



Washington D.C. Order Management

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Sommaire

Vue d'ensemble de Gestion des ventes et commandes.....4

 Explorer Gestion des ventes et commandes.....5

 Gestion du catalogue de produits..... 6

 Pricing Management..... 8

 Configurateur de produits..... 10

 Gestion des opportunités.....12

 Gestion des devis..... 13

 Order Management..... 16

 Configurer Gestion des ventes et commandes les applications..... 53

 Installer et configurer Gestion des opportunités..... 54

 Installer et configurer Gestion des devis.....56

 Installer et configurer Order Management..... 58

 [store-future: BEGIN review]

 [End]

 Configurer des offres de produits et des catalogues..... 136

 Créer un catalogue d’offres de produits..... 164

 [store-future: BEGIN review]

 [End]

 Configurer les flux d’enrichissement de commande à l’aide de Tables de décision.....165

 [store-future: BEGIN review]

 [End]

 Configurer la tarification des produits..... 166

 Utilisation des Gestion des ventes et commandes applications..... 179

 Utiliser Opportunité Management..... 180

 Utiliser Gestion des devis.....189

 Utiliser Order Management..... 200

 Affecter des rôles d’utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications..... 345

 Intégrer Order Management avec d'autres applications..... 349

 Order Managementintégration avec Gestion des services sur site..... 350

 Order Managementintégration avec Strategic Portfolio Management..... 353

 Référence Gestion des ventes et commandes..... 375

 [store-future: BEGIN review]

 Référence Order Management..... 375

 [store-future: BEGIN review]

 [End]

 [End]

M..... 463

O..... 464

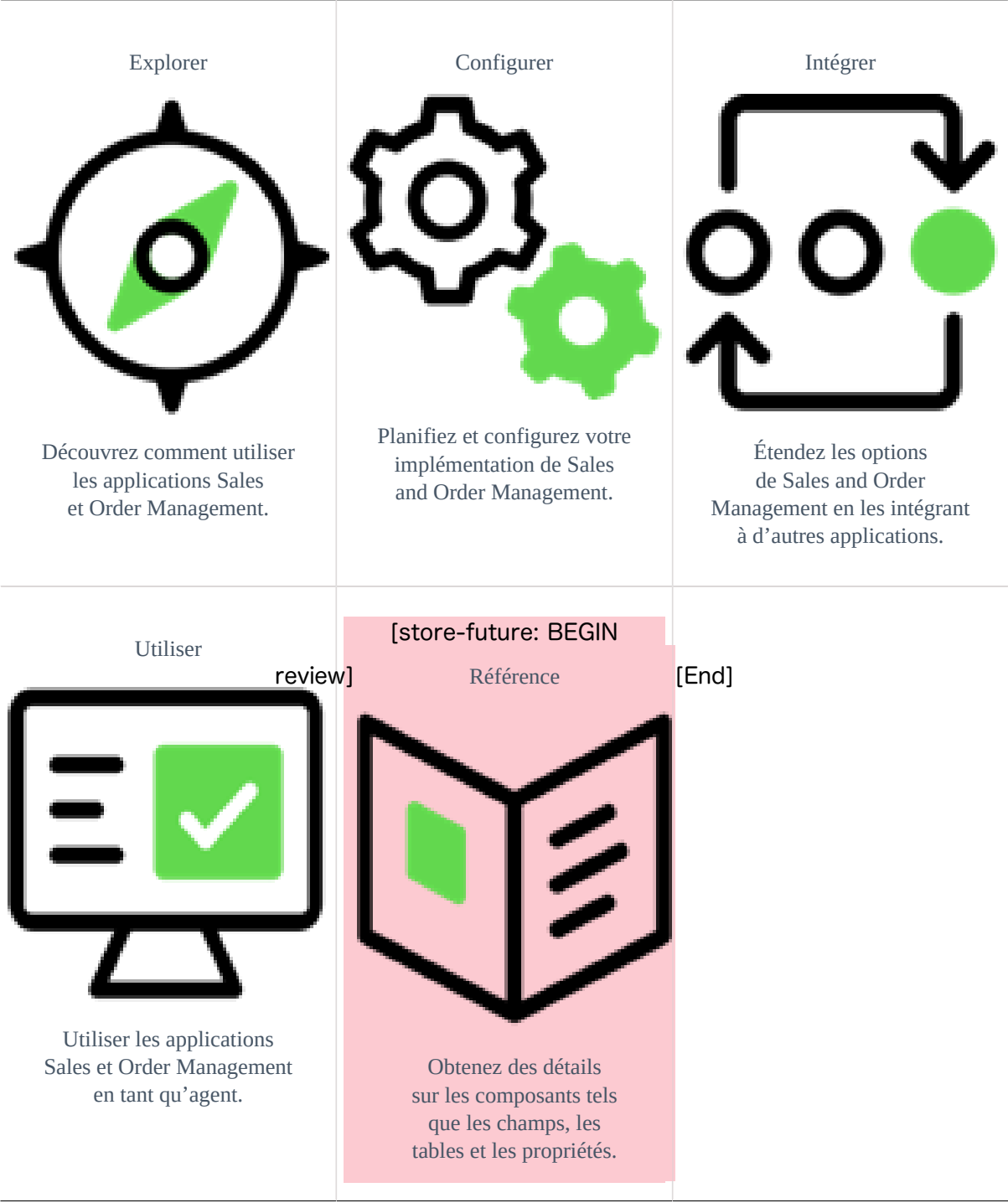
R..... 465

W..... 466

Traduction automatique

Vue d'ensemble de Gestion des ventes et commandes

Découvrez comment utiliser les ServiceNow® Gestion des ventes et commandes applications (SOM) pour gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des opportunités de prévente, fournir des devis de vente, capturer et exécuter des commandes, travailler avec les contrats et les autorisations, et gérer le workflow des commandes client pour les changements.



Traduction automatique

Explorer Gestion des ventes et commandes

Que vous démarriez ou développiez une Gestion des ventes et commandes implémentation (SOM), découvrez ses applications et workflows disponibles pour l’engagement avant-vente, la capture et l’exécution des commandes, ainsi que les activités après-vente dans votre organisation.

Vue d'ensemble

Les Gestion des ventes et commandes applications vous permettent de gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation, y compris les opportunités avant-vente, la génération de devis de vente, la capture des commandes, l’exécution des commandes et l’engagement après-vente.

Pour prendre en charge le cycle de vie des ventes de produits, Gestion des ventes et commandes fournit les fonctionnalités et applications suivantes.

Applications et fonctionnalités de Sales and Order Management



Avantages

Grâce à ces Gestion des ventes et commandes applications, votre organisation peut améliorer les processus de vente et de commande ainsi que la productivité des agents en gérant la possibilité de renouveler le cycle de vie sur une seule plateforme et en fusionnant les équipes de front, middle et back-office avec un système unique d’engagement et d’action. En connectant les applications existantes et en ajoutant ServiceNow des workflows, Gestion des ventes et commandes vous augmentez l’efficacité organisationnelle, accélérez l’exécution des commandes et accélérez et augmentez les revenus.

Avantages des applications SOM

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
Créez et gérez des catalogues de produits pour les offres de produits commerciaux et techniques. Les catalogues commerciaux peuvent être utilisés par vos agents pour créer des devis et des commandes.	Gestion du catalogue de produits	Administrateur Product Catalog
Fixez les prix de vos produits via des listes de prix, des contrôles de prix contextuels et, si nécessaire, des prix provenant de systèmes externes.	Pricing Management	Administrateur de tarification

Traduction automatique

Avantages des applications SOM (suite)

Avantages	Fonctionnalités principales	Rôle
Créez des opportunités d'avant-vente qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins des clients.	Application Opportunity Management	Agent commercial et chargé de compte
Créez et gérez des devis de vente, qui sont des offres formelles de produits ou de services que les agents proposent aux clients.	Application Gestion des devis	Agent commercial
Configurez et chiffrez rapidement des devis et des offres de produits complexes.	Configurateur de produits	Agent des ventes et des commandes, administrateur à configurer
Capturez et exécutez les commandes de produits et de services pour créer une expérience de commande transparente pour vos clients.	Order Management	Agent de commande, agent d'exécution, gestionnaire d'agent et gestionnaire d'exécution
Créer et gérer les contrats et les autorisations dans le cadre du support après-vente.	Support après-vente 	Agent
Prise en charge de la gestion du changement et des workflows commerciaux (déplacement, ajout, changement et déconnexion) des produits vendus.	Customer Life Cycle Management Workflows 	Agent

Demander des applications dans l'App Store

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

Gestion du catalogue de produits

Gestion du catalogue de produits permet à votre organisation de gérer vos offres de produits en les regroupant en catalogues et catégories, ce qui rationalise le processus de commande et aide à gérer les opportunités, les estimations et les commandes dans Gestion des ventes et commandes.

Gestion du catalogue de produits fournit diverses fonctionnalités pour implémenter des catalogues de produits et des catégories dans votre organisation.

Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

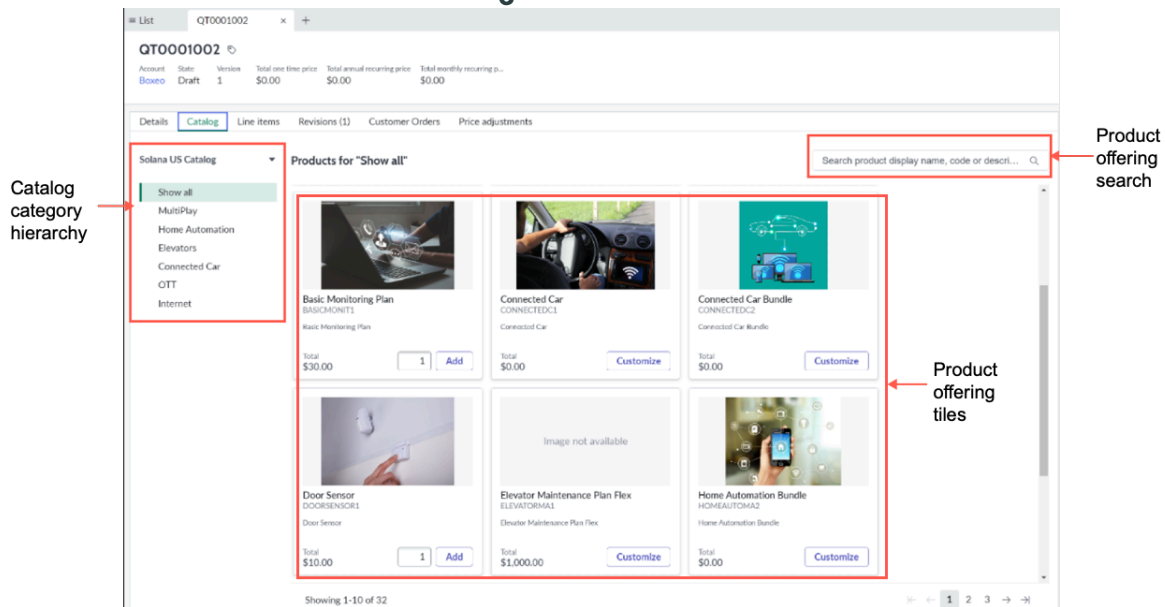
- Interface utilisateur Product Catalog : lancez-vous de n'importe où dans les workflows de capture d'opportunités, de devis et de commandes, permettant aux agents et aux clients de naviguer et de rechercher des offres de produits.
- Hiérarchie des catégories de catalogue : utilisation des structures hiérarchiques des catalogues et des catégories pour organiser les produits et services de manière logique.
- Parcourir et rechercher dans le catalogue de produits : permettez aux agents de trouver rapidement des produits grâce à une fonction de recherche complète du catalogue.
- Contrôle de version : suivez les modifications apportées aux informations sur les produits au fil du temps, ce qui contribue à la transparence et à l'auditabilité.

Interface utilisateur de gestion de Product Catalog

L'interface utilisateur du catalogue d'offres de produits comporte les fonctionnalités suivantes :

- Parcourez et recherchez des offres de produits à l'aide de mots clés, de descriptions et de codes du secteur.
- Affiche la hiérarchie des catégories de catalogue utilisée pour organiser les offres de produits et aide l'agent à parcourir la hiérarchie et à trouver les offres de produits

Interface utilisateur de Product Catalog



Traduction automatique

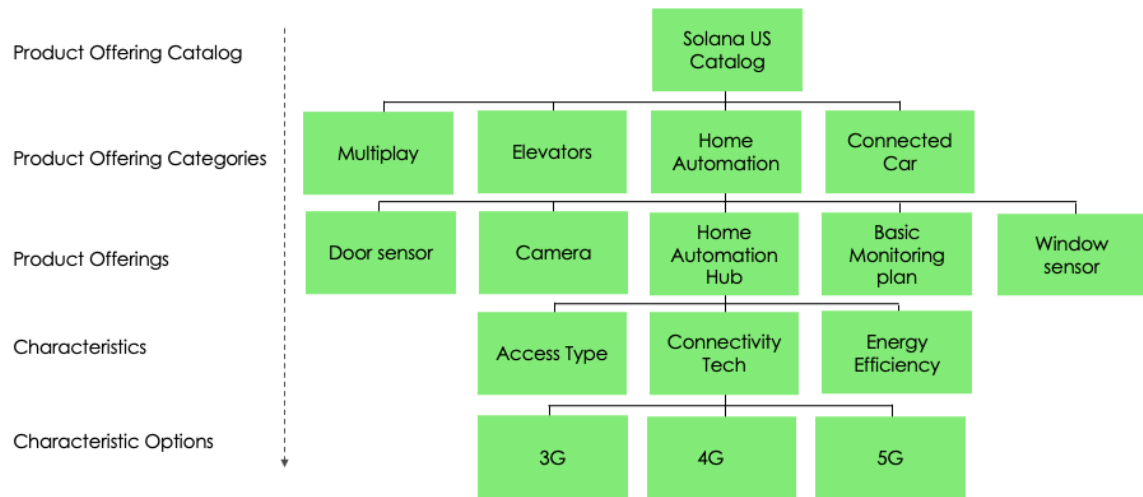
Catalogues et catégories d'offres de produits

Les catalogues et les catégories d'offres de produits permettent d'organiser les offres de produits afin que les agents puissent facilement trouver les produits pour créer des commandes.

- Catalogue d'offres de produits : structures hiérarchiques des offres de produits des catégories et des offres de produits.
- Catégories d'offres de produits : les catégories sont un regroupement logique d'offres de produits.

- Offres de produits : biens physiques ou services immatériels configurables.
- Caractéristiques et options caractéristiques : options de produit créées en fonction des préférences du client.

Exemples de catalogues, de catégories et d'offres de produits



Pour en savoir plus, consultez [Configurateur de produits](#).

Pricing Management

L'application Pricing Management est la base de toute Gestion des ventes et commandes solution, permettant à votre organisation de définir, de gérer et d'optimiser des stratégies de tarification qui maximisent la rentabilité tout en répondant aux attentes des clients. Ces stratégies de tarification permettent à votre équipe de vente de générer rapidement des devis et des commandes avec des prix précis et compétitifs.

Pricing Management fournit diverses fonctionnalités pour implémenter la tarification dans votre organisation.

i Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

Listes de prix

Les listes de prix définissent les prix des produits et services proposés par votre organisation. vos agents utilisent les listes de prix pour trouver rapidement les prix des produits lors de la création d'estimations et de la capture de commandes. Votre administrateur ou gestionnaire de tarification crée des listes de prix et ajoute des lignes de liste de prix qui définissent le prix catalogue pour chacune de vos offres de produits.

Prise en charge de plusieurs listes de prix

Pricing Management prend en charge plusieurs listes de prix, telles que les listes de prix basées sur la devise ou le compte client. La liste de prix initiale par défaut que vous créez est basée sur la devise utilisée, mais vous pouvez modifier la liste de prix par défaut utilisée par vos agents. Par exemple, vous pouvez créer des listes de prix basées sur le compte qui sont adaptées aux besoins et aux préférences d'un client spécifique ou fournir des prix pré-négociés pour lui. Vous pouvez définir une liste de prix basée sur le compte comme liste par défaut, qui est ensuite utilisée par vos agents lorsqu'ils créent des devis ou des commandes pour ce client particulier.

Exemple de liste de prix basée sur les comptes

The top screenshot shows the 'Price List - Funco Intl Price List' configuration page. The 'Account' field is highlighted with a red box and contains 'Funco Intl'. The bottom screenshot shows the 'Price List Lines' table for the same price list. The 'Account' field in the table is also highlighted with a red box and contains 'Funco Intl'. The table shows columns for Number, Product offering, Unit of measure, List price, Pricing method, Periodicity, Start date, and End date.

Méthodes de tarification

La méthode de tarification est définie dans les offres de produits et s'affiche dans les lignes de liste de prix. La méthode de tarification est soit une commission unique, soit une tarification récurrente avec des fréquences mensuelles et annuelles.

Pour plus d'informations sur la configuration des listes de prix et des lignes de liste de prix, reportez-vous aux sections [Créer et publier une liste de prix](#) et [Créer une ligne de liste de prix](#).

