



# Fabricação de Xanadu

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Tradução automática

Sede da empresa  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
Estados Unidos  
(408) 501-8550

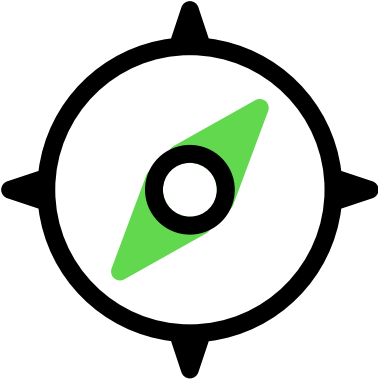
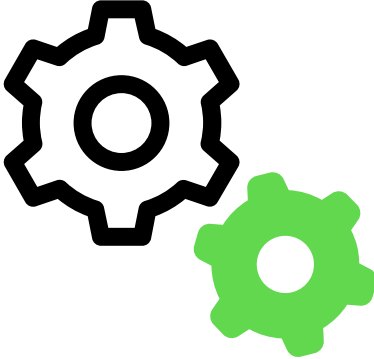

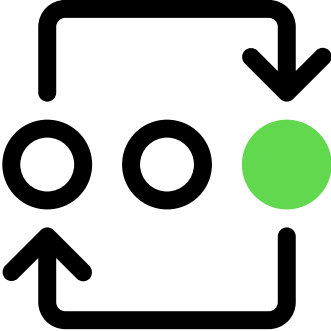
# Índice

<b>Produção.....</b>	<b>4</b>
Explorando Operações comerciais de manufatura.....	5
[store-future: BEGIN review]	
Operações comerciais de manufatura para provedores com Central de controle de serviços.....	7
Operações comerciais de manufatura para consumidores com Central de controle de serviços.....	10
[End]	
Configuração da Operações comerciais de manufatura.....	12
Instalar Central de controle de serviços para provedores.....	13
Instalar Central de controle de serviços para consumidores.....	15
Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços .....	17
Integrar Operações comerciais de manufatura.....	21
Como usar o Operações comerciais de manufatura.....	22
Usando Central de controle de serviços para provedores.....	22
Usando Central de controle de serviços para consumidores.....	22
Exemplos de Operações comerciais de manufatura.....	22

# Produção

O produto Operações comerciais de manufatura (MCO) fornece uma plataforma para otimizar suas vendas, suporte e operações de serviço para aprimorar a eficiência operacional, reduzir custos e melhorar a produtividade.

## Iniciar

<p>Explorar</p>  <p>Saiba como Operações comerciais de manufatura pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.</p>	<p>Configurar</p>  <p>Planeje e personalize Operações comerciais de manufatura para atender às suas necessidades específicas.</p>	<p>Uso</p>  <p>Saiba como fabricantes, canais e consumidores podem usar Operações comerciais de manufatura para gerenciar ecossistemas de fabricação.</p>
<p>Integrar</p>  <p>Estenda Operações comerciais de manufatura capacidades integrando com outras aplicações.</p>		

Tradução automática

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no ServiceNow Community [↗](#)
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos [↗](#)
- Contato Suporte e atendimento ao cliente [↗](#)

## Explorando Operações comerciais de manufatura

Saiba como a solução Operações comerciais de manufatura pode ajudar sua organização a acelerar a receita e criar experiências diferenciadas para o cliente e o canal enquanto reduz os custos operacionais.

### Visão geral

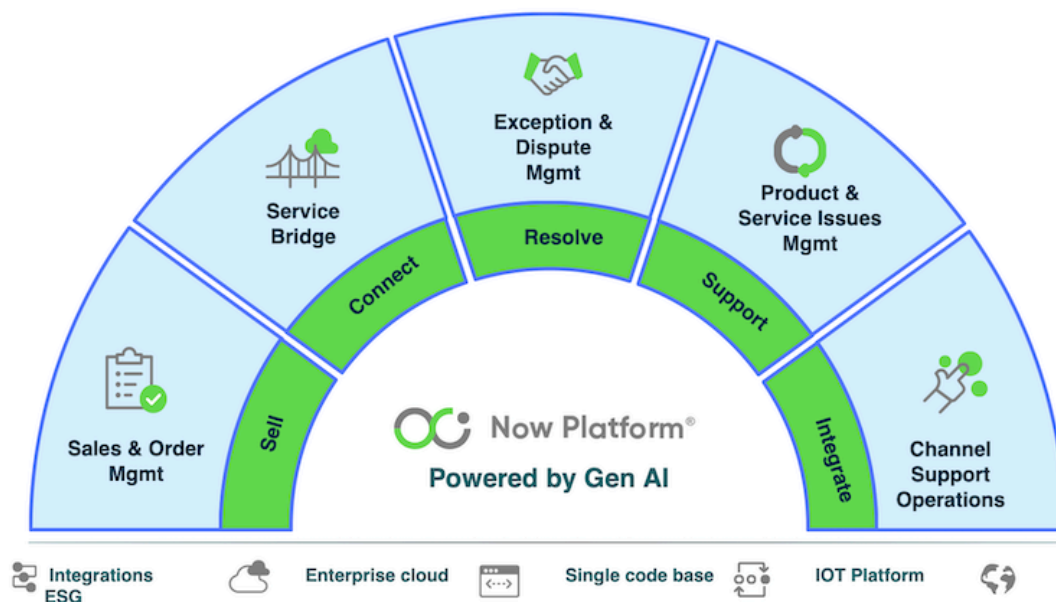
O produto Operações comerciais de manufatura (MCO) oferece uma plataforma única para gerenciar suas vendas, suporte e operações de serviço. Por exemplo, você poderá gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta de seus produtos, assinaturas e serviços, incluindo a criação de oportunidades, geração de cotações, contratos e pedidos, resolução de exceções e contestações, suporte a reclamações de clientes e problemas de qualidade de produto ou serviço e permitindo operações de canal contínuas.

