datenmodell für Angebotsmanagement
sn_quote_mgmt	Anwendung zur Angebotsverwaltung
sn_sales_agmt_core	Vertriebsvereinbarungsdatenmodell
sn_sales_agmt_wf	Vertriebsvereinbarungsmanagement
sn_prd_config_ui	Produktkonfigurator
sn_l2c_custom_flows	Workflows für das Management des Kundenlebenszyklus
sn_csm_Price_mtrx	Verwaltung der Preisgestaltungsmatrix
sn_pss_core	Kundenverträge und Berechtigungen
sn_contract_ent_wf	Workflows für Verträge und Berechtigungen
sn_ent_verify	Verifizierung von Berechtigungen
sn_lead_mgmt_core	Datenmodell für Lead-Management
sn_lead_mgmt	Lead Management Applications

Service Bridge als Commercial Operations für die Produktion Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell und zu den Konfigurationen von Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion.

Weitere Referenzinformationen zu Service Bridge finden Sie unter [Service Bridge reference](#) .

Mit Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridgeinstallierte Komponenten

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

Mit Service Bridge installierte Plugins für Produktionsgrundlagen

Installierte Plugins

Plugin-IDs	Namen der Store App
sn_sb	Service Bridge-Basis
sn_sb_pro	Service Bridge für Anbieter
sn_sb_con	Service Bridge für Verbraucher
sn_sb_rps	Service Bridge-Remoteprozess-Synchronisierungsübertragung
sn_sb_om_provider	Service Bridge-Auftragsmanagement für Provider

Mit Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion aktivieren, 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. <p>i Hinweis: Jeder Mitarbeiter des Kunden, der Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Providers benötigt, benötigt diese Rolle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Anbietaufgaben. 	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. 	N/V

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	<ul style="list-style-type: none"> • Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge. 	
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 • Katalog

Tabellen installiert

Die folgenden Tabellen werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen

Tabella	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.

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

Tabellenname	Beschreibung
Verbraucherkriterium [sn_sb_pro_remote_record_producer_] Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für einen bestimmten Remote-Datensatzersteller berechtigt sind.
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_variable]	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 	<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
	<p>auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen 	<ul style="list-style-type: none"> • flow_designer • Katalog
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	Anbietaeraufgabendatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Anbietaeraufgabe.

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

Tabella	Beschreibung
[sn_sb_con_provider_task]	
Cache für Remoteauswahl 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.
Remoteauswahl [sn_sb_con_st_remote_choice]	Remote-Auswahldatensätze auf Verbraucherseite.
Umwandeln sn_sb_con_transform	Transformationsdatensätze auf Verbraucherseite erweitern die Transformationsbasistabelle.

Commercial Operations für die Produktion Anwendungsfälle

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. Büromobiliare, 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 Anbieteraufgabe, 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.