Ajustements des prix

Dans Pricing Management, vous pouvez ajuster le prix catalogue de vos produits en spécifiant un montant ou un pourcentage fixe de démarque ou de majoration, ou un remplacement de prix, en fonction des fonctionnalités suivantes :

- **Attributs du produit** : définissez un ajustement de prix en fonction des caractéristiques du produit, telles que le modèle ou la couleur. Pour plus d'informations, consultez [Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit](#).
- **Attributs autres que des attributs** de produit : créez un ajustement de prix en fonction de caractéristiques qui ne sont pas liées à un produit, telles que les informations d'expédition ou le canal de vente. Par exemple, vous pouvez créer un ajustement des prix pour les clients d'une région particulière. Pour plus de détails, voir [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#).
- **Produits groupés** : créez des ajustements de prix pour les offres de produits dans un produit groupé. Par exemple, vous pouvez indiquer un montant de démarque pour certaines offres de produits dans le lot, car le lot offre des prix réduits. Pour plus d'informations, consultez [Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés](#).

Matrices de tarification

Les matrices de tarification sont des cadres de travail permettant de définir des conditions dans des règles de décision, ce qui vous permet d'implémenter des ajustements de tarification complexes et de gérer la sélection de la liste de prix par défaut. Par exemple, si vous avez plusieurs listes de prix, vous pouvez utiliser une matrice de tarification pour spécifier les conditions qui déterminent la liste de prix par défaut à appliquer lorsque les agents créent un devis ou une commande. Pricing Management offre les matrices suivantes :

- **Liste de prix par défaut** : sélectionnez la liste de prix par défaut à utiliser, telle que la liste de prix standard ou une liste de prix spécifique au compte. Pour plus d'informations sur la configuration de cette matrice de liste de prix, reportez-vous à [Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête](#).
- **Ajustement de prix standard** : appliquez un ajustement en fonction de variables de contexte qui représentent des attributs autres que des produits, tels que l'emplacement ou le compte d'expédition. Pricing Management fournit certaines variables de contexte non liées au produit définies par le système que vous pouvez utiliser dans cette matrice, mais vous pouvez également créer vos propres variables personnalisées, par exemple, Segment de marché. Votre administrateur de tarification peut travailler avec votre administrateur système pour développer des variables de contexte personnalisées qui peuvent être utilisées dans les matrices de tarification. Pour en savoir plus sur la configuration de ces ajustements, reportez-vous à la section [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#). Pour plus d'informations sur la configuration de variables de contexte personnalisées, consultez [Créer une variable de contexte de tarification](#) et [Mappez une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction](#).
- **Ajustement du prix du composant de configuration** : ajustez le prix d'un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. Pour plus de détails, voir [Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés](#).

Extensions de tarification

Les extensions de tarification sont des points d'intégration que votre administrateur système peut utiliser pour personnaliser le moteur de tarification, vous donnant la flexibilité d'utiliser les informations de tarification provenant de sources externes ou de contrôler la logique de traitement du moteur de tarification. Pricing Management fournit les extensions suivantes :

- Sélectionner la liste de prix (DefaultPriceListExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser la liste de prix par défaut sur un devis ou un en-tête de commande.
- Obtenir le prix catalogue du produit (ListPriceExtensionPoint) : obtenez le prix directement à partir d'une autre source de données ou étendez la dérivation de la liste de prix actuelle.
- Appliquer les ajustements d'attribut (AttributeAdjustmentExtensionPoint) : obtenez les ajustements d'attribut à partir d'une autre source de données, telle que les fabricants de produits, ou étendez la logique de dérivation d'ajustement actuelle.

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser des points d'extension dans Pricing Management](#).

Configurateur de produits

Il configurateur de produits s'agit d'une interface utilisateur intégrée au devis et Order Management aux applications, qui permet aux agents de configurer des produits ou des services complexes de manière dynamique en fonction des besoins des clients.

Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à cette fonctionnalité.

L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables. Les hiérarchies de produits sont configurées à l'aide de relations et de groupes de relations. Cela permet de naviguer et de configurer le produit à différents nœuds ou niveaux au sein d'un groupe imbriqué. Pour en savoir plus sur la configuration de cette section de , reportez-vous à [Créer des relations d'offre de produits](#).configurateur de produits
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit ou les options de caractéristique de produit qui peuvent être sélectionnées. Les caractéristiques et options de caractéristique sont configurées à mesure que vous créez vos offres de produits et s'affichent dans le configurateur de produits. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#).
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez, qui sont calculées automatiquement et affichées. Les prix des options sélectionnées sont indiqués et regroupés sous forme de lots, le cas échéant. Les sous-totaux et le total sont également affichés en fonction des méthodes de tarification récurrente et ponctuelle. Consultez [Configurer la tarification des produits](#) pour plus d'informations.

Interface du configurateur de produits

The screenshot displays the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace interface. It is divided into three main sections:

- Product Hierarchy:** Located on the left, it shows a tree view of products. The 'Elevator Maintenance Plan Flex' is selected and highlighted with a red box.
- Option Selection:** In the center, it lists bundled products for the selected item. The 'Elevator Maintenance Plan Flex' is selected, and its options are listed with checkboxes and quantities. A red box highlights this section, with an arrow pointing to it from the 'Option Selection' label.
- Current Selection:** On the right, it shows the details of the selected option, including its base unit price and the total annual price. A red box highlights this section, with an arrow pointing to it from the 'Current Selection' label.

At the bottom, there are buttons for 'Cancel', 'Validate', and 'Add', along with a 'Quantity' field set to 1.

Gestion des états ouverts

Le modèle à état ouvert est un cadre de travail programmatique qui vous permet de programmer des variations dans les options de produit qui s'affichent dans le configurateur de produits fichier .

State Management permet aux administrateurs de configurer l'interface utilisateur du configurateur de produits à l'aide d'un cadre de travail programmatique et de points d'extension. Les états suivants peuvent être gérés en mémoire lors de l'initialisation de l'instance. Interface utilisateur

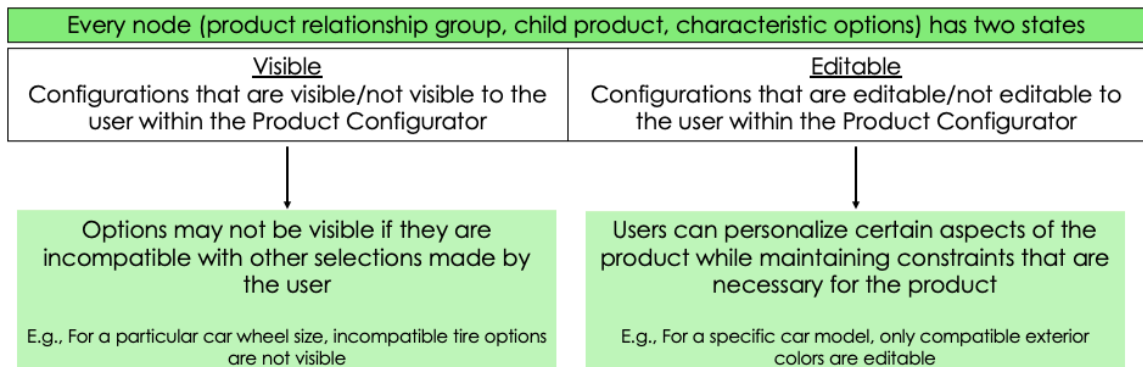
Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

- Visible : oui ou non
- Modifiable : oui ou non

Ces états peuvent être modifiés sur les deux événements suivants :

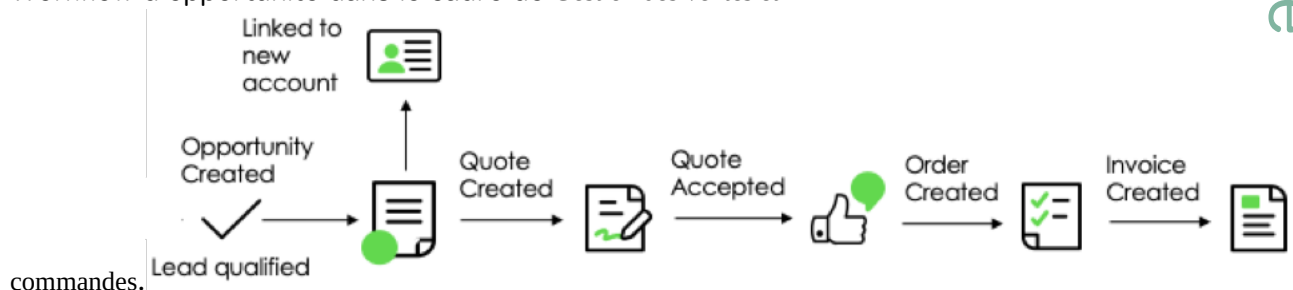
- Lors du chargement
- Sur changement par rapport à la configuration

Concepts clés de State Management**Gestion des opportunités**

L'application ServiceNow® Gestion des opportunités permet à vos agents commerciaux et chargés de compte d'analyser les besoins des clients et de générer des recommandations de produits pour les clients potentiels.

Une opportunité dans Gestion des ventes et commandes fournit un maximum d'informations sur un produit ou un service en fonction des besoins d'un client (appelé prospect qualifié). Un prospect d'un produit est la seule information minimale à l'aide de laquelle un agent commercial fait avancer la conversation avec un acheteur potentiel pour créer une opportunité pour le produit.

Workflow d'opportunité dans le cadre de Gestion des ventes et

**Gestion des opportunités Fenêtre**

La fenêtre de gestion des opportunités est intégrée à la Catalogue de produits pour aider les agents commerciaux à accéder aux offres de produits afin d'établir des devis facilement et commodément. La fenêtre de gestion des opportunités contient les onglets suivants :

Gestion des opportunités Fenêtre

Onglet	Description
Onglet Détails	Utilisez l’onglet Détails pour renseigner les informations de base de l’opportunité.
Onglet Catalogue	Utilisez l’onglet Catalogue pour rechercher et ajouter des éléments de ligne de produit à votre opportunité.
Onglet Besoins	Utilisez l’onglet Besoins pour capturer des exigences client plus précises.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une opportunité.
Onglet Concurrents	Utilisez l’onglet concurrents pour enregistrer les informations sur les concurrents.
Onglet Tâches	Utilisez l’onglet Tâches pour créer des tâches d’opportunité.
Onglet E-mails	Utilisez l’onglet E-mails pour créer des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Utilisez l’onglet Estimations pour créer des devis directement à partir de l’onglet Opportunité.

Étapes suivantes

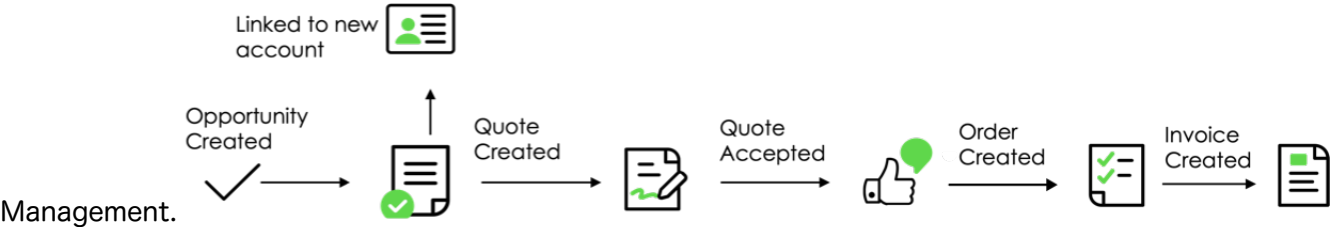
Accédez à [Installer et configurer Gestion des opportunités](#) pour en savoir plus sur l’installation et la configuration Gestion des opportunitésde .

Gestion des devis

Gestion des devis est une application utilisée pour créer et gérer des devis de produits. Gestion des devis peut être une application distincte ou faire partie de l’application Sales and Order Management (SOM).

Un devis est une offre formelle de produits et services, proposée à des prix spécifiques et à des conditions de paiement connexes, qui est envoyée à un client ou à un consommateur potentiel. Dans le contexte de Gestion des ventes et commandes, les devis peuvent être créés à partir de la fenêtre d’opportunité ou les devis peuvent être créés séparément, selon votre configuration.

Workflow de devis dans le cadre de Sales and Order

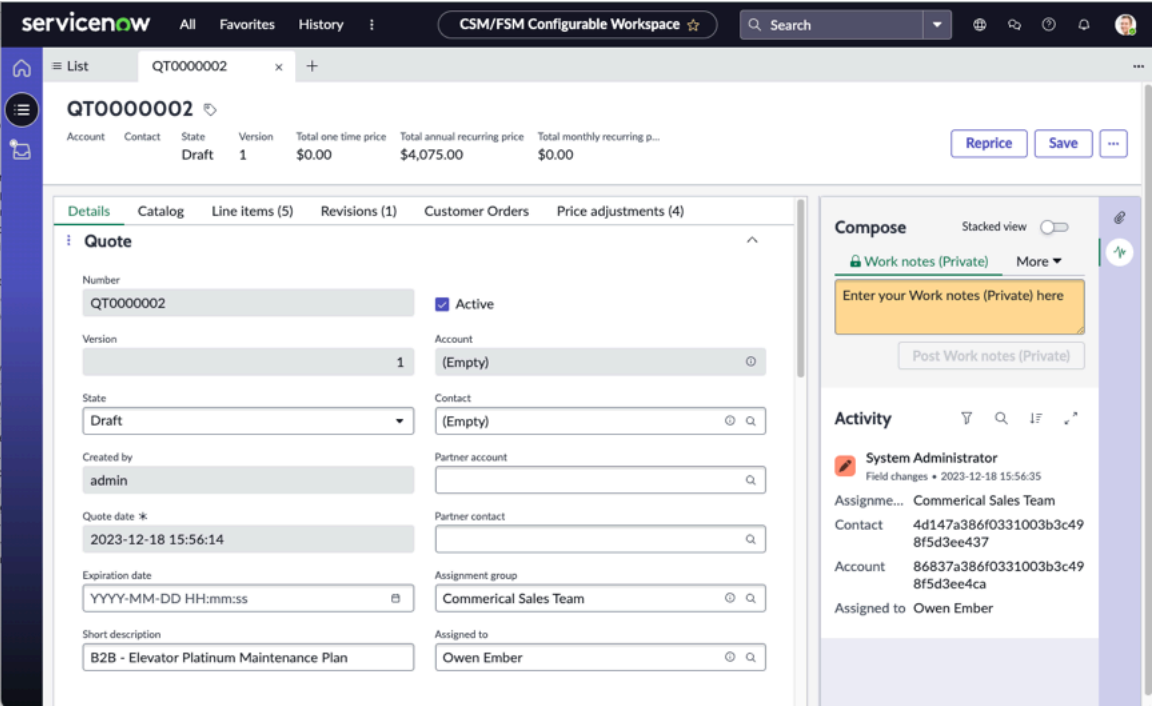


Gestion des devis Fenêtre

La fenêtre de gestion des devis est intégrée à la configurateur de produits pour aider les agents commerciaux à accéder aux catalogues d’offres de produits afin d’établir des devis de manière simple et pratique. La fenêtre de gestion des devis contient les onglets suivants :

Gestion des devis Fenêtre

Onglet	Description
Onglet Détails	Utilisez l’onglet Détails pour classer les informations de base de l’estimation.
Onglet Catalogue	Utilisez l’onglet Catalogue pour rechercher et ajouter des produits à votre devis à l’aide de .configurateur de produits La tarification est également gérée par le biais des catalogues d’offres de produits.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une estimation. Dans chaque élément de ligne de devis, vous pouvez mettre à jour les caractéristiques du produit et ajouter des ajustements de prix.
Onglet Révisions	Utilisez l’onglet Révisions pour créer plusieurs versions d’un devis.
Onglet Commandes de clients	Utilisez l’onglet Commande client pour transformer votre devis en commande client.
Onglet Ajustement des prix	Affichez et mettez à jour les ajustements de prix à l’aide de l’onglet Ajustement de prix de devis.