### Benefícios

Com as aplicações Operações comerciais de manufatura combinadas com fluxos de trabalho da ServiceNow, sua organização pode acelerar a receita, melhorar a lucratividade e oferecer experiências de canal e cliente excepcionais.

Para oferecer suporte a operações de ponta a ponta, Operações comerciais de manufatura fornece os seguintes recursos, capacidades e aplicações.

## Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



## Gerencie todo um ecossistema de fabricação em tempo real

Crie fluxos de trabalho de negócios com segurança em todo o ecossistema da ServiceNow usando Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura. Os fabricantes podem adotar novos recursos, publicar ofertas de produtos e sincronizá-los com clientes, fornecedores, canais e parceiros, tudo em um sistema de compromisso. Isso permite que as empresas gerenciem facilmente todo o ecossistema em tempo real, permitindo que clientes e parceiros trabalhem em seus próprios ambientes da ServiceNow para fazer as solicitações necessárias. Essas solicitações, incidentes ou casos são recebidos pelos fabricantes em tempo real, eliminando erros e atrasos, aumentando a eficiência do agente e a satisfação do cliente, além de reduzir os custos de integrações personalizadas e e-bonding.

## Acelere o crescimento com novas assinaturas e serviços

Inicie e gerencie rapidamente novas assinaturas e ofertas de serviço. As aplicações de gestão de vendas e pedidos, incluindo gestão de catálogo de produtos e preços, gestão de oportunidades para pedidos, atividades pós-vendas e fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente, reúnem-se em uma única plataforma, aumentando a capacidade de resposta de uma organização às expectativas do cliente, condições de mercado e oportunidades emergentes, que mudam rapidamente. traduzindo em maior potencial de receita.

## Melhore a agilidade e a economia com fluxos de trabalho de exceções automatizadas

Operações comerciais de manufatura O ajuda a automatizar os processos de gestão de exceções de pedidos e faturas ao mesclar clientes, OEMs, canais e outros parceiros da cadeia de valor em um sistema de engajamento e ação. Recomendações, fluxos de trabalho e orquestração inteligentes ajudam a resolver problemas e contestações rapidamente, gerando melhorias na produtividade do agente, no desempenho de entrega de pedidos e nos ciclos de cobrança de dinheiro, aumentando assim a receita e o fluxo de caixa.

## Ofereça experiências diferenciadas de cliente e canal

Por meio de Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem oferecer colaboração contínua e experiências aprimoradas e personalizadas a seus clientes e parceiros de canal, fomentando associações mais fortes e reforçando a fidelidade e a retenção de clientes. O envolvimento omnicanal, as capacidades de autoatendimento inteligente e a gestão e comunicação proativa de problemas ajudam não apenas a aumentar a fidelidade, mas também a melhorar o valor geral da marca.

## Principais recursos

Nas Operações comerciais de fabricação, há três áreas principais - Vendas, Suporte e Serviço. Essas áreas contribuem coletivamente para as vendas eficazes de produtos e serviços da empresa. Operações comerciais de manufatura tem como objetivo simplificar, automatizar e otimizar essas funções.

### Estabelecer integrações entre instâncias de cliente, parceiro e fabricante

Estabeleça integrações entre várias instâncias da ServiceNow para fornecer suporte e experiências de fabricação contínuos em todo o ecossistema de fabricação, de clientes empresariais a fornecedores, canais e parceiros, sem precisar configurar e manter integrações personalizadas. Crie e publique catálogos de serviços de fabricação, gerencie exceções de pedido e problemas de produto e estabeleça integrações entre instâncias de cliente com Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura.