Traduction automatique

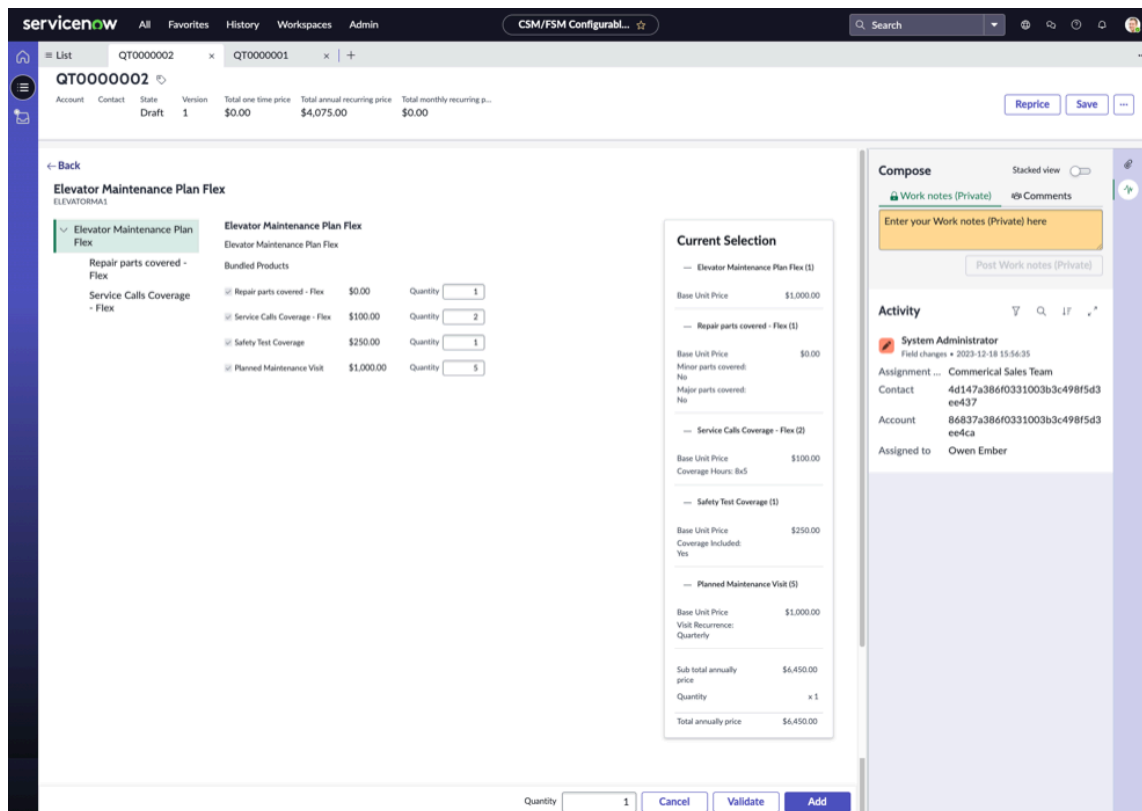
Intégration de la gestion des devis aux catalogues d’offres de produits

Gestion des devis est intégré au catalogue de produits et à la tarification pour faciliter et faciliter l’ajout de produits à votre devis. Utilisez le catalogue pour parcourir les offres de produits et utilisez le configurateur de produits pour ajouter des options et des prix à vos produits. Ensuite, il suffit de les ajouter au devis. Les ajustements de prix qui sont récupérés en fonction des règles de matrices de tarification sont automatiquement additionnés et présentés dans le devis.

Configurateur de produits

Le configurateur de produits fait partie de l’onglet Catalogue et vous permet de configurer les produits des manières suivantes.

- Dans le catalogue de devis, parcourez et ajoutez des offres de produits pour créer des lignes de devis.
- Configurez les options et les relations des produits à l'aide du configurateur de produits.
- Le catalogue de produits et le configurateur de produits utilisent Gestion des ventes et commandes des primitives pour créer et mettre à jour les lignes de devis et les caractéristiques.



Traduction automatique

Configurer et créer des éléments de ligne de devis

À partir du catalogue de produits, parcourez et ajoutez des offres de produits pour créer des lignes de devis et des caractéristiques.

Avec , les caractéristiques, les options et les configurateur de produitsrelations peuvent être modifiées et mises à jour dans la fenêtre de catalogue pour la gestion des devis. Le configurateur de produits utilise Gestion des devis des primitives pour créer et mettre à jour des lignes de devis et des caractéristiques.

Ajouter des ajustements de prix aux estimations

Gestion des devis s'intègre au moteur de tarification pour obtenir le prix catalogue et les ajustements de prix pour les offres de produits de votre estimation.

Les ajustements automatiques des prix sont récupérés à partir du moteur de tarification. Des ajustements manuels des prix sont ajoutés par l'agent.

Les ajustements de prix comprennent les majorations, les démarques et les remplacements de prix. Les ajustements totaux sont appliqués à chaque élément de ligne, le total cumulé de chaque ligne étant reporté au total.

Gestion des devis Permet aux agents commerciaux d'ajouter les types d'ajustement manuel des prix suivants :

- Montant de la majoration : ajoutez un montant de majoration à un produit.
- Montant de démarque : ajoutez un montant de démarque à un produit.
- % de majoration - ajoutez un pourcentage de majoration à un produit.
- % de démarque - ajoutez un pourcentage de démarque à un produit.
- Remplacement de prix : remplace un prix et crée un nouveau prix.

Étapes suivantes

Accédez à Gestion des devis pour en savoir plus sur l'installation et la configuration Gestion des devis de .

Order Management

Découvrez les fonctionnalités disponibles dans l'application Order Management afin de pouvoir créer une expérience de commande transparente pour vos clients d'entreprise.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble

Avec l'application Order Management, vous obtenez un système de gestion des commandes configurable, extensible et piloté par les données. L'application Order Management fournit des workflows qui permettent à vos agents de capturer et d'exécuter les commandes de vos clients. Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications (TSM), vous pouvez utiliser des workflows qui vous aident à gérer les produits et services de communication.

Avantages

- Exécution de commandes basée sur le cloud et générée par le catalogue grâce à un catalogue de produits techniques et de base unifié.
- Workflows de décomposition et d'orchestration faciles à configurer et à modifier en fonction de vos besoins professionnels.
- Processus intégré d'exécution de commande et d'assurance de service sur une seule et même plateforme cloud.
- Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology , le modèle de données basé sur TM Forum assure l'interopérabilité avec n'importe quelle application externe Configuration, tarification, devis (CPQ) (CPQ) et d'autres systèmes.

Fonctionnalités

Capture et enrichissement des commandes

Order Management fournit différentes façons de capturer les commandes de produits et de services.

- Capture directe des commandes : vos agents et gestionnaires de commandes peuvent passer des commandes de produits ou de services à l'aide de l'Espace de travail configurable de CSM
- Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology et que vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser les fonctionnalités suivantes :
 - API ouvertes pour les commandes de produits et de services : utilisez l'implémentation ServiceNow des API ouvertes TMF pour capturer les commandes de produits et de services à partir de systèmes tiers.
 - Now Service Bridge Intégrations : utilisez les Service Bridge applications pour recevoir et exécuter des demandes de produits ou de services directement entre votre instance et celles de vos clients, sans configurer ni gérer d'intégrations personnalisées. Service Bridge prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client. Bien que l'application Service Bridge héritée soit toujours prise en charge, consultez [Learn about Service Exchange](#) pour en savoir plus sur les avantages de l'application actuelle Service Bridge .

Une fois qu'une commande est capturée, vos agents de commande peuvent ajouter d'autres détails de commande requis, tels que l'emplacement de livraison ou le prix, dans le cadre de l'enrichissement de la commande.

Décomposition de l'ordre

Une fois qu'un gestionnaire d'exécution a examiné et approuvé une commande de produit ou de service, Order Management décompose la commande en commandes de produits, de services et de ressources requises pour chaque élément de ligne de commande. Cette répartition est basée sur les relations de spécification définies dans le catalogue de produits et toutes les règles de décomposition que vous avez créées. Si certaines informations ne sont pas disponibles lorsque la décomposition de commande commence, Order Management peut échelonner la décomposition pour créer certaines commandes à l'aide des informations actuelles.

Exécution de commande

Vos agents d'exécution et gestionnaires effectuent la série de tâches nécessaires pour exécuter une commande, en fonction d'un plan d'orchestration qui définit les tâches de commande pour l'exécution. Vous pouvez utiliser différents outils pour gérer les problèmes pendant l'exécution :

- Gestion des ordres de changement en cours - Gérez les changements de commandes des clients.
- Gestion des erreurs - Identifiez et résolvez les erreurs de traitement des commandes.
- Gestion des menaces : alertez les responsables d'exécution lorsque l'heure allouée pour une tâche de commande est compromise.

[store-future: BEGIN review]

Modèle de données Product Catalog et gestion des versions

Le modèle de données Product Catalog fournit un cadre de travail qui vous permet de définir les produits, services et ressources que vous souhaitez proposer à vos clients.

Entités de spécification Product Catalog

Le modèle de données Product Catalog a différentes entités de spécification qui séparent les informations destinées aux clients et celles non destinées aux clients des informations techniques et commerciales :

Spécification de produit

Informations sur les produits destinées aux clients.

Spécification de service

Informations de service à la fois destinées aux clients et non destinées aux clients.

Spécification de ressource

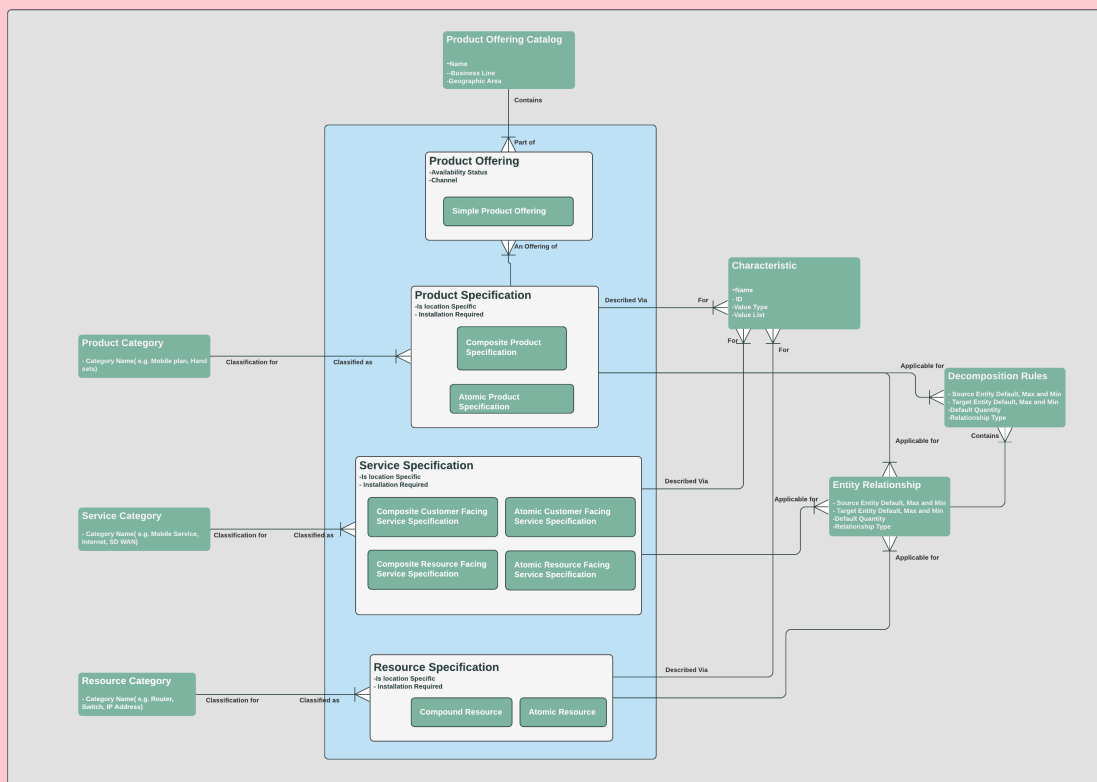
Informations sur les ressources techniques non destinées aux clients.

Le modèle de données Product Catalog est aligné sur le modèle de données SID (Shared Information/Data) TM Forum, qui est un modèle de données standard pour le secteur des télécommunications.

Tables Product Catalog et leurs relations

Le diagramme suivant montre les tables et les relations qui composent le modèle de données Product Catalog.

Modèle de données Product Catalog



Le modèle de données Product Catalog utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans le produit Order Management.
- Tables issues de l'application Gestion des ressources informatiques.
- Tables Now Platform.

Entités du modèle de données Product Catalog

Les entités suivantes sont au centre du modèle de données Product Catalog.

Entité	Description
Caractéristique	Options disponibles pour un produit. Les caractéristiques sont génériques. Vous pouvez les associer à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource pour décrire les attributs de produit, de service ou de ressource. Les caractéristiques peuvent avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits.
Catégorie de spécification	Spécifications de produit, de service et de ressource associées à une catégorie de modèle à des fins de génération de rapports et de workflow. La spécification est également associée à une catégorie de modèle, qui détermine si Now Platform crée un actif à partir d'un élément de configuration (CI) et à quelle classe d'actifs il appartient. Pour en savoir plus, consultez Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèle.
Spécification de produit	Produit qu'un fournisseur vend au client. Cette spécification est un modèle pour capturer diverses caractéristiques. Par exemple, un produit comprenant la marque, le coût, les termes et conditions, et les supports liés au produit, tels que les visuels de produits. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit.
Spécification de service	Les informations techniques, qui se trouvent dans un modèle qui définit les différents aspects d'un service. • Une spécification de service comprend le coût, les termes et conditions, ainsi que les documents liés au service, tels que les éléments visuels du service et les guides d'implémentation. • Vous pouvez utiliser ces spécifications pour définir les services destinés aux clients (FCS) et les services destinés aux ressources (RFS).

Traduction automatique

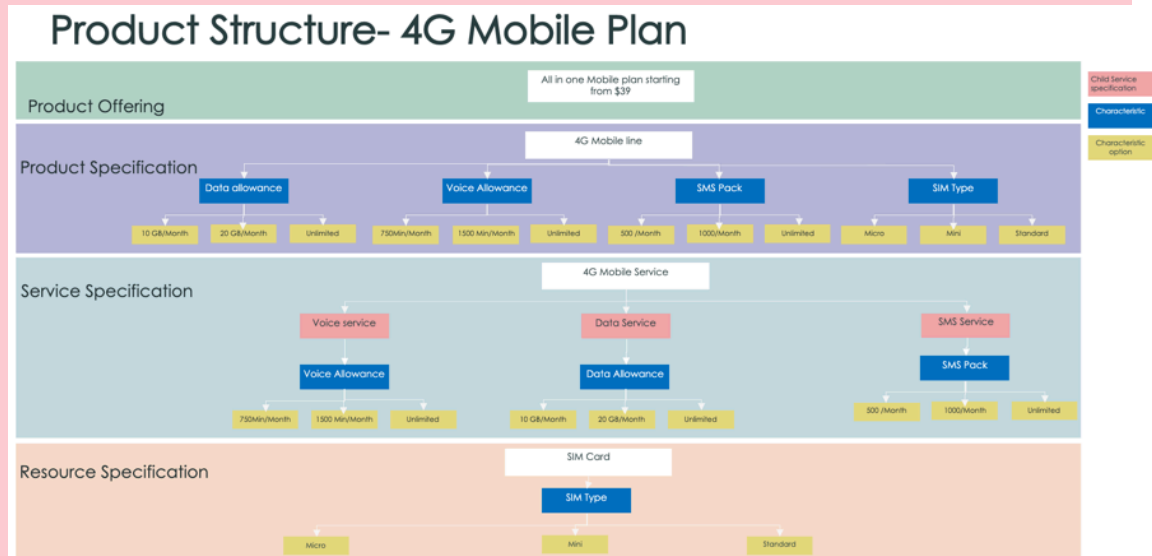
Entité	Description
	Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service .
Spécification de ressource	Les informations techniques, qui se trouvent dans un modèle qui définit les aspects d’une ressource. Une spécification de ressource comprend les informations relatives à la fabrication, au modèle et à la marque d’une ressource, telles que les éléments visuels des ressources et les guides d’activation. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de ressource.
Relation de spécification	Relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource et la façon dont une offre de produit est décomposée, exécutée et livrée après la réception d’une commande de client. Pour en savoir plus, consultez Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.
Règle de décomposition	Règles de décomposition créées à des niveaux de relation de spécification qui déterminent comment un produit se décompose en services associés.
Offre de produits	Comment un fournisseur souhaite-t-il vendre un produit ? Une offre de produit contient des informations destinées au client, telles que la description du produit, la tarification, l’éligibilité et les options caractéristiques du produit. Une offre de produit est toujours associée à une spécification de produit. Une spécification de produit unique peut être utilisée pour définir des offres de produits uniques pour différents segments de marché avec des tarifications différentes. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer vos offres de produits et publier dans un catalogue.
Catalogue d’offres de produits	Groupes similaires d’offres de produits qui ciblent un marché ou un segment client. Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de produits .

Chaque offre de produit a une spécification de produit qui possède les caractéristiques qui lui sont associées. Les relations de spécifications définissent la relation entre le service produit, les spécifications de ressource et la façon dont une commande client d’une offre de produit est livrée. Les spécifications de service et de ressource ont également des caractéristiques qui leur sont associées.

Le schéma suivant montre comment les entités travaillent ensemble pour structurer une offre de produits pour un forfait mobile 4G :

1. Dans le diagramme, le forfait All in One Mobile est défini comme une offre de produit qui utilise les spécifications de la gamme Mobile 4G. Ces spécifications contiennent les caractéristiques requises et les options de caractéristiques associées.
2. La spécification de produit de la ligne mobile 4G est associée à la spécification de service de service mobile 4G, qui est une spécification de service composite. Il contient trois autres spécifications de service : service vocal, service de données et service SMS.
3. La carte SIM utilise une spécification de ressource requise pour activer les services mobiles.

Forfait mobile 4G



[End]

[store-future: BEGIN review]

Gestion des versions du catalogue

En créant et en publiant vos spécifications versionnées et vos offres de produits dans un catalogue de produits, vos clients peuvent commander des versions à jour des produits ou services dont ils ont besoin. Votre gestionnaire de catalogue de produits peut créer des versions des spécifications et des offres de produits publiées avec les améliorations requises pour prendre en charge les changements commerciaux, marketing, manufacturing ou opérationnels de votre client.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de service, vous définissez les produits, les services et les ressources dans vos catalogues de produits afin que vos clients puissent décider quoi acheter chez vous. Certains éléments d'un catalogue de produits peuvent inclure, par exemple, les téléphones portables, les routeurs, les forfaits d'appels et les services que vous proposez. Vous pouvez proposer certains de ces éléments dans des lots packagés à vos utilisateurs.