### **Gestão de assinaturas e ciclo de vida de serviços**

Conecte processos de ponta a ponta, verifique contratos e direitos de clientes no ponto de serviço/venda, rastreie e faça mudanças pós-vendas e gerencie proativamente as ativações e possíveis perdas de receita. Os fabricantes não precisam mais contar com processos manuais e conhecimento legado para gerenciar atividades nas várias fases dos processos de pré-vendas, vendas e pós-vendas (ou seja, oportunidade de ciclos de vida de renovação). Além disso, esses processos foram otimizados para vendas de produtos e peças e não são flexíveis o suficiente para acomodar requisitos de novas assinaturas e ofertas de serviços.

### **Gestão de exceções e contestações de Order-to-Cash**

Integre ao ERP e outros sistemas pontuais, capture solicitações de omnicanais, encaminhe a solicitação de forma inteligente para as equipes certas e orquestre os processos de colaboração, resolução e aprovação. Você poderá monitorar SLAs, progredir e fornecer comunicações proativas para todas as partes interessadas, aumentando a auditabilidade e a visibilidade para todas as partes interessadas. Forneça uma maneira mais fácil para os fabricantes gerenciarem solicitações de mudança para pedidos, entregas e faturas, evitando problemas e contestações importantes que geralmente são tratados manualmente e passam por muitas entregas e evitando a frustração do cliente e a perda de receita e/ou dinheiro.

### **Problemas de qualidade do produto e suporte de serviços pós-venda**

Integre a outros sistemas, disponibilize dados para o agente no ponto de serviço e comunique-se perfeitamente com clientes, equipes internas e partes interessadas com tipos de caso configuráveis, playbooks, fluxos de trabalho de gestão de problemas e espaços do agente. Identifique todas as bases de instalação afetadas e comunique soluções e resoluções de problemas. Forneça o melhor serviço aos clientes, resolvendo reclamações e problemas de qualidade do produto a tempo, e evite a desconexão de equipes internas, como engenharia, produção, compras etc. Com Operações comerciais de manufatura, mantenha informações completas e consistentes sobre clientes, base de instalação, pedidos, garantia, contratos, direitos e produtos.

### **Operações de suporte ao canal**

Forneça capacidades de autoatendimento, ofereça suporte a solicitações em produtos, assinaturas e serviços e forneça comunicação proativa, consistente e em tempo real. Defina a organização, as hierarquias e os relacionamentos com os clientes finais com as capacidades do Service Model Foundation. Envie solicitações de serviço proativamente para os revendedores e provedores de serviço mais próximos para manutenção e reparos para simplificar os processos de serviço, como reclamações de garantia e recalls. Evite a frustração de parceiros de canal, incluindo revendedores, provedores de serviço e varejo, devido a respostas inconsistentes, atrasadas e inadequadas a suas consultas, solicitações e problemas.

## **Operações comerciais de manufatura para provedores com Central de controle de serviços**

Use a aplicação Central de controle de serviços com Operações comerciais de manufatura para criar e publicar catálogos de serviços, receber e atender a solicitações geradas de consumidores e estabelecer integrações com instâncias de consumidor.

Uma instância do provedor pertence ao fabricante/OEM que fornece a Central de controle de serviços para os usuários finais, como clientes, revendedores e parceiros.

Como um fornecedor de fabricação, você pode:

- Crie e publique catálogos de serviço remoto para seus clientes, fornecedores, canais ou parceiros de fabricação em suas instâncias.
- Integre sua instância com as instâncias em seu ecossistema de fabricação.
- Receba e atenda às solicitações de serviço em sua instância de instâncias de clientes, fornecedores, canais ou parceiros de fabricação ServiceNow®.

Um provedor do setor de fabricação pode usar Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura para fornecer vários tipos de suporte aos consumidores, como:

- Suporte técnico
- Execução de pedidos e peças
- Gestão de sinistros
- Roteando para a equipe AR
- Resolução de contestação
- Expedição do técnico de campo (requer uma [integração com o FSM](#))

**Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura principais recursos**

Catálogo remoto	Mantém o desenvolvimento de catálogos compartilhados com os fluxos de trabalho e integrações nas instâncias dos provedores enquanto fornece aos consumidores itens do catálogo nativo em suas instâncias.	Clientes, canais e parceiros estão evitando criar seus próprios catálogos e podem utilizar o catálogo remoto do OEM, o que leva à redução de custos e erros, bem como ao aumento da experiência do cliente. Além disso, aumenta a eficiência e a produtividade no OEM e no consumidor.
Tarefa remota	Uma substituição sustentável para o eBonding personalizado. Colabore sem esforço em todo o ecossistema da ServiceNow. Alternativa nativa ao E-Bonding tradicional. Habilita a integração entre tarefas.	Evita a necessidade de criar integrações caras e propensas a erros. Melhora a colaboração e a comunicação, melhorando a qualidade do serviço.
Caso proativo	Um caso inicia uma tarefa do provedor por meio de um fluxo na instância do provedor que pode ser verificado proativamente na instância do consumidor. Há um fluxo de caso proativo atrasado para sincronizar.	Simplifica e aumenta a taxa de automação do processo de alerta ou de notificação, como a gestão de recalls. Melhora a qualidade da entrega de serviço e simplifica as atribuições de tarefas.
Bloco de anotações	O bloco de anotações permite que as variáveis sejam compartilhadas "ad hoc" entre instâncias por meio	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e reduz os esforços de adoção. Entrada

## Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura principais recursos

	de tarefas remotas ou tarefas do provedor.	e recuperação rápidas de dados, levando à redução do tempo gasto ao capturar dados e atualizá-los diretamente no bloco de anotações.
Usuário autorizado	Habilita o controle de acesso baseado em função no nível do usuário de Produtores de registros remotos na instância do cliente.	Evita possibilidades de incompatibilidade devido à adoção do controle de acesso baseado em função no nível do usuário. Reduz os riscos de conformidade ao reduzir os erros de acesso por incompatibilidade de dados
Tarefa do provedor (produtor de registro)	Permite que os provedores sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam a ServiceNow, sincronizando tarefas relevantes, como casos, com seus consumidores como tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e evita incompatibilidades de dados entre os casos nas diferentes instâncias
Revisões de configuração	As configurações de produtores de registro remoto, definições de tarefa remota e ofertas de sincronização de dados básicos podem ser atualizadas para criar novas revisões que podem ser atribuídas aos consumidores. Novas revisões de direitos com funcionalidade atualizada podem ser implantadas em consumidores compatíveis sem afetar os consumidores que não atualizaram suas aplicações da Central de controle de serviços.	Novas revisões de direitos da Central de controle de serviços que oferecem funcionalidade atualizada podem ser desenvolvidas e implantadas para consumidores compatíveis sem afetar negativamente os consumidores que ainda não atualizaram sua aplicação. O provedor oferece uma experiência aprimorada ao cliente com eficiência e escalabilidade aprimoradas.
Suporte a versões incompatíveis	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.
Suporte para gestão de pedidos	Quando uma oferta de produto é definida na Gestão de vendas e pedidos (SOM), o administrador	Um cliente pode solicitar uma oferta de produto de Gestão de vendas e pedidos (SOM) de um

Tradução automática

**Central de controle de serviços para Operações comerciais de manufatura principais recursos**

	pode especificar um item do catálogo remoto e a oferta será publicada como um produtor de registro remoto nos catálogos de serviço dos clientes conectados da Central de controle de serviços.	provedor da Central de controle de serviços conectado usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente.
--	--	--

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços para provedores com Operações comerciais de manufatura, consulte [Instalar a Central de controle de serviços para provedores no Operações comerciais de manufatura](#).

**Operações comerciais de manufatura para consumidores com Central de controle de serviços**

Use a aplicação Central de controle de serviços com Operações comerciais de manufatura para que seus consumidores possam fazer as solicitações necessárias.

Como consumidor, você pode fazer o seguinte usando o Operações comerciais de manufatura Central de controle de serviços portal do consumidor:

- Exibir o catálogo de serviços e criar solicitações (ou seja, relatar problemas do produto)
- Ver escolhas remotas e atualizações de caso em tempo real
- Receber comentários de resolução.
- Veja todos os itens relacionados ao funcionário em um só lugar (problemas de RH, problemas de produto)

Uma instância do consumidor é aquela que contém um cliente, canal, fornecedor ou 3PL B2B que está recebendo a conexão da Central de controle de serviços. Um consumidor com uma instância de consumidor pode usar Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços para Consumidores para:

- Enviar problemas do produto (hardware e software)
- Solicitar peças
- Substituir equipamento
- Enviar problemas com uma fatura
- Ordens de mudança
- Registrar uma reclamação de garantia

**Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores**

Escolha remota	Fornecer acesso direto aos dados do provedor em tempo real durante o envio de um item do catálogo remoto.	Remove a necessidade de replicar dados básicos na instância do consumidor. Ter as informações certas no momento certo reduz as chances de erros e reduz os custos.
----------------	---	--