Vos éléments de catalogue continuent d'évoluer au fil du temps pour s'adapter aux changements liés à la façon dont vos éléments sont vendus, configurés et livrés à vos clients. En règle générale, ces changements sont liés à des améliorations techniques qui rendent vos produits, services et ressources plus commercialisables et plus attrayants pour vos clients. Les modifications concernent généralement l'ajustement, la forme et la fonction, les caractéristiques, les options de caractéristique et les relations de spécification de vos éléments de catalogue. Par exemple, un routeur Internet peut évoluer sur plusieurs révisions pour prendre en charge les changements liés aux prix et aux vitesses Internet.

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous créez de nouvelles versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits. Une gestion appropriée des versions permet à vos agents du service client de connaître les dernières versions de vos offres de produits et services lorsqu'ils vendent des produits plus chers, complémentaires, mis à niveau ou connexes à vos clients.

Avantages de la gestion des versions du catalogue

Vous pouvez utiliser les fonctions de gestion des versions du catalogue pour effectuer les actions suivantes :

- Créez des versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits.
- Suivez les changements et les révisions de vos produits, services et ressources en tant que différentes versions.
- Examinez et publiez des offres de catalogue qui prennent en charge plusieurs versions de spécifications et d'offres de produits.
- Utilisez les dernières versions des spécifications et des offres de produits publiées dans vos catalogues de produits lors de la capture, de la décomposition et de l'exécution des commandes.
- Référenciez les versions de spécification et d'offre de produits dans un inventaire.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Amélioration de l'expérience du catalogue de produits avec l'application Espace de travail configurable de CSM

Affichez les informations relatives à tous les éléments de catalogue et de travail sur une seule page.

La page de destination du catalogue de produits amélioré est construite sur l'espace de travail configurable CSM/FSM. Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent afficher cette page de destination :

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.gestionnaire_catalogue_produit
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer (en anglais seulement)

Pour plus d'informations sur ces rôles d'utilisateur, reportez-vous à [Affectation des rôles d'exécution de commande et de fournisseur](#).

Les administrateurs, gestionnaires ou visionneurs de Product Catalog accèdent à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** pour afficher la page de destination de Product Catalog.

Grâce à cette expérience améliorée, les gestionnaires de Product Catalog peuvent créer et gérer des entités rapidement et facilement, sans avoir à parcourir plusieurs pages et éléments connexes d'une offre de produit. De plus, ils n'ont pas besoin de suivre les entités connexes lors de la navigation pour comprendre la hiérarchie des produits. Ils peuvent afficher la hiérarchie complète des produits avec toutes les entités connexes sur une seule page. Les améliorations sont les suivantes :

- Page de destination avec des widgets basés sur le profil de l'utilisateur.
- Listes et formulaires disponibles dans l'espace de travail configurable.
- Hiérarchie complète d'un :

- Offre de produits
- Spécification de produit
- Spécification de service
- Spécification de ressource

[End]

[store-future: BEGIN review]

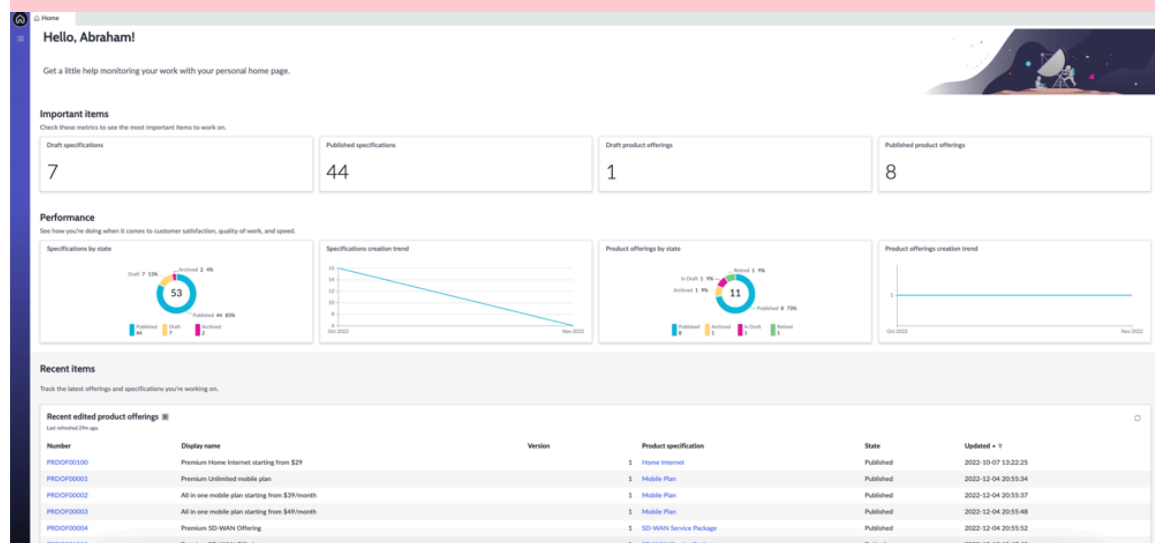
Page de destination de Product Catalog

La page de destination de Product Catalog fournit une vue d'ensemble de haut niveau de toutes les informations relatives à votre catalogue de produits.

Vous pouvez obtenir une vue consolidée de toutes vos offres de produits, spécifications, leur état et les performances. Vous pouvez personnaliser la page de destination en fonction de vos besoins. La mise en page basée sur la grille facilite l'ajout, la suppression ou le regroupement des composants disponibles. Pour modifier la page de destination, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous > Générateur d'IU** et sélectionnez **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez **la page de destination de Product Catalog**.
3. Vous pouvez modifier la page de l'une des façons suivantes :
 - a. Créez une copie de la page existante. Modifiez la copie en double en fonction de vos besoins et remplacez la page existante.
 - b. Modifiez directement la page existante. Dans ce cas, toutes les améliorations apportées à cette page peuvent être perdues lors d'une mise à niveau et les nouvelles fonctionnalités ne seront pas disponibles.

Pour en savoir plus, consultez [UI Builder](#) .



Éléments importants

Cette section fournit une vue d'ensemble des éléments importants qui doivent être traités. Vous pouvez afficher le nombre d'offres et de spécifications de produits brouillons et publiés et explorer les pages associées pour plus de détails.

Performances

Cette section affiche une représentation graphique des éléments suivants :

- **Spécifications par état** : affiche une répartition de la distribution des spécifications en fonction de leur état (publiée, brouillon, mise hors service ou archivée). Cliquez sur le graphique à secteurs pour accéder à la page d'état spécifique.
- **Offres de produits par état** : affiche une répartition de la distribution des offres de produits en fonction de leur état (publiée, brouillon, mise hors service ou archivée). Sélectionnez le graphique à secteurs pour accéder à la page d'état spécifique.
- **Tendance de création d'offres de produits et de spécifications** : affiche le nombre d'offres de produits et de spécifications créées au cours d'une période spécifique.

Éléments récents

Cette section vous aide à suivre les offres de produits et les spécifications que vous avez récemment modifiées. Sélectionnez un lien de numéro ou de catégorie pour accéder à la page Détails.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gérer les entités de catalogue de produits à partir de Espace de travail configurable de CSM

Créez et publiez des offres de produits dans un catalogue de produits à partir de pour Espace de travail configurable de CSM définir la façon dont vous vendez vos produits de télécommunications à vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_admin, sn_prd_pm.product_catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur le menu **Liste** pour afficher la liste des entités de catalogue qui ont été définies.
3. Pour chaque type d'entité de catalogue, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une entité.
 - Cliquez sur une entité à l'étape Brouillon pour accéder à la page Détails. Sur la page Détails, vous pouvez **enregistrer**, **publier** ou créer une **copie**.
 - Sélectionnez une entité à l'état Publié, puis cliquez sur **Mettre hors service** ou **Archiver**.

Consultez [Configurer des spécifications versionnées et des offres de produits pour Order Management](#) pour en savoir plus sur ces tâches.

[End]

[store-future: BEGIN review]

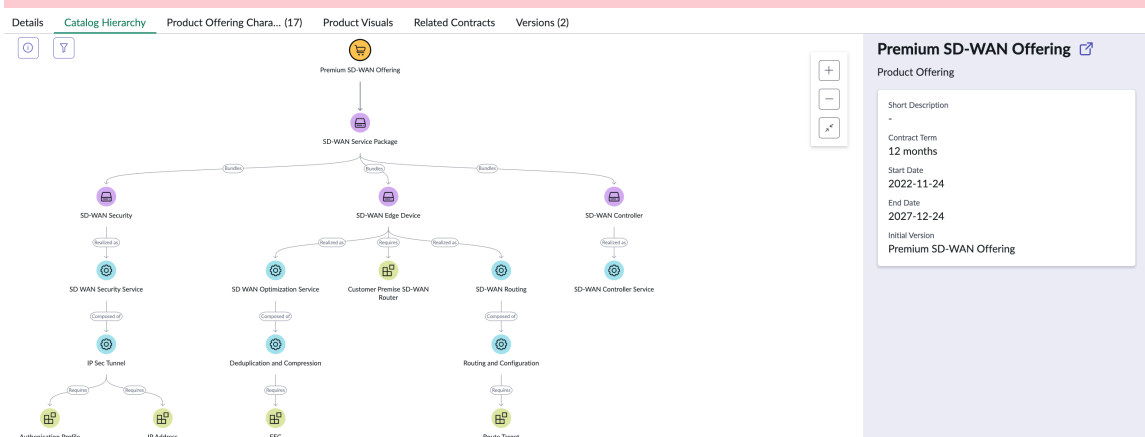
Hiérarchie de Product Catalog

Affichez la hiérarchie complète d'une spécification (produit, service, ressource ou offre de produit) et assurez-vous que toutes les entités ont été définies et associées correctement.

La vue hiérarchique fournit une vue de haut niveau de la façon dont l'offre de produit ou la spécification de produit a été définie, des services qui permettent la réalisation de ce produit et des ressources nécessaires pour fournir ces services. Cela aide les gestionnaires de catalogue de produits à comprendre et à valider facilement le produit et à s'assurer que

les services et ressources de support sont conçus comme il se doit pour livrer efficacement de nouveaux produits. La hiérarchie met également en évidence la relation entre deux spécifications.

Pour afficher la hiérarchie du catalogue de produits, accédez à la page Détails de l'offre de produits et cliquez sur l'onglet Hiérarchie du catalogue.



Ce diagramme montre tous les niveaux de la hiérarchie des produits :

- Offre de produits
- Spécification de produit
- Spécification de service
- Spécification de ressource
- Relation de spécification entre deux entités

Sur cette page, vous pouvez :

- Cliquez sur un élément de la hiérarchie. L'élément sélectionné est mis en surbrillance et les détails s'affichent dans le panneau latéral. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'enregistrement pour accéder à la page Détails.
- Cliquez sur l'icône Légende pour afficher le type d'éléments ou de nœuds disponibles dans la hiérarchie.
- Sélectionnez une spécification de produit ou une offre de produit pour afficher ses entités connexes tout en masquant les autres entités.

[End]

Modèle de données pour la gestion des commandes

Le modèle de données Order Management fournit un cadre de travail qui vous permet de capturer, gérer, orchestrer et exécuter les commandes clients et les commandes de services externes pour les produits et services.

Cycle de vie de la commande

Le modèle de données Order Management permet à une commande de client de passer par les différentes étapes du cycle de vie d'une commande.

Cycle de commande

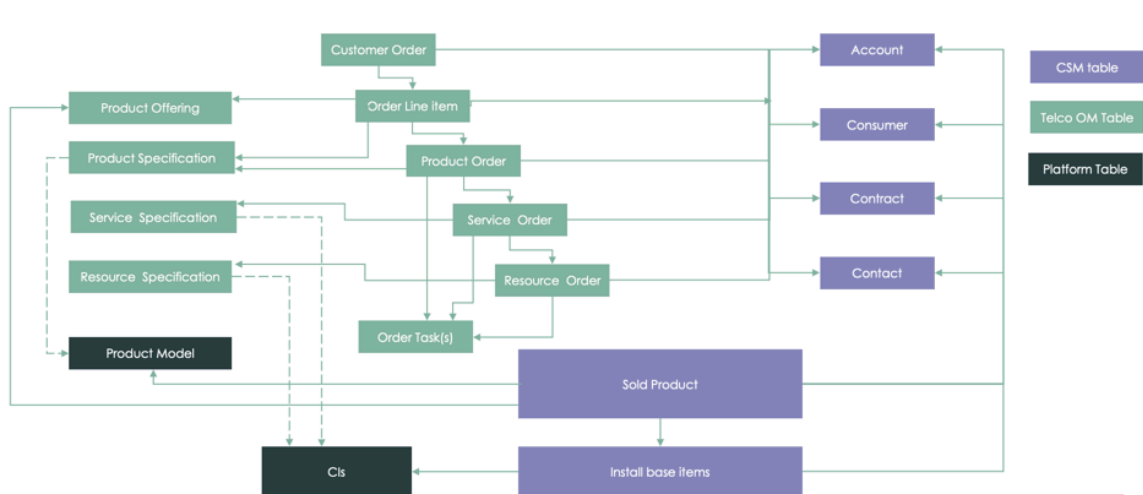
Étape	Description
Commande de client	Entité de commande principale capturée et créée pour gérer le cycle de vie de bout en bout d'une demande de client de produits ou de services.
Enrichissement	Informations supplémentaires nécessaires pour la décomposition de la commande et pour le processus d'exécution. Les attributs et les éléments peuvent être ajoutés aux commandes qui sont requises pour les applications en aval, telles que la facturation ou l'activation.
Décomposition	Commande divisée en plusieurs prestataires pour l'exécution.
Orchestration	Coordination de l'exécution des commandes qui utilise un flux d'exécution.

[store-future: BEGIN review]

Tables, entités et relations de la gestion des commandes

[store-future: BEGIN review]Le diagramme suivant montre les tables et les relations qui composent le modèle de données pour la gestion des commandes.

Order Management



[End]

Le modèle de données Order Management utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans le produit Order Management.
- Tables issues de l'application Gestion du service clientèle.
- Tables Now Platform®.

Traduction automatique

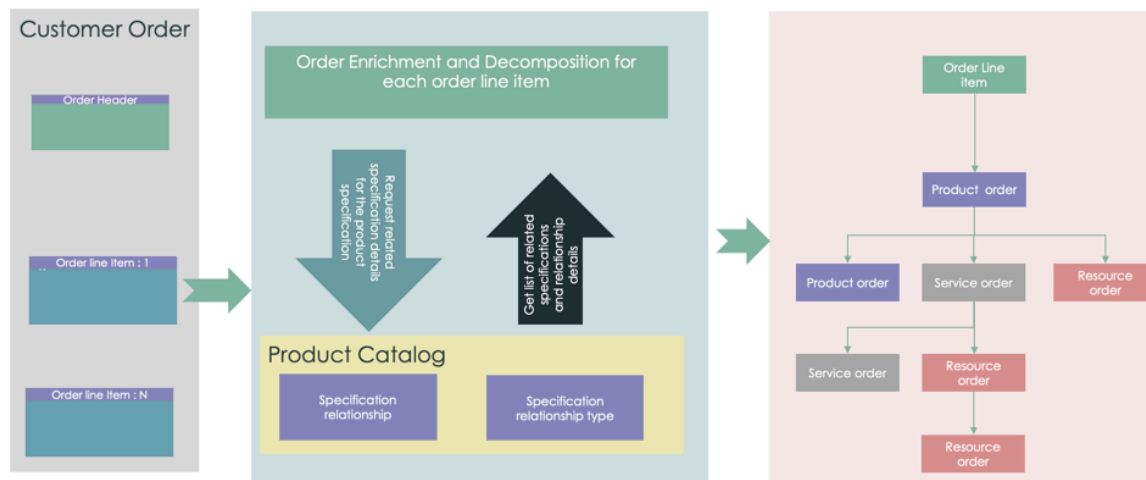
Entités du modèle de données pour la gestion des commandes	
Entité	Description
Commande de client	Entité de commande principale capturée à partir d'un système de commande client externe, ou saisie manuellement dans Now Platform qui gère le cycle de vie de bout en bout des demandes de produits ou de services.
Élément de ligne de commande de client	Chaque produit qui se trouve dans une commande de client. Chaque élément de ligne de commande contient une commande de produit, qui peut ensuite être décomposée en commandes de produits, de services ou de ressources de domaine.
Commande de service	Commande de service capturée à partir d'un système de commande client externe ou saisie manuellement directement dans le Now Platformfichier . Utilisez les commandes de service pour l'activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente pour les services qui ont été activés et livrés aux clients à des dates antérieures.
Élément de ligne de commande de service	Chaque service qui se trouve dans une commande de service. Chaque élément de ligne de commande contient un service, qui peut ensuite être décomposé en commandes de services et de ressources de domaine.
Commande de domaine	Commandes créées au cours du processus de décomposition de commande, généralement dans trois types de domaines différents, appelés produit, service et ressource. Commande de produit de domaine Type de commande de domaine qui a été créé pour gérer le processus d'exécution d'un produit commandé par un client. Commande de service de domaine Type de commande de domaine qui a été créé pour gérer le processus d'exécution d'un produit commandé par un client. Commande de ressource de domaine Type de commande de domaine qui a été créé pour gérer les ressources requises pour l'exécution du produit commandé par le client.
Tâches de commande	Tâches pour exécuter les commandes de produits, de services et de ressources en fonction du flux d'exécution. Ces tâches de commande s'appliquent également aux commandes de services.