**Central de controle de serviços Principais recursos do para consumidores**

<p>Estrutura de transformação</p>	<p>Permite que um provedor ou consumidor transforme dados de entrada e saída para tarefas remotas. Transforme facilmente campos com opções estáticas como Estado e Prioridade. As transformações avançadas com script permitem lógica complexa.</p>	<p>Simplifica a comunicação entre si (OEM, consumidor), para que os agentes possam se concentrar mais na resolução de incidentes, casos e solicitações do consumidor.</p>
<p>Suporte a versões incompatíveis</p>	<p>Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.</p>	<p>Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.</p>
<p>Pré-fluxos do consumidor</p>	<p>Os consumidores podem controlar se e quando os dados devem ser sincronizados entre as tarefas do provedor no consumidor e no provedor. Um fluxo pode ser associado a um Produtor de registro remoto (RRP) da Central de controle de serviços e executar processos definidos pelo consumidor, como aprovações, antes que a solicitação/tarefa seja sincronizada com o provedor.</p>	<p>Os pré-fluxos do consumidor permitirão que os provedores da Central de controle de serviços melhorem o serviço para os consumidores atuais e expandam para clientes adicionais para os quais este recurso é um requisito.</p>
<p>Suporte para gestão de pedidos</p>	<p>Quando uma oferta de produto é definida na Gestão de vendas e pedidos (SOM), o administrador pode especificar um item do catálogo remoto e a oferta será publicada como um produtor de registro remoto nos catálogos de serviço dos clientes conectados da Central de controle de serviços.</p>	<p>Um cliente pode solicitar uma oferta de produto de Gestão de vendas e pedidos (SOM) de um provedor da Central de controle de serviços conectado usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente.</p>

Tradução automática

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços para provedores com Operações comerciais de manufatura, consulte [Instalar Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura](#).

## Configuração da Operações comerciais de manufatura

Configure Operações comerciais de manufatura para permitir que agentes de governança e gerentes de serviço forneçam serviços de governança a constituintes, empresas e outras agências.

Configurar Operações comerciais de manufatura envolve várias tarefas principais:

- Instalando e configurando a aplicação Operações comerciais de manufatura.
- Instalando e configurando as aplicações Tecnologia operacional Manager, Vulnerability Response, Gestão de incidentes e Gestão de mudanças.
- Configuração do Gerenciador de processos industriais.

### Instalação e configuração de Operações comerciais de manufatura aplicações

Como um usuário com a função de administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração principais para configurar suas aplicações Operações comerciais de manufatura.

#### Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar a aplicação <a href="#">Customer Service Management</a>	Instale a aplicação Customer Service ManagementServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite que seus agentes e executivos de contas obtenham visibilidade sobre os sistemas e ferramentas do cliente de que precisam para oferecer serviços proativos aos clientes.
Instalar e configurar a aplicação <a href="#">Fundação do Modelo de Serviço</a>	Instale a aplicação Base do modelo de serviçosServiceNow Store da loja []. Essa estrutura permite criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio.
Instalar e configurar a aplicação <a href="#">Gestão de oportunidades</a>	Instale a aplicação Gestão de oportunidadesServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades que identificam e rastreiam vendas em potencial com base nas necessidades identificadas do cliente.
Instalar e configurar a aplicação <a href="#">Gestão de cotações</a>	Instale a aplicação Gestão de orçamentosServiceNow Store da loja []. Ele permite que seus agentes de vendas gerem cotações de vendas para produtos ou serviços que um cliente deseja comprar.
Instalar e configurar a aplicação <a href="#">Gestão de base de instalação</a>	Instale a aplicação Gestão de base de instalaçãoServiceNow Store da loja []. Esta aplicação permite capturar o uso ou a compra de um produto por parte de um cliente com a aplicação Operações comerciais de manufatura.
Instalar e configurar a aplicação <a href="#">Gestão de pedidos</a>	Instale a aplicação Gestão de pedidos do ServiceNow Store. Esta aplicação permite que seus agentes

## Tarefas de configuração do MCO

Tarefa de configuração	Descrição
	<p>capturem, gerenciem e atendam a pedidos de clientes empresariais.</p> <p><b>Nota:</b> Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, instale a aplicação Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia da loja. Esta aplicação inclui a aplicação Gestão de pedidos e também as ServiceNow implementações das APIs do TMF para produtos de telecomunicações.</p>

- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar seu processo de configuração de fabricação. Para saber mais, consulte a [Central de sucesso do cliente](#) .
- Participe da [comunidade de fabricação](#) da ServiceNow para compartilhar conhecimento, colaborar e interagir com colegas de todo o mundo que estão enfrentando os mesmos desafios e oportunidades do setor.