[End]

Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes

Une commande de client peut comprendre un ou plusieurs éléments de ligne de commande. Le processus d'enrichissement et de décomposition crée la commande de produit, de service et de ressource requise pour chaque élément de ligne de commande, en utilisant les informations de relation de spécification dans le catalogue de produits. Le diagramme suivant est un exemple d'enrichissement et de décomposition d'une commande client.

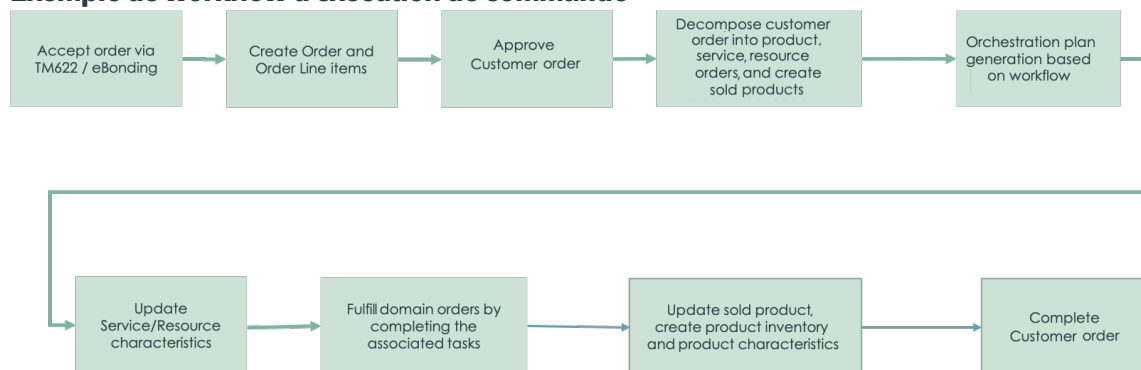
Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes



Le plan d'exécution utilise des tables de décision pour faire correspondre le flux d'une commande de produit. Le flux affecté déclenche ensuite les tâches d'exécution de commande requises.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le processus d'exécution pour une commande de produits de télécommunications.

Exemple de workflow d'exécution de commande



Types d'actions pour la gestion des commandes des clients et des services

Découvrez comment effectuer différents types d'actions pour les commandes de vos clients. Il s'agit d'un déplacement, d'un ajout, d'un changement, d'une déconnexion, d'une suspension, d'un curriculum vitae ou d'un non-changement de services.

En utilisant un type d'action de commande, vous pouvez définir le type d'actions que vous souhaitez effectuer avec une commande. Le tableau suivant répertorie les types d'actions de commande.

Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande de client qui n'est pas associée à une commande existante du même client. Cette commande de client entraîne de nouvelles activités de gestion et d'exécution des commandes. Par exemple, vous passez une nouvelle commande pour un service Internet résidentiel.
Changement	Modifiez une commande existante, ce qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou exécuté. Ce type d'action de commande inclut les scénarios suivants : • Ajout d'une spécification de produit enfant que le client n'a pas commandée auparavant. • Suppression d'une spécification de produit enfant facultative que le client possède déjà. Par exemple, vous mettez à niveau la vitesse de téléchargement de votre Internet domestique de 100 Mbits/s à 1000 Mbits/s.
Supprimer	Supprimez un élément de ligne de commande client ou une commande de produit existant. Par exemple, vous annulez votre service Internet résidentiel.
Suspendre	Commande de produit ou de service pour désactiver temporairement l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande. i Remarque : Pour en savoir plus, consultez Utilisation des actions de suspension et de reprise.
Reprendre	Produit ou commande de service pour activer l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande précédemment suspendus. i Remarque : Pour en savoir plus, consultez Utilisation des actions de suspension et de reprise.
Aucun changement	Les éléments de ligne de commande sans action de changement sont inclus dans la commande à des fins d'information uniquement. Par exemple, un élément de ligne de commande parent avec l'action Aucun changement peut avoir un élément de ligne de commande enfant avec l'action Changer ou Suspendre.

Utilisation des actions de suspension et de reprise

Vous pouvez utiliser des actions de suspension et de reprise pour suspendre ou désactiver temporairement vos inventaires de produits et services. De cette façon, vous pouvez capturer la demande de suspension d'un client et reprendre les produits et services ultérieurement.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez suspendre ou désactiver temporairement vos inventaires de produits et services. Les demandes de suspension et de reprise sont gérées en tant que commandes avec les changements dans l'inventaire des commandes de produits et de services pendant le processus de décomposition et d'exécution des commandes. Une suspension de commande et une action de reprise peuvent avoir lieu immédiatement ou à une date ultérieure.

Avec les actions de suspension et de reprise, un CSP peut effectuer les tâches suivantes :

- Ingérer et exécuter les commandes de produits et de services suspendues.
- Ingérer et exécuter les commandes de produits et de services de reprise pour les inventaires suspendus.
- Prenez en charge les commandes de suspension et de reprise antérieures à l'aide d'un planificateur.
- Gérez l'état de l'inventaire des produits pour les scénarios de suspension et de reprise.

Fonctionnement des actions Suspendre et Reprendre

Le processus pour les actions de suspension et de reprise est le suivant :

1. Une commande client de type Suspendre ou Reprendre est reçue dans le système de gestion des commandes. Après avoir examiné les détails de la commande, un gestionnaire d'exécution approuve la commande du client.
2. Lorsqu'une commande de client est approuvée, une nouvelle table Opérations d'inventaire de produits [sn_prd_invt_product_inventory_operations] est créée en tant que liste connexe dans le formulaire d'éléments de ligne de commande. Dans le cas d'un scénario planifié, dans le cadre du processus d'exécution, l'état de l'enregistrement des opérations d'inventaire des produits passe à l'état planifié pour les éléments de ligne de commande.
3. Un planificateur préconfiguré suit la table Opérations d'inventaire de produits pour vérifier toute date future planifiée pour la commande client :
 - Si votre commande client contient des éléments de ligne de commande avec une date future (une valeur de date pour le champ committedDueDate sur le formulaire des éléments de ligne de commande), l'action de suspension ou de reprise commence à la date planifiée.
 - Si votre commande client n'inclut aucune date pour l'action de suspension ou de reprise, celle-ci commence immédiatement au moment de la clôture des commandes.
4. Au moment de la clôture de la commande, les modifications suivantes se produisent :
 - Pour un scénario planifié, le planificateur récupère l'enregistrement avec un état Planifié à partir de la table Opérations d'inventaire de produits à la date planifiée et marque l'état de l'enregistrement comme Terminé. De plus, l'état d'inventaire de l'élément de ligne de commande est mis à jour sur Suspendu pour l'action de suspension et sur Actif pour l'action de reprise dans la table Inventaire des produits.
 - Dans l'immédiat, l'état de l'enregistrement dans la table Opérations d'inventaire de produits est défini sur Terminé. De plus, l'état d'inventaire de l'élément de ligne de commande est mis à jour sur Suspendu pour l'action de suspension et sur Actif pour l'action de reprise dans la table Inventaire des produits.
5. L'état d'inventaire dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour sur Annulé dans les deux scénarios suivants :

- Pendant les modifications en cours de vol ou en raison de l'annulation d'un élément de ligne de commande.
- Les dates des opérations de suspension et de reprise sont planifiées, mais la date de l'opération de reprise est antérieure à la date de l'opération de suspension.

Pour plus d'informations sur l'examen des détails de la table Opérations d'inventaire des produits, reportez-vous à [Examiner les informations sur les opérations d'inventaire des produits](#).

Validations et scénarios supplémentaires

Lorsque les éléments de ligne de commande pour les actions de suspension ou de reprise sont combinés aux actions de changement ou de déconnexion dans une seule commande et que l'état d'inventaire de n'importe quel élément de ligne de commande est en attente, l'approbation de la commande échoue. La raison est due à la validation d'approbation de l'ordre de changement ou de déconnexion.

Remarque :

Pendant l'approbation de la commande pour des actions de suspension, de reprise ou d'absence de changement, l'inventaire des produits ne doit pas être à l'état Installation en attente.

Dans le processus de création de commande pour les actions de suspension ou de reprise, la valeur du champ committedDueDate sur le formulaire d'élément de ligne de commande peut être une date passée, une date présente ou une date future. S'il s'agit d'une date passée ou présente, l'état de l'inventaire doit être défini sur Actif pour l'action de suspension et sur Suspendu pour l'action de reprise.

Si la valeur du champ committedDueDate des éléments de ligne de commande client n'est pas valide (la valeur du champ Date dépasse la date du calendrier) pour l'action de suspension ou de reprise, elle est alors considérée comme une action immédiate.

Dans le type de suspension ou de reprise des commandes client, la commande parente a priorité sur une commande enfant. Si l'ordre parent est planifié pour une action de suspension ou de reprise immédiate, mais que l'ordre enfant est planifié pour une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie de l'inventaire est prise en compte pour l'action immédiate.

Si l'élément de ligne de commande supérieure pour l'action de suspension ou de reprise est planifié pour une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie de l'inventaire est alors pris en compte pour l'action de suspension ou de reprise. Les éléments de ligne de commande enfants sont pris en compte pour une action de suspension ou de reprise lorsqu'ils sont associés à une action de changement ou d'absence de changement.

Pour un changement en cours de l'ordre de type suspension ou reprise, seule l'annulation est prise en charge. Si un élément de ligne de commande ou l'ensemble de la commande est annulé, l'enregistrement des opérations d'inventaire des produits est marqué comme Annulé pendant le processus d'exécution de la commande. Le changement d'état ne se produit pas pour l'enregistrement d'inventaire des produits.

Dans le processus de création de commande pour l'action de suspension ou de reprise, vous pouvez utiliser l'ID d'inventaire externe dans la charge utile au lieu de l'ID généré par le système pour l'inventaire.

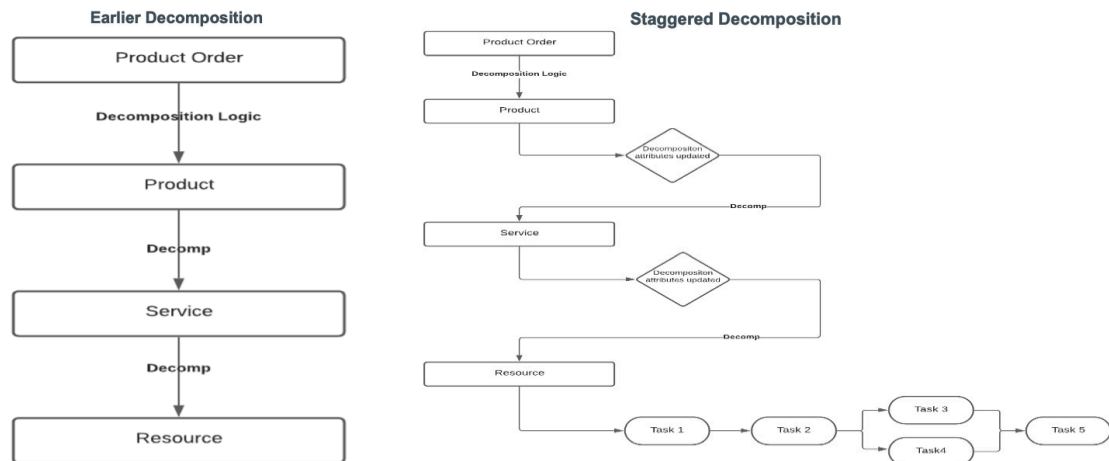
Décomposition échelonnée

Découvrez comment échelonner la décomposition pour les commandes de vos clients. Vous pouvez décomposer vos commandes client en plusieurs itérations en utilisant les

informations disponibles au niveau du domaine, plutôt que de décomposer l'intégralité d'une commande client en une seule fois après son approbation d'exécution.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le processus de décomposition échelonné. Vous pouvez commencer le processus de décomposition avec les informations dont vous disposez déjà pour votre commande et vos éléments de ligne de commande. Le processus de décomposition ignore les commandes de domaine (commandes de produits, de services ou de ressources) pour lesquelles vous n'avez pas les informations requises pour l'instant. Lorsque vous ajoutez ces informations ultérieurement, le processus de décomposition déclenche et termine le traitement des commandes de domaine restantes.

Traitement de décomposition échelonné



Contraste avec le traitement de décomposition antérieur

Avant que la décomposition échelonnée ne soit disponible, le traitement de la décomposition des commandes commençait immédiatement après l'approbation d'une commande client pour exécution. La décomposition de commande était basée sur les relations de spécification et les règles de décomposition définies dans le catalogue de produits.

Si la règle de décomposition dépendait d'une valeur caractéristique qui n'était pas disponible au moment de la décomposition de la commande, le traitement de la commande ignorait la décomposition des commandes. Cependant, dans une décomposition décalée, avec la décomposition initiale, la décomposition se déclenche automatiquement à nouveau pour les ordres ignorés lorsque la valeur caractéristique dépendante est disponible. La valeur caractéristique peut être définie par vos utilisateurs d'exécution de commandes ou par les règles de propagation de l'attribut.

Fonctionnement de la décomposition échelonnée

Pour prendre en charge la décomposition des commandes de manière échelonnée, vous pouvez utiliser cette méthode pour redéclencher le processus de décomposition pour les commandes de domaine ignorées lorsque les valeurs caractéristiques sont affectées dans les règles de décomposition correspondantes.

Lorsque vous approuvez une commande, le processus de décomposition de la commande commence. Le processus de décomposition crée des commandes de domaine à l'aide des informations disponibles à partir de la commande, des éléments de ligne de commande et de la définition du catalogue. Il évalue également les règles de décomposition pour créer les commandes de domaine cibles. Si la fonctionnalité de décomposition ne parvient pas à évaluer les règles de décomposition en raison de l'indisponibilité des valeurs caractéristiques, la décomposition est arrêtée pour ces ordres de domaine.

Lorsque les valeurs caractéristiques sont disponibles soit à partir de l'action d'un utilisateur, soit à partir d'une règle de propagation d'attribut, le processus de décomposition est relancé. Le processus crée ensuite les commandes de domaine requises et termine la décomposition de la commande. Si vous mettez à nouveau à jour la valeur caractéristique après la décomposition de l'ordre, cela ne déclenche pas la décomposition de l'ordre de domaine.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur la décomposition décalée, reportez-vous à [Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution](#).

Prise en charge de la quantité de commande

Découvrez comment prendre en charge et exécuter les commandes de vos clients pour plusieurs instances d'un produit ou d'un service. Vous pouvez créer plusieurs commandes de domaine qui correspondent à la quantité de commande pour chaque instance du produit ou du service. De cette façon, vous pouvez décomposer et gérer efficacement l'exécution des commandes de vos clients.

Vue d'ensemble

Une instance d'un produit ou d'un service fait référence à un élément commandé avec un ensemble unique de valeurs caractéristiques de commande, telles que la vitesse et la taille de la mémoire. Un client peut commander le même produit ou service de niveau supérieur pour différents emplacements, mais chacun peut différer dans ses caractéristiques de commande. Par exemple, si un client commande un routeur pour l'un de ses emplacements, il se peut que sa sélection de taille de mémoire diffère du modèle de routeur commandé pour un autre emplacement. Order Management prend en charge ce traitement de quantité de commande pour les scénarios suivants :

Prise en charge de la quantité d'éléments de ligne de commande fournie par le client lorsqu'il commande un élément

Si votre client passe une commande auprès de plusieurs instances, le champ Quantité de l'élément de ligne de commande capture le nombre d'instances de vos éléments de ligne de commande client. Le processus de décomposition des commandes crée ensuite le même nombre de commandes de produits ou de services et gère le processus d'exécution pour chaque commande de manière indépendante.

Prise en charge de la quantité caractéristique générée par le catalogue

Dans ce scénario, le processus de décomposition décompose une commande de produit ou de service en un nombre requis de commandes de domaine. Ces commandes de domaine sont basées sur le mappage de quantité que vous définissez dans le catalogue de produits entre les spécifications source et cible utilisées dans une offre de produit. Le mappage de quantité dans la relation de spécifications déclenche le processus de décomposition pour créer le nombre requis de commandes de domaine pour le processus d'exécution.

Prise en charge de la quantité basée sur les caractéristiques

Dans ce scénario, vous acceptez et prenez en charge votre commande client qui dispose des informations relatives à la valeur des caractéristiques de la commande, ce qui a un impact sur la quantité des commandes de domaine. Ainsi, le processus de décomposition de commande fait référence aux informations suivantes pour créer le nombre requis de commandes de domaine.

- Relation de spécification avec la caractéristique de quantité
- Mappage des caractéristiques

Processus de capture de commande dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Vous pouvez capturer, gérer et exécuter les commandes de vos clients à l'aide d'API ServiceNow de la capture de commande directe avec l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology .

Les scénarios suivants représentent des situations typiques dans lesquelles vous capturez des commandes à traiter dans le Now Platform.