## Instalar a Central de controle de serviços para provedores no Operações comerciais de manufatura

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn\_sb\_pro) para uso com Operações comerciais de manufatura. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#) .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

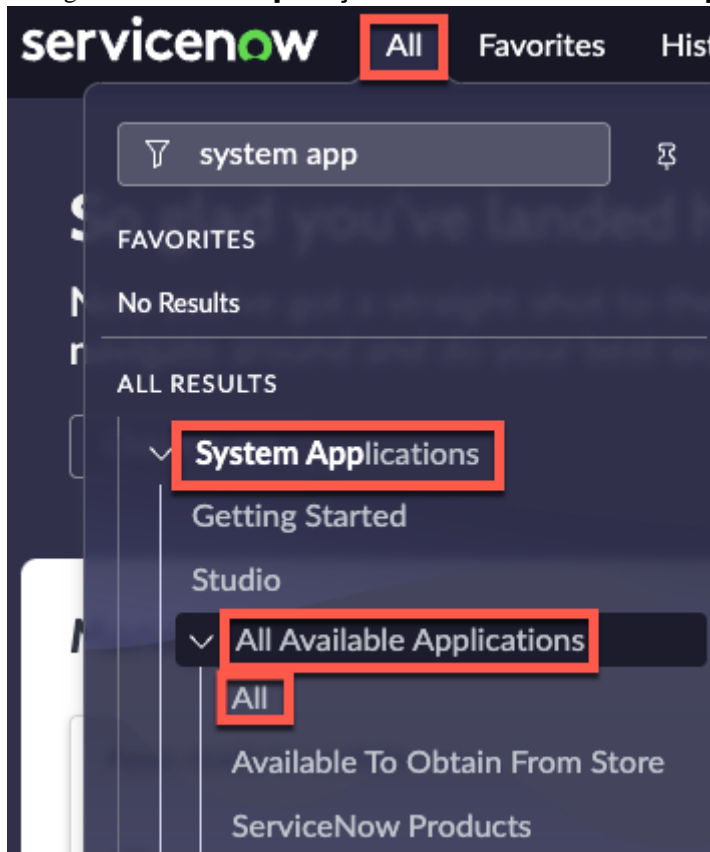
Os plug-ins a seguir são instalados automaticamente com a aplicação Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura:

- sn\_req\_criteria
- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Components installed with Service Bridge for Providers](#) .

## Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas.**



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços para Provedores (sn\_sb\_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se eles estão sendo instalados, já estão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar Central de controle de serviços para provedores.

4. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma

instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

## 5. Selecione **Instalar**.

# Instalar Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para consumidores para uso com Operações comerciais de manufatura. A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

## Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#).

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

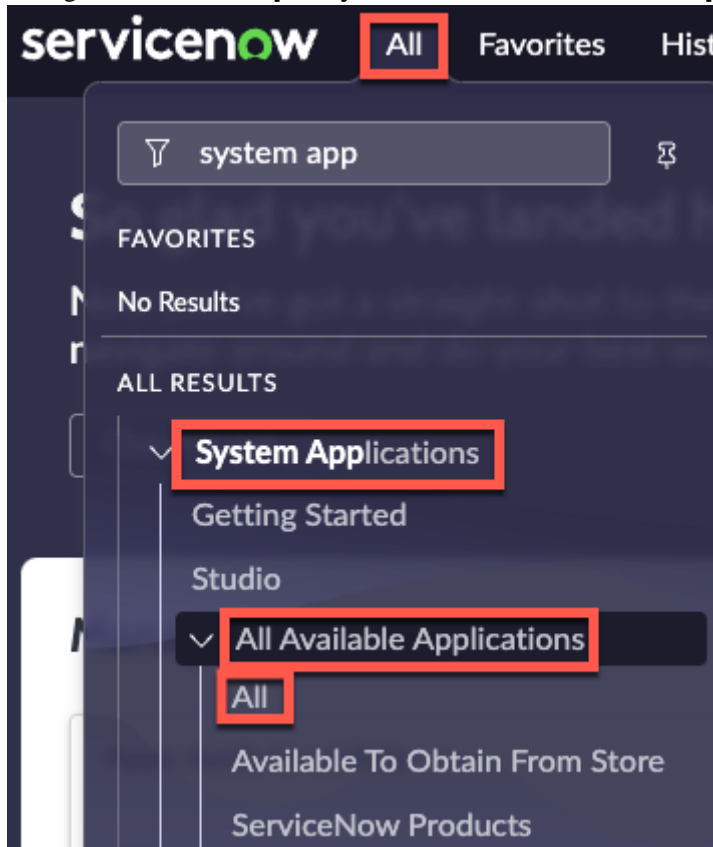
Os plug-ins a seguir são instalados em com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura:

- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Instalar Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura](#).

## Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas.**



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços para consumidores usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

### **i** Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

4. Selecione **Instalar**.

## Componentes instalados com Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação [ Central de controle de serviços em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas e funções de usuário.

## Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas e funções de usuário.

### Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

#### Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite que membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços.</li> </ul> <p><b>i Nota:</b> Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor precisa desta função.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornece acesso aos produtores de registros remotos e às tarefas do provedor.</li> </ul>	N/D
Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de tarefa do provedor.</li> <li>Fornece acesso somente leitura à aplicação Central de controle de serviços.</li> </ul>	N/D

### Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor.</li> <li>• Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sb.solicitante</li> <li>• sn_sb.remote_task_creator</li> <li>• sn_sb.read</li> <li>• flow_designer</li> <li>• sn_customerservice.case_viewer</li> <li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>• catálogo</li> </ul>

### Tabelas instaladas

As tabelas a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

### Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Descrição
Usuários autorizados [sn_sb_pro_authorized_user]	Contém os registros de usuários autorizados.
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_connection]	Registro de conexão do consumidor para o provedor, estende a tabela de conexão de base.
Direito [sn_sb_pro_entitlement]	Direitos do provedor que associam registros a consumidores qualificados, estendem a tabela de direitos de base.
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de entrada do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de saída do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_pro_persona]	Gerencia personas para Central de controle de serviços.
Provedor [sn_sb_pro_provider]	Registro de associação do provedor para vincular registros do lado do provedor.
Tarefa do provedor [sn_sb_pro_provider_task]	Tarefas do provedor no lado do provedor, criadas por consumidores por meio de produtores de registros remotos.
Registro [sn_sb_pro_registration]	Central de controle de serviços registros de registro.
Definição de escolha remota [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definições de escolha remota para produtor de registro remoto.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumidor_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a produtores de registros remotos, controla quais consumidores têm direito a um determinado produtor de registro remoto.

Tradução automática

## Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Descrição
Serviço remoto [sn_sb_pro_remote_service]	Registro de serviço remoto.
Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task]	Tarefas remotas para gerenciar a transferência de dados entre tarefas primárias em instâncias sincronizadas.
Definição de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definição de tarefa remota, controla a criação e o processamento de tarefas remotas.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_task_def_consumidor_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a definições de tarefa remota, controla quais consumidores têm direito a uma determinada definição de tarefa remota.
Variável de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variáveis do Glide associadas a uma tarefa remota permitem exibir dados sincronizados de entrada
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Registro de configurações do provedor, gerencia vários Central de controle de serviços alinhamentos de configurações entre o provedor e o consumidor.
Transformação [sn_sb_pro_transform]	Registros de transformação do lado do provedor.

## Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Central de controle de serviços para consumidores em Operações comerciais de manufatura, incluindo tabelas e funções de usuário.

### **i** Nota:

A tabela Arquivos de aplicações [sys\_metadata] lista os componentes instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

## Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

### Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços Consumers

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.read</li> <li>sn_sb.solicitante</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> <li>flow_designer</li> <li>catálogo</li> </ul>

### Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços Consumers

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços</li> </ul>	
Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read]	Fornecer acesso somente leitura às tarefas do provedor	N/D
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor]	Fornecer acesso a produtores de registros remotos e tarefas do provedor	N/D

### Tabelas instaladas

As tabelas a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

#### Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Descrição
Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user]	Usuários autorizados.
Conexão [sn_sb_con_consumer]	Registro de conexão do lado do consumidor.
Direito [sn_sb_con_entitlement]	Tabela do lado do consumidor que estende direitos.
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	Campos de entrada do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	Campos de saída do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_con_persona]	Registros de persona do lado do consumidor.
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_connection]	Registro de conexão do provedor que vincula o consumidor à instância do provedor, estendendo a tabela de conexão de base.

## Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Descrição
Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task]	Registros de tarefa do provedor do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa do provedor.
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache do lado do consumidor para consultas de escolha remota.
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer]	Registros do Produtor de registro remoto do lado do consumidor.
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	Registros de tarefa remota do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa remota.
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	Registros de definição de tarefa remota do lado do consumidor.
Variável de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_variable]	Tabela de variáveis associada à tarefa remota que estende variáveis de glide.
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Registros de configuração do lado do consumidor Central de controle de serviços, estendem a tabela base de configurações.
Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice]	Registros de escolha remota do lado do consumidor.
Transformação [sn_sb_con_transform]	Registros de transformação do lado do consumidor, estende a tabela base de transformação.

## Integrar Operações comerciais de manufatura

Amplie os recursos de Operações comerciais de manufatura e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Operações comerciais de manufatura fornece integrações com as seguintes aplicações:

[Field Service Management](#)

A integração da aplicação Operações comerciais de manufatura com a aplicação Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos de serviço de campo relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócio.

[Strategic Portfolio Management](#)

Forneça a supervisão do projeto de pedidos e tarefas de pedido complexos e de longa execução na Gestão de pedidos e gerencie-os na Gestão estratégica de portfólios.

## Como usar o Operações comerciais de manufatura

Saiba como Operações comerciais de manufatura permite que você gerencie o ciclo de vida de ponta a ponta de seus produtos, assinaturas e serviços.

Usando Central de controle de serviços com Operações comerciais de manufatura, os fabricantes podem se conectar dentro da empresa em várias divisões, com clientes B2B, com fornecedores, com parceiros de canal ou com parceiros de logística de terceiros (3PLs).