Scénario 1 : utilisation d'API pour la capture et le chargement des commandes

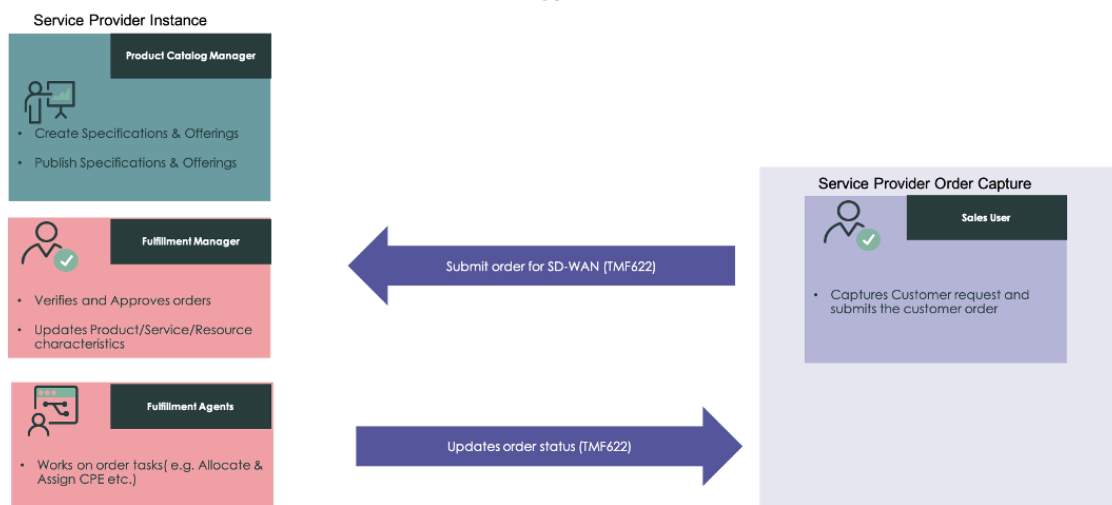
Vos systèmes de saisie des commandes actuels peuvent être intégrés à ServiceNow des instances à l'aide d'API basées sur TMF622. Grâce à cette intégration, votre système de capture de commandes peut soumettre des demandes de produits ou de services, qui peuvent ensuite être satisfaites dans votre ServiceNow instance.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur l'API ServiceNow fournie qui est basée sur la spécification REST de l'API de commande de produits TMF622, consultez [Standardized Product Order OpenAPI](#). [↗](#)

Ce diagramme montre comment l'API basée sur TMF622 fonctionne dans le cadre du processus de saisie et de téléchargement des commandes de télécommunications.

Scénario de workflow basé sur l'API pour Order Management for Telecommunications, Media, and Technology



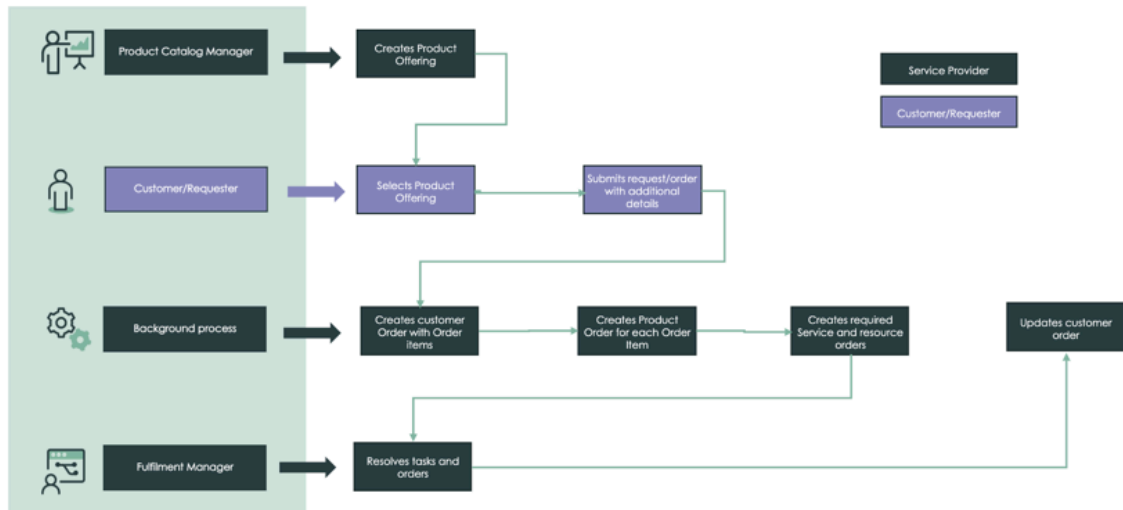
Scénario de workflow de capture de commande de l'API TMF622

Scénario 2 : utilisation de Service Bridge pour la saisie et le chargement des commandes

Vos ServiceNow instances peuvent être intégrées aux instances de vos clients à l'aide de Service Bridge. Cette intégration vous permet de créer et de publier des offres de produits sur les instances de vos clients. Les clients d'entreprise peuvent ensuite soumettre des demandes de produits ou de services, que vous pouvez ensuite satisfaire.

Ce diagramme montre comment Service Bridge fonctionne dans le cadre du processus de saisie et de téléchargement des commandes de télécommunications.

Scénario de workflow Service Bridge pour Order Management for Telecommunications, Media, and Technology



[store-future: BEGIN review]

Enrichir une commande en Order Management

En tant qu'agent de commande, capturez toutes les informations requises pour une commande avant l'étape d'approbation de la commande afin qu'il n'y ait aucun retard ou conséquence dans l'exécution de la commande en raison d'informations manquantes ou incorrectes.

Vue d'ensemble

Un processus d'enrichissement de commande est un ensemble de tâches visant à capturer des détails de commande supplémentaires par l'agent de commande auprès de votre client.

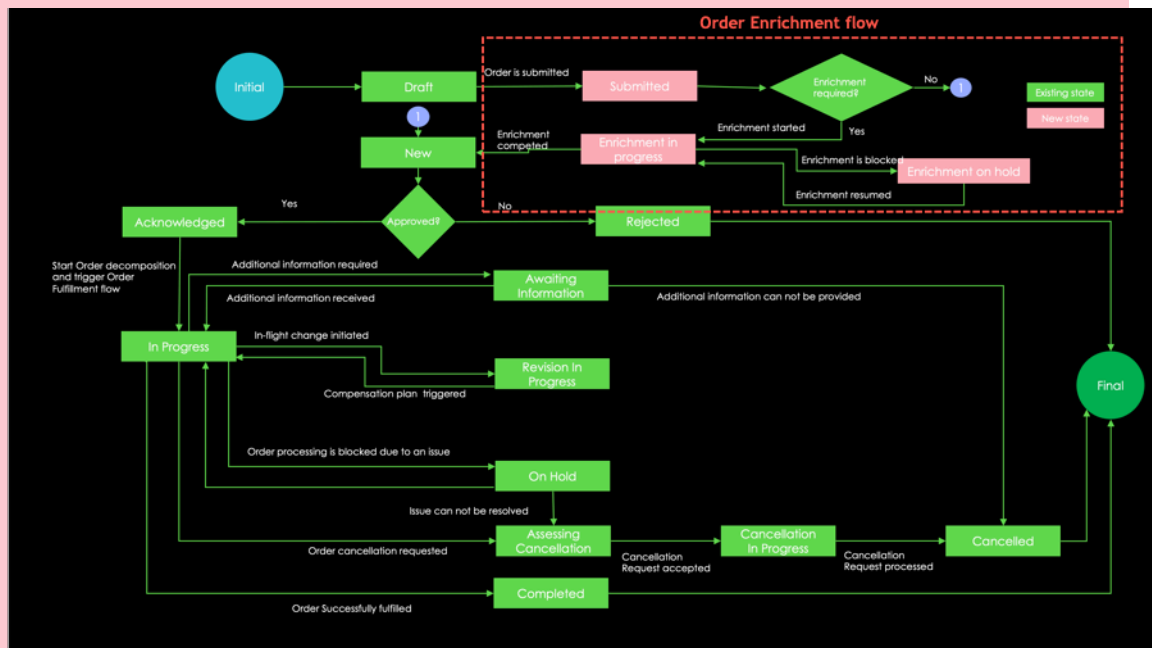
Dans le processus de capture de commande amélioré actuel, l'agent capture d'abord les détails de base de la commande pour effectuer la saisie de la commande dans le Order Management système. Avant d'approuver la commande, l'agent de commande communique avec le client pour obtenir tous les détails de commande requis en fonction des besoins professionnels du client.

Fonctionnement du processus d'enrichissement de commande

Il n'est pas nécessaire d'enrichir toutes les commandes. S'il s'agit d'une commande de produit ou de service complexe, l'agent décide d'enrichir la commande.

Traduction automatique

Flux d'enrichissement de commande



Un agent de commande crée une commande en Order Management capturant les détails de base de la commande et le champ **État** de la commande est défini sur Brouillon. Lorsque l'agent de commande envoie la commande, le système vérifie pour chaque élément de ligne de commande s'il nécessite un enrichissement ou non conformément à la politique de flux d'enrichissement de commande définie dans la table de décision.

Table de décision pour le processus d'enrichissement de commande

Order Enrichment Flow Policy			
Inputs			
Label	Type	Reference	Mandatory
Order line item	Reference	Order Line Item [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	☒
Add an input			
Decision table			
Conditions		Results	
	Category Order line item (Order Line Item * Specification * Category)	Offering Order line item (Order Line Item * Product offering)	Flow Flow [sys_flow_name]
1	SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3	SD-WAN Service Package Enrichment
2	Managed Firewall		Managed Firewall Service Enrichment
Default result			
Add new decision row			

Si un élément de ligne de commande est applicable au processus d'enrichissement, l'état de la commande, y compris ses éléments de ligne, passe à Enrichissement en cours et la politique de flux d'enrichissement de commande est déclenchée. Le flux crée des tâches d'enrichissement de commande pour ces éléments de ligne de commande. Si l'élément de campagne n'est pas éligible à l'enrichissement, l'état de l'élément de campagne passe à Nouveau. Pour en savoir plus, consultez [Configurer les flux d'enrichissement de commande à l'aide de Tables de décision](#).

L'agent de commande examine et ferme chaque tâche après avoir fourni les détails supplémentaires requis pour la décomposition de la commande. Lorsque l'enrichissement de la commande est terminé, l'état des éléments de ligne de commande passe de l'enrichissement en cours à Nouveau et l'état de la commande passe également à Nouveau.

L'agent de commande peut maintenant approuver ou rejeter la commande.

Traduction automatique

[End]

Gestion des commandes de services

Utilisez les commandes de service pour l’activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente pour les services qui ont été activés et livrés aux clients à des dates antérieures.

Les commandes de services contiennent les détails d’une opération d’ajout, de changement ou de déconnexion que votre entreprise effectue pour un service que vous rendez à un client. Les fournisseurs de services les capturent à partir d’un système de gestion des commandes client tiers via l’API Service Order Open, ou vous les saisissez directement dans le Now Platform[®] fichier .

Modèle de données Fallout Management

Gérez et résolvez les problèmes de traitement qui surviennent lors de l’exécution d’une commande de service ou de client. Avec Gestion des erreurs, vous pouvez identifier les exceptions de traitement de commande et créer un enregistrement de conséquence pour examiner et résoudre le problème de traitement sous-jacent. Fallout Management permet de poursuivre une commande de client ou de service jusqu’à ce qu’elle soit terminée.

Le modèle de données Fallout Management étend la table Tâche. Le tableau suivant répertorie les attributs qui s’appliquent au traitement des erreurs de commande.

Attributs de la table de conséquences de la commande

Champ	Description
Numéro	Numéro d’erreur unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO, jusqu’à sept chiffres.
Affecté à	Identificateur de la personne affectée chargée d’agir sur l’enregistrement d’erreur.
Créé par	Identificateur de l’administrateur des erreurs qui a créé l’enregistrement d’erreurs.
Créé le	Horodatage qui inclut la date et l’heure de création de l’enregistrement d’erreur.
État	Indicateur de l’état de traitement actuel de l’enregistrement d’erreur. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l’agent d’erreur affecte manuellement l’état approprié à l’enregistrement d’erreur, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement. Ouvert Enregistrement de conséquence qui est nouveau et qui n’est actuellement pas affecté à une personne sur laquelle travailler. En cours Enregistrement de conséquence affecté et sur lequel vous travaillez actuellement. En suspens

Traduction automatique

Attributs de la table de conséquences de la commande (suite)

Champ	Description
	Enregistrement de conséquence en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n’avez pas relâché la suspension. En attente d'informations Enregistrement de conséquence en attente de plus d’informations avant que le traitement puisse se poursuivre. Résolu Problème de conséquence qui a une résolution, mais que vous ne l’avez pas officiellement fermé. Fermé terminé Enregistrement de conséquence terminé et fermé. Annulé Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d’exécution. Aucun traitement d’exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Provenance	Identificateur de l’enregistrement de tâche de commande d’origine auquel l’enregistrement de conséquence est associé.
Activité	Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour l’enregistrement d’erreur. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d’activité : • Cliquez sur l’icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l’icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient :  Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation

Attributs de la table de conséquences de la commande (suite)

Champ	Description
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement d'erreurs. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

[Créer des enregistrements d'erreurs automatisés et manuels](#)

[Concepteur de flux](#) ↗

[Flux](#) ↗

[Créer un flux](#) ↗

Gestion des ordres de modification en cours dans Order Management

En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez déterminer comment gérer les changements pour les commandes des clients qui sont toujours en cours d'exécution. En gérant les changements en cours, votre organisation peut réduire les coûts opérationnels et offrir une meilleure expérience client.

Vous pouvez utiliser un changement en cours pour modifier une commande de client qui est toujours en cours d'exécution. Vous définissez un point de non-retour (PONR) au-delà duquel la commande ne peut accepter aucune modification. Une fois qu'un changement en cours est reçu et approuvé, Order Management évalue dynamiquement l'impact du changement demandé et génère automatiquement un plan pour orchestrer correctement la commande. Grâce à Order Management, votre entreprise peut gérer plus facilement les changements en cours, réduire les coûts d'exploitation et offrir une meilleure expérience client.

Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation d'une demande de commande en cours, reportez-vous à [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#).

Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes

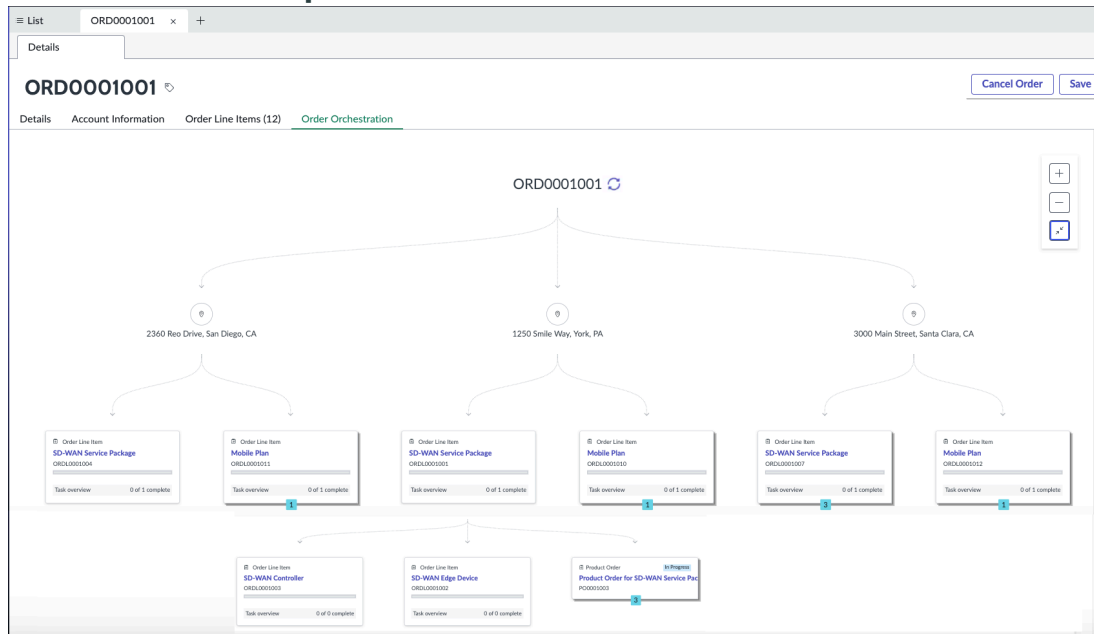
En utilisant l'interface utilisateur (UI) du plan d'orchestration, vous pouvez vous assurer que vous effectuez toutes les tâches requises pour exécuter les commandes de vos clients (produits). Vous pouvez également afficher la hiérarchie complète des commandes, l'état des commandes décomposées associées, les éléments de ligne de commande et les tâches de commande.

Utilisation de l'interface utilisateur du plan d'orchestration

En tant que gestionnaire ou agent d'exécution des commandes, vous utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour suivre toutes les commandes de domaine et tâches de commande connexes pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine. Vous pouvez également utiliser l'interface utilisateur pour examiner et résoudre tous les problèmes liés aux tâches de commande et aux commandes de domaine.

L'exemple suivant montre l'interface utilisateur du plan d'orchestration :

Interface utilisateur du plan d'orchestration



Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour voir :

- Représentation graphique montrant la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, commandes de domaine et tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les commandes de domaine et les tâches de commande.
- État actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés au sein de la hiérarchie.