### Usando Central de controle de serviços para provedores

Como um fabricante que usa Central de controle de serviços para provedores em Operações comerciais de manufatura, saiba como usar a Central de controle de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear o cumprimento de pedidos de suas ServiceNow® instâncias.

### Usando Central de controle de serviços para consumidores

Como um fabricante que usa Central de controle de serviços para Consumidores em Operações comerciais de manufatura, saiba como seus consumidores podem usar Operações comerciais de manufatura com a Central de controle de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços, tudo a partir da sua instância ServiceNow®.

### Exemplos de Operações comerciais de manufatura

Neste exemplo, a aplicação Operações comerciais de manufatura ajuda a empresa fictícia de fabricação Zenod (o OEM) a usar Central de controle de serviços para gerenciar suas associações com a Boxeo, uma empresa de transporte que usa suas impressoras e serviços para enviar mercadorias globalmente, e a Office Mart, um canal de varejo que vende muitas marcas de escritório e suprimentos de tecnologia comercial para varejos e consumidores (por exemplo, computadores, monitores, impressoras, suprimentos de remessa etc.).

#### Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

A Zenod, uma empresa de fabricação que produz e vende scanners, impressoras e outros sistemas multifuncionais de escritório, oferece um pacote de serviços de remessa para seus clientes corporativos. Um cliente, Boxeo, fez parceria com eles para usar impressoras Zenod, suprimentos de remessa e serviços para enviar mercadorias globalmente.

As principais personas (criador e cliente) podem concluir as seguintes tarefas em suas respectivas Central de controle de serviços instâncias:

##### O fabricante (Zenod) pode:

- Publicar um catálogo de produtos ou serviços usando o item do catálogo remoto e a definição de tarefa remota
- Receber solicitações no Espaço do agente em tempo real
- Retransmitir resoluções para clientes e parceiros de canal na lista de observação

##### O cliente (Boxeo) pode:

- Solicitar reparos e suporte técnico diretamente com a Zenod usando o catálogo remoto
- Sincronizar usando tarefa remota
- Exibir indisponibilidades e problemas de serviço

- Exibir produtos que compraram
- Solicitar serviços relacionados aos produtos comprados

O cenário se reproduz da seguinte maneira:

1. A Zenod publica seu catálogo de produtos ou serviços usando o item do catálogo remoto e a definição de tarefa remota.
2. A impressora de produção da Boxeo fica inativa e eles fazem uma solicitação de reparo e suporte técnico diretamente ao Zenod usando o catálogo remoto.
3. Enquanto a impressora de produção da Boxeo está inativa, o L1 da Boxeo está trabalhando no incidente e precisa ser capaz de retransmitir essas informações e o que foi feito até o momento para a Zenod. O L1 e o Zenod do Boxeo podem sincronizar fluxos de trabalho usando tarefas remotas.
4. O suporte técnico da Zenod recebe a solicitação no espaço do agente em tempo real, encontrando a Boxeo onde eles estão e prossegue com a resolução.

### **Exemplo de casos de uso Operações comerciais de manufatura e Central de controle de serviços**

A Zenod produz scanners, impressoras e outros sistemas de escritório multifuncionais e os vende para B2B e para consumidores finais por meio de canais de atacado, pequenas e médias empresas e varejo. A OfficeMart é um canal de varejo que vende muitas marcas de escritório e suprimentos de tecnologia comercial para consumidores finais (por exemplo, móveis de escritório, computadores, monitores, impressoras, suprimentos de remessa etc.). Aqui está um exemplo de como o Zenod pode usar Operações comerciais de manufatura com Central de controle de serviços para se comunicar com o retalhista do canal, OfficeMart, e vice-versa.

#### **Fabricante (OEM) para canal**

1. A Zenod cria um caso que informa o retalhista do canal sobre um recall de um produto e define o canal e as contas como "Alerta".
2. O Office Mart recebe uma tarefa do provedor em sua instância, que aparece no portal como uma tarefa a ser concluída.
3. O Office Mart segue os fluxos de trabalho predefinidos para tarefas relacionadas ao recall, por exemplo, como notificar os clientes que compraram ou licenciaram o produto sobre o recall.

#### **Canal para Fabricante (OEM)**

1. A OfficeMart publica um catálogo de produtos ou serviços.
2. Um comprador da OfficeMart faz uma solicitação de mudança para o pedido atual usando o catálogo de serviços (um catálogo remoto publicado pela Zenod) no portal do funcionário. Eles descrevem o que desejam mudar e o enviam para a OfficeMart por meio do catálogo de serviços, em que o sistema cria automaticamente uma tarefa de caso na instância do consumidor que é sincronizada com a instância do Zenod Central de controle de serviços para provedores.
3. A tarefa é convertida em um caso. O agente de gestão de pedidos da Zenod recebe o caso diretamente no espaço do agente e trabalha para resolvê-lo.