En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

1. Affichez une représentation visuelle hiérarchique de tous les éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande pour la commande sélectionnée.
2. Ouvrez un nœud dans la hiérarchie et consultez les détails supplémentaires.
3. Déterminez l'état actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés.
4. Identifiez les retards ou les retombées de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

Exécution des commandes multi-sites

L'interface utilisateur du plan d'orchestration est particulièrement utile lorsque vous exécutez des commandes de clients qui impliquent plusieurs produits qui sont exécutés à plusieurs emplacements. Par exemple, un client commande le pack de services SD-WAN pour ses sites de San Jose, San Diego, Denver et Dallas. Cela signifie qu'il existe un minimum de trois éléments de ligne de commande pour chacun des quatre emplacements :

- Un élément de ligne pour le package de services SD-WAN
- Un élément de ligne pour le produit Contrôleur SD-WAN
- Un élément de ligne pour le produit SD-WAN Edge

Si le même client commande également un produit SD-WAN Security en option pour chaque emplacement, il y aura quatre éléments de ligne de commande supplémentaires. En d'autres termes, il existe un élément de ligne de commande pour chacun des quatre emplacements (San Jose, San Diego, Denver et Dallas).

Pour lancer le processus d'exécution d'une commande multisite, l'application Order Management décompose la commande en plusieurs commandes de domaine pour l'exécution. Les commandes de domaine sont les commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition. Chaque commande décomposée a un flux d'exécution correspondant avec plusieurs tâches de commande. Pour exécuter une commande avant les dates de livraison que vous promettez à votre client, vous devez terminer toutes les commandes de domaine connexes et résoudre toutes les tâches de commande connexes à temps.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur le modèle de données et la décomposition de l'ordre Order Management , consultez :

- [Modèle de données pour la gestion des commandes](#)
- [Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution](#)

Information associée

[Examiner les plans d'orchestration et exécuter les commandes](#)

[Réviser un plan d'orchestration de commande](#)

[Gestion des erreurs de commande](#)

[Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients](#)

Jeopardy Management

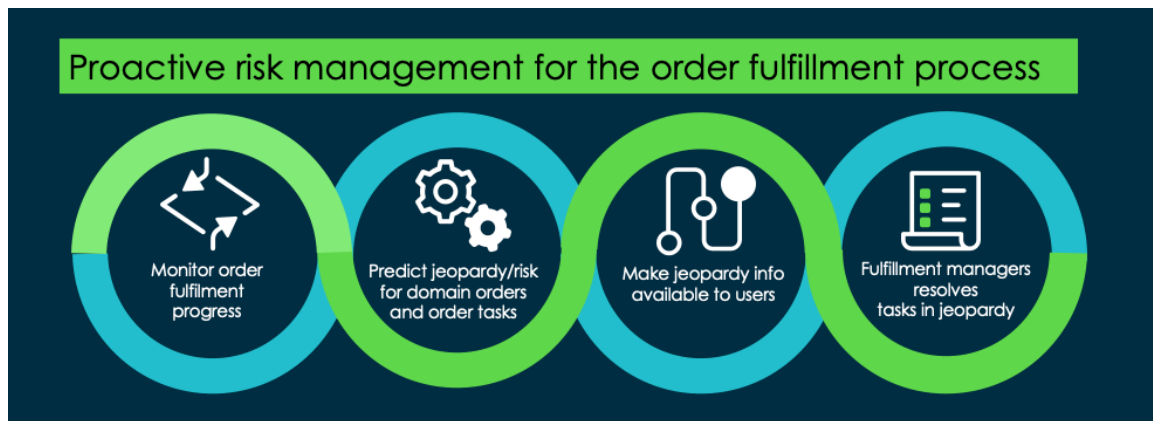
Jeopardy Management est un outil d'évaluation des risques qui surveille les tâches d'exécution, évalue le niveau de risque et alerte les gestionnaires d'exécution lorsque le temps de la tâche affectée est en péril.

Jeopardy Management se compose de plusieurs composants dans l'application Order Management qui travaillent ensemble pour surveiller et signaler le délai d'exécution des tâches dans un plan d'exécution.

Si une tâche prend plus de temps que prévu, le système évalue le pourcentage de retard et attribue un niveau de risque.

En Order Management, certaines commandes des clients sont censées être exécutées dans les délais impartis. L'engagement de temps peut faire partie d'un contrat que le client et le fournisseur de service client (CSP) ont signé pour assurer la livraison et l'assurance des produits et services. Pour exécuter une commande dans les date et heure cibles, un fournisseur de services de communication dépend des systèmes de gestion des commandes pour surveiller la progression de l'exécution. Jeopardy Management identifie de manière proactive les retards et partage les alertes, qui peuvent être traitées par les gestionnaires d'exécution.

Vue d'ensemble de Jeopardy Management



Mode de fonctionnement de Jeopardy Management

Jeopardy Management Fonctionne en suivant les tâches dans un processus d'exécution de commande. Les tâches de commande sont créées en amont, à l'état de brouillon, lorsqu'une commande est approuvée en tant que tâche planifiée. Les relations de tâches de commande sont créées et les durées des tâches sont définies. Les tâches planifiées sont définies sur l'état Brouillon et ont une heure de début et une heure de fin. Lorsqu'une tâche de commande est en cours d'exécution, tout retard dans la durée affectée à la tâche déclenche une alerte de menace.

Composants Jeopardy Management

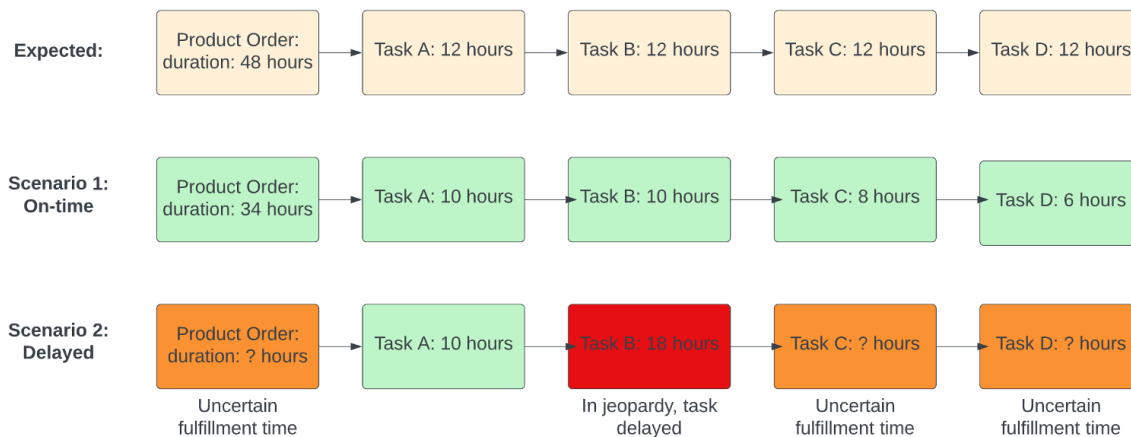
Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
- Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships - Configure jeopardy policy decision tables	- Define and launch SLA for order tasks - Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks	- Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression - Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information - Rollup jeopardy date changes for all order entities	Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action	Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy

Jeopardy Management Niveaux d'alerte

Dans Jeopardy Management, le gestionnaire d'exécution peut définir différents niveaux d'alertes pour chaque tâche. Comme le système surveille la durée des tâches, tout retard déclenche des ajustements au niveau de menace des tâches prédécesseurs et successeurs dans le plan d'exécution.

L'image suivante montre plusieurs Jeopardy Management exemples de configuration.

Jeopardy Management Scénarios



L'image Jeopardy Management des scénarios compare certains scénarios de tâches présentant certains niveaux de risque : prévus, ponctuels et retardés. Jeopardy Management évalue toutes les tâches d'un workflow et ajuste le niveau de risque pour les tâches qui se produisent ultérieurement dans le workflow.

Étapes suivantes

Cliquez sur les liens suivants pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Jeopardy Managementde .

- [Configurer Jeopardy Management](#)
- [Surveillance Jeopardy Management](#)

Vue d'ensemble de la configuration de Jeopardy Management

Découvrez comment paramétrer et configurer Jeopardy Management pour Order Management for Telecommunications.

Au cours de la conception, les responsables d'exécution doivent effectuer les étapes de configuration et de configuration suivantes Jeopardy Management :

- Définir les flux secondaires d'exécution : crée un plan d'orchestration pour chaque spécification. Les gestionnaires d'exécution peuvent utiliser des actions de flux de données de démonstration pour s'assurer que les relations des tâches de commande sont créées.
- Définir les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) : les définitions de SLA suivent le temps nécessaire à l'exécution de chaque tâche de commande.
- Créer des tables de décision : créez des tables de décision qui contiennent des informations telles que la durée de la tâche de commande, l'affectation du niveau de menace et l'activation de la menace.

Définir les flux secondaires d'exécution

Pour utiliser Jeopardy Management, les responsables d'exécution doivent soit reconfigurer les flux secondaires d'exécution existants, soit créer des flux secondaires pour chaque spécification. Pour plus d'informations, consultez [Définir les workflows d'exécution activés par Jeopardy](#).

- Les tâches de commande sont créées en amont : les flux secondaires configurés pour la gestion des menaces créent des tâches de commande en amont et à l'état Brouillon.
- Utiliser l'action Créer un flux de tâches de commande planifiée : dans Générateur de décision, utilisez les tâches Créer une nouvelle commande.
- Créer des relations de tâches : une fois toutes les tâches de commande créées, les gestionnaires d'exécution créent des relations de tâches de commande.
- Définir la progression de l'exécution : une fois que toutes les tâches de commande et les relations de tâches sont créées, définissez la progression de l'exécution.

Créer des définitions de SLA

Les définitions de SLA et les flux de traitement des SLA sont liées aux tâches d'un plan d'exécution, et suivent et rendent compte du temps nécessaire à l'exécution des tâches activées pour la mise en péril. Consultez [Créer les définitions des accords sur les niveaux de service \(SLA\) dans Jeopardy Management](#) pour plus d'informations.

- Définitions de SLA : définissez les conditions de démarrage, de pause et d'annulation et de réinitialisation en fonction du cas d'utilisation.
- Durées de SLA : les durées sont spécifiées afin que le suivi puisse être effectué lors de la création d'un SLA de tâche.
- Le flux de traitement SLA doit être défini : le client peut utiliser des flux de données de démonstration, qui déclenchent le calcul du niveau de menace pour les tâches de commande à 50 %, 75 % ou 100 % de progression du SLA de tâche.

Lier Jeopardy Management aux spécifications de produits et de services à l'aide de Générateur de décision

Les tables de décision sont utilisées pour lier et configurer Jeopardy Management les spécifications de produits et de services dans Order Management for Telecommunications. Pour plus d'informations, consultez [Configurer Jeopardy Management](#).

- Calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande : renvoie le niveau de menace pour l'élément de ligne de commande en fonction du pourcentage de retard des tâches.
- Calcul du niveau de menace de la tâche de commande : définit le niveau de menace d'une tâche en fonction du pourcentage d'achèvement de la tâche.
- Politique d'affectation de la durée de la tâche de commande : définit la durée de la commande et la définition du SLA de tâche.
- Politique d'activation de la menace de commande : définit si la menace est activée pour une spécification.

Cas d'usage de Jeopardy Management

Jeopardy Management les cas d'utilisation vous aident à explorer et à comprendre le fonctionnement de Jeopardy Management dans différents scénarios de .Order Management for Telecommunications

Cas d'utilisation au moment de la conception

Les cas d'utilisation au moment de la conception expliquent certains des scénarios de configuration et de paramétrage Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

Cas d'utilisation : Configurer la logique métier et les workflows

Les administrateurs système souhaitent configurer et définir des flux secondaires d'exécution avec Jeopardy Management des actions et une logique.

Définissez une logique de menace à l'aide de l'option Concepteur de flux pour relier les spécifications de produit et un workflow d'exécution.

- Créez des tâches d'ordre planifié à l'état Brouillon.
- Définissez des relations entre les tâches.
- Créez un espace réservé pour les commandes de domaine.
- Créez des relations pour les tâches de commande dans une commande de domaine.
- Définir l'état de la tâche de commande.
- Configurez les tables de décision en cas de menace.

Cas d'utilisation d'exécution

Les cas d'utilisation d'exécution expliquent certains des scénarios relatifs à l'exécution et à la surveillance Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

Cas d'utilisation : prenez en charge la menace prédictive qui surveille les commandes des clients

Les agents et les gestionnaires d'exécution utilisent des workflows de gestion des menaces pour surveiller le risque potentiel qu'une commande n'ait pas de date d'échéance pour le client.

- Calculez les dates planifiées et estimées d'achèvement des tâches.
- Surveillez les tâches de commande par rapport aux accords sur les niveaux de service (SLA).
- Déclenchez les seuils SLA pour la tâche de commande et les éléments de ligne de commande.
- Mettez à jour les niveaux de menace selon les besoins dans les formulaires de saisie des commandes.
- Reporter les dates planifiées pour les tâches de commande qui se terminent.

Cas d'utilisation : prise en charge de la décomposition de l'ordre échelonné et Jeopardy Management

Les gestionnaires et les agents d'exécution s'attendent à ce que, lorsqu'une décomposition de commande échelonnée se produit, chaque occurrence d'un élément de ligne de commande échelonné entraîne le redémarrage de la Jeopardy Management logique de workflow.

- Éléments de ligne de commande décomposés terminés, le workflow redémarre lorsque des Jeopardy Management tâches planifiées supplémentaires sont ajoutées.
- Les nouvelles tâches planifiées obtiennent l'affectation d'un SLA de tâche, qui est évalué pour toutes les tâches répétées et inclut les reprises de dates.

Cas d'utilisation : prise en charge des commandes en cours et Jeopardy Management

Les gestionnaires et l’agent d’exécution veulent Jeopardy Management suspendre les commandes. Lorsque la révision de l’ordre est approuvée, la surveillance des menaces redémarre.

- Révision en cours et toutes les tâches sont en suspens : arrêt de la surveillance des risques.
- Révisions de commande approuvées : les états des tâches passent de En suspens à leur état précédent et les tâches à venir passent à un état planifié.
- La logique de menace recalcule les dates : dates planifiées et dates estimées ou attendues.
- Les dates sont évaluées.
- La logique de déploiement de la date s’exécute et reflète les nouvelles dates de début et de fin pour les dates planifiées et estimées.

Jeopardy Management Rôles et profils

En savoir plus sur la façon dont les rôles et les profils peuvent changer en Order Management for Telecommunications, Media, and Technology adoptant Jeopardy Management.

Rôles dans Jeopardy Management

La table suivante répertorie les rôles et les profils dans Order Management for Telecommunications when Jeopardy Management est activée.

Rôles et profils dans Jeopardy Management

Rôles et profils	Responsabilités	Rôle
 System Administrator Evelyn Smith	• Configure les flux d’exécution pour Jeopardy Management. • Configure tous les ensembles de règles de table de décision relatifs à la menace qui définissent les politiques d’exécution en cas de menace. • Configure les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches. • Examine et met à jour les workflows existants et ajoute des actions de mise en péril lorsque des mises à jour sont nécessaires. • Examine et met à jour les tables de décision de mise en péril.	Administrateur système
 Order Fulfillment Manager Mike Davis	• Examine les données de menace de commande pour connaître l’impact sur la commande. • Attribue des priorités en cas de menace de tâche à l’agent qualifié approprié pour la résolution.	sn_ind_tmt_orm.commande_prestataire_gestionn

Traduction automatique

Rôles et profils dans Jeopardy Management (suite)

Rôles et profils	Responsabilités	Rôle
	• Suivre et surveiller l'exécution en temps opportun de la commande du client à l'aide des informations de danger. • Atténue de manière proactive les risques de mise en péril. • Escalade les problèmes liés à la menace de commande selon les besoins.	
 Order Fulfillment Agent John Miller	• Suit, surveille et examine la progression des tâches de commande pour obtenir des données sur les menaces et agit de manière proactive sur les problèmes potentiels liés aux mises en péril. • Escalade les problèmes de menace, le cas échéant, aux gestionnaires d'exécution.	sn_ind_tmt_orm.agent_commande_prestataire
 Service Order Manager Kendali Sharpe	• Examine les données de menace de la commande de service pour déterminer les impacts potentiels sur les commandes de service. • Attribue des priorités en cas de menace de tâche à l'agent qualifié approprié pour la résolution. • Suivre et surveiller l'exécution en temps opportun des commandes des clients en exploitant les informations sur les risques. • Atténue de manière proactive les risques de mise en péril. • Escalade les problèmes liés à la mise en péril selon les besoins.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
 Service Order Agent Paige Mckillip	• Suit, surveille et examine la progression des tâches de commande pour obtenir des données sur les menaces de danger. • Escalade les impacts de menace de commande au gestionnaire d'exécution.	sn_ind_tmt_orm.agent_commande_service

Traduction automatique

Définir une relation horizontale

L'utilisation d'une règle de compatibilité vous permet de définir les relations horizontales entre vos spécifications de produit, de service et de ressource.

Vue d'ensemble

Lorsque vous créez un catalogue de produits, vous pouvez créer une relation verticale, c'est-à-dire la relation entre vos entités parentes et enfants. Notre gestionnaire de catalogue de produits peut également activer une relation horizontale, c'est-à-dire une relation de produit à produit, de produit à service ou de produit à ressource, en définissant des règles de compatibilité dans le catalogue de produits.

Utilisation d'une relation horizontale

Les règles de compatibilité comprennent les relations horizontales entre vos spécifications de produit, de service et de ressource. Vos clients peuvent désormais passer des commandes pour des produits d'entreprise lorsqu'un produit peut dépendre d'un autre produit de la même offre de produits ou d'une offre différente, comme un frère ou une sœur.

Prenons un exemple de relation horizontale. La relation entre la voix sur IP (VoIP) et un service Internet en est un bon exemple. La VoIP nécessite une connexion Internet active, mais la VoIP et un service Internet sont définis dans une hiérarchie de produits différente. Avec une relation horizontale, vous pouvez définir une relation entre la VoIP et un service Internet dans le catalogue de produits afin de prendre en charge le processus de création de commande VoIP et d'exécuter la commande.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de compatibilité dans le catalogue de produits, reportez-vous à [Configurer les règles de compatibilité](#).

Traitement asynchrone des commandes pour les commandes importantes des clients et des consommateurs

Si vous êtes administrateur d'un fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez prendre en charge un volume élevé de commandes d'entreprises, de commandes de clients multisites et de commandes de consommateurs à l'aide du traitement des commandes asynchrone dans l'application ServiceNow® Order Management for Telecommunications, Media, and Technology .

Vue d'ensemble

Les fournisseurs de services de communication prennent en charge à la fois les entreprises et les consommateurs. Habituellement, les commandes des entreprises clientes sont des commandes multi-sites volumineuses et les commandes des consommateurs sont des volumes élevés.

Si vous disposez d'un abonnement à la gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser l'API Product Order Open pour recevoir une commande dans l'application ServiceNow® Order Management. Le traitement des commandes se déroule en trois étapes :

- Validation de la commande
- Ingestion de commande
- Création de commande

Fonctionnement du traitement synchrone des commandes

Avec le traitement synchrone des commandes, une commande est reçue dans l'application Order Management via l'API. Ensuite, les enregistrements de commande sont créés simultanément dans une table de commande client après la validation de la commande.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ou désactiver la validation de commande pour le traitement synchrone des commandes en définissant les propriétés système *create_product_order_validation_sync* et *create_service_order_validation_sync* sur Vrai (par défaut) ou Faux dans le Now Platform. Le traitement synchrone des commandes prend plus de temps que le traitement asynchrone des commandes lorsqu'il s'agit de créer un grand nombre d'enregistrements de commandes clients.

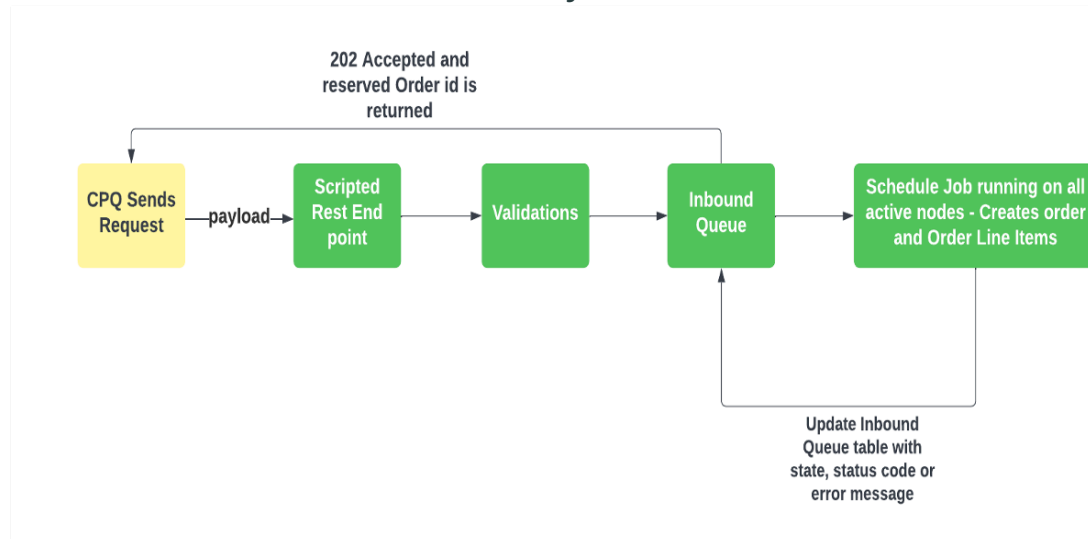
Fonctionnement du traitement asynchrone des commandes

Dans le traitement asynchrone des commandes, un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes sont reçus via l'API (Scripted Rest End Point) du produit ou du stylo dans l'application Order Management à partir des systèmes externes de configuration, de tarification et de devis (CPQ). Les détails de la commande sont d'abord validés, puis insérés dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. En cas d'erreurs de validation, un message d'erreur est renvoyé dans la réponse.

Cette validation est gérée par la propriété système pour les *create_product_order_validation_async* commandes de produits et la propriété système pour les *create_service_order_validation_async* commandes de services. Ces propriétés contrôlent la validation dans le traitement asynchrone des commandes avant que celles-ci ne soient insérées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. La valeur par défaut est définie sur True.

Lorsque les détails de la commande sont validés, une tâche planifiée s'exécute pour récupérer les enregistrements de la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], puis crée des entrées dans la table de commande client, comme illustré dans le diagramme suivant.

Workflow de traitement des commandes asynchrone

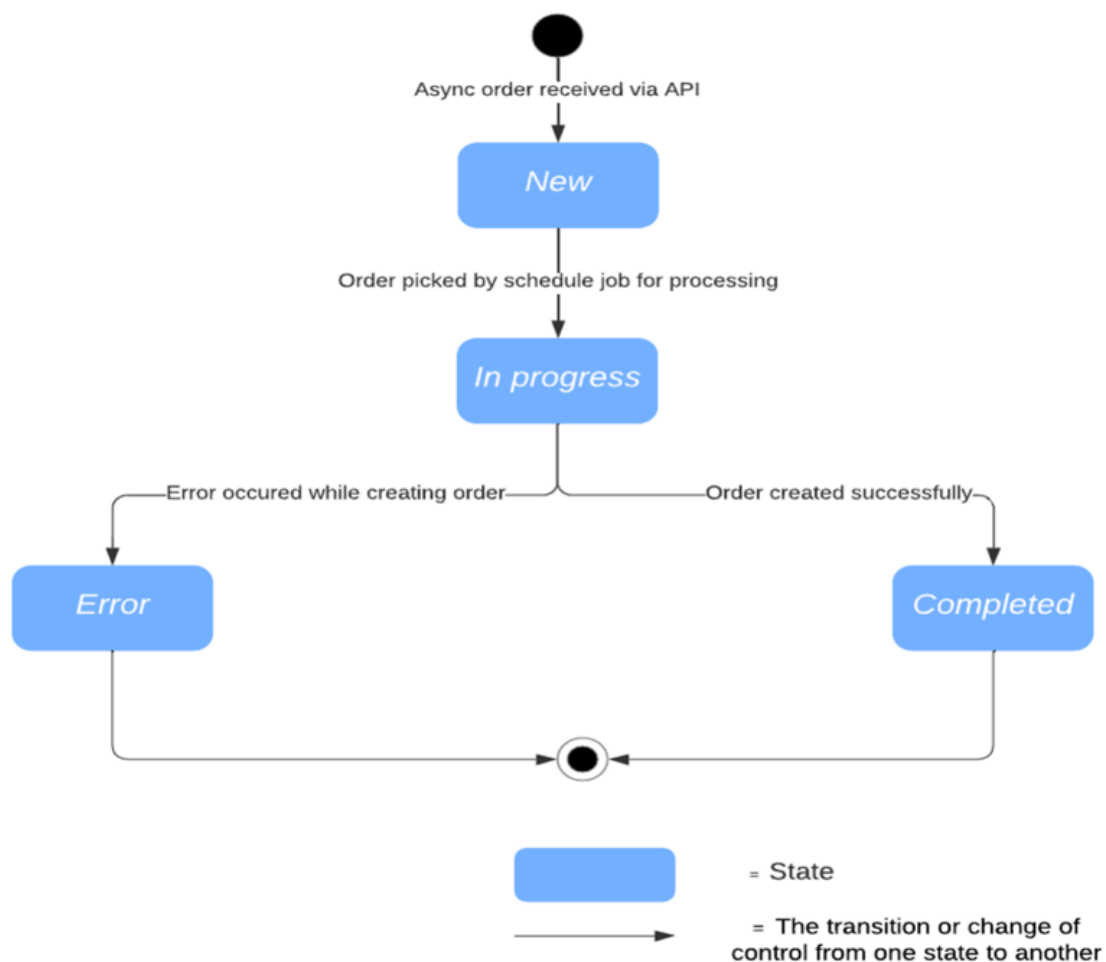


Le traitement des commandes asynchrone suit les étapes suivantes :

1. Vous devez activer l'API Product Order Open. Le nouveau mode de paramètre permet à l'API de traiter les commandes de manière synchrone ou asynchrone. Pour plus d'informations sur l'API, consultez [l'API d'ouverture de commande de produit](#).
2. Une fois que vous avez reçu un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes via l'API Product Order Open en mode asynchrone, les détails de la commande sont d'abord validés. Les détails de la commande comprennent l'offre de produit, les éléments de ligne de commande, les spécifications de commande, les caractéristiques des éléments de ligne de commande et la relation de spécification des éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la validation, reportez-vous à [Valider vos commandes grâce au traitement asynchrone des commandes](#).
3. Une fois la validation des détails de la commande terminée, une entrée pour chaque commande avec un ID d'enregistrement unique est créée dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Le diagramme suivant montre comment fonctionne le modèle d'état de file d'attente entrante. Pour en savoir plus sur le mode de création des entrées de commande, reportez-vous à [Créer vos entrées de commande pendant le traitement de commande asynchrone](#).

Modèle d'état de file d'attente entrante

Inbound Queue State Model



Traduction automatique

4. Lorsque toutes les commandes sont capturées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], une tâche planifiée s'exécute pour créer les commandes

de clients pour les enregistrements à l'état Nouveau. Pour savoir comment une tâche planifiée crée des commandes, reportez-vous à [Exécuter une tâche planifiée pour créer une commande de client](#).

Gérer les commandes d'un réseau 5G tranché

À l'aide de l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology, un fournisseur de services de communication (CSP) peut définir les services 5G dans le catalogue et gérer la création et l'exécution de ces commandes pour un réseau découpé.

Vue d'ensemble

Le découpage de réseau désigne une méthode de partitionnement d'un réseau physique en plusieurs réseaux distincts. Ces réseaux distincts sont appelés tranches.

En découpant un réseau 5G, un fournisseur de services de communication peut effectuer les tâches suivantes :

- Créer et gérer les modèles de tranche avec les attributs de tranche requis dans leur catalogue de produits.
- Prendre en charge les spécifications de tranche en utilisant les modèles de tranche pour définir les services de tranche.
- Prendre en charge l'ingestion de commandes de tranches à partir de systèmes externes via l'API de commande de produit existante.
- Décomposez les commandes de tranches et déclenchez les workflows d'exécution pour les commandes décomposées.
- Déclenchez les commandes de tranches vers le sud avec des attributs vers le sud vers les systèmes en direction du sud, tels que la fonction de gestion des tranches réseau (NSMF), à l'aide de l'API ouverte de commande de service.

Comment un ordre de tranchage est géré

Un administrateur de Product Catalog crée des modèles dans le catalogue de produits en définissant les caractéristiques du modèle et les options de caractéristique du modèle. Lorsque l'administrateur de Product Catalog a terminé de créer les modèles, il les publie dans Product Catalog. Avec ce processus, l'administrateur du catalogue de produits peut créer des modèles pour les différents types de tranches avec les attributs de tranche et les valeurs d'attribut pour les services de réseau 5G. Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier un modèle](#).

Ensuite, l'administrateur Product Catalog mappe les modèles de tranches avec les différentes catégories de spécifications. L'administrateur de Product Catalog effectue le mappage à l'aide de la table de décision Politique de sélection de modèle dans Decision Builder. Les modèles mappés sont automatiquement renseignés dans le formulaire de spécification de service lorsqu'un utilisateur sélectionne une catégorie de spécification. Pour obtenir une description des champs du formulaire Spécifications de service, consultez [les formulaires Product Catalog dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

Remarque :

- Si une catégorie de spécification est mappée avec plusieurs modèles, le dernier modèle publié est considéré comme faisant partie de la spécification de service.
- Si une catégorie de spécifications n'est mappée à aucun modèle, le mappage catégorie-modèle par défaut est considéré comme étant dans la spécification de service.

Le gestionnaire du catalogue de produits utilise ensuite les modèles pour définir les nouvelles spécifications des services 5G. Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier des spécifications de service](#).

Une fois les spécifications de service 5G créées, elles peuvent être utilisées dans le processus de création et d'exécution des commandes de tranches. Le processus de commande de tranches 5G suit le processus d'approbation, de décomposition et d'exécution des commandes existant dans l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology .

[store-future: BEGIN review]

ID d'inventaire des produits externes

Vous pouvez utiliser un ID d'inventaire de produits provenant de systèmes CPQ (Configure, Price, and Quote) externes dans l'application Order Management pour compléter le flux d'exécution des commandes pour diverses actions sur les commandes de produits et de services.

Vue d'ensemble

Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology, vous pouvez utiliser les API ouvertes améliorées du TM Forum pour créer, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre les commandes de produits et de services. Après le processus de capture et d'exécution des commandes, les ID générés par le système sont créés par rapport aux enregistrements d'inventaire des produits afin de gérer toute demande future sur l'inventaire pour différents types d'actions de commande.

Utilisation d'un ID externe

Avec l'aide d'un ID d'inventaire externe, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Capturez l'ID d'inventaire de produits externe dans le Order Management for Telecommunications, Media, and Technology système via les API Produit et Service Order.
- Stockez l'ID d'inventaire externe dans une nouvelle table pour les nouvelles commandes et associez-les aux enregistrements d'inventaire des produits qui ont été créés après l'exécution de la commande. Mettez également à jour l'ID dans la table d'inventaire des produits externes pour toutes les révisions en cours pendant le processus d'exécution de la commande.
- Autorisez les systèmes CPQ externes ou Southbound à utiliser l'ID d'inventaire externe pour envoyer, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre des commandes sur l'inventaire des produits dans le système de gestion des commandes.

Pour en savoir plus, consultez [Examiner les détails de l'inventaire de produits externes pour une commande de client](#).



Remarque :

Vous pouvez également mapper l'ID d'inventaire de produits externe à l'enregistrement d'inventaire des produits à l'aide de l'API Product Inventory Open. Pour plus d'informations, consultez [Product Inventory Open API](#) .

[End]

Configurer Gestion des ventes et commandes les applications

Configurez les Gestion des ventes et commandes applications (SOM) afin que vos agents puissent travailler sur différentes étapes du cycle de vie de vente de produit, telles que les opportunités de vente, les estimations, la saisie et l’exécution des commandes, les contrats et les autorisations, ainsi que le catalogue de produits de base et les fonctionnalités de tarification utilisées par chaque application.

La configuration des Gestion des ventes et commandes applications comprend plusieurs tâches de base :

- Installation des SOM applications que vous souhaitez utiliser à partir du ServiceNow® Storefichier .
- Affectation de rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.

Installation et configuration des SOM applications

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer vos SOM applications.

Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l’application Opportunity Management	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.
Installer et configurer la gestion des devis	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Il permet à vos agents commerciaux de générer des devis de vente pour les produits ou services qu’un client souhaite acheter.
Installer et configurer l’application Order Management	Installez l'application Order Management à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, de gérer et d’exécuter les commandes des clients d’entreprise. i Remarque : Si vous disposez d’un abonnement à Telecommunications Service Management, installez l’application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology à partir de la boutique. Cette application comprend l’application Order Management ainsi que les implémentations des API TMF pour les ServiceNow produits de télécommunications.
Affecter des rôles d’utilisateur dans Sales and Order Management	Examinez et affectez des rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.

Installer et configurer Gestion des opportunités

Installez l'application Gestion des opportunités, qui permet aux agents commerciaux et aux chargés de compte d'obtenir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins, utilisées dans Gestion des opportunités.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des opportunités.

Tâches de configuration pour Gestion des opportunités

Tâche	Description
Installer Gestion des opportunités	Installez Gestion des opportunités à partir de la ServiceNow® Store boutique.
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des opportunités, Gestion du catalogue de produits et Gestion des prix.
Configurer l'analyse des besoins	Créez les modèles de besoins qui présentent un ensemble de questions auxquelles les agents répondent pour obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.

Installer Gestion des opportunités

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des opportunités. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes.

Avant de commencer

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

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec [Gestion des opportunités](#) :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#).

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
- 2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application [Gestion des opportunités](#) (sn_quote_mgmt).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, faites-en la ServiceNow Storedemande auprès du .

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer [Gestion des opportunités](#).
- 4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos autorisations.

Créer des étapes d'opportunité

Créez des étapes de cycle de vente pour une opportunité.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_ops_specialist

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des opportunités > Étapes d'opportunité**.
- 2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une étape d'opportunité ou sélectionnez une étape d'opportunité existante pour apporter des modifications.
- 3. Renseignez les champs du formulaire Étape d'opportunité.

Formulaire Étape d'opportunité

Champs	Descriptions
Nom	Nom de l'étape d'opportunité. Par exemple, Qualifier, Développer, Proposer ou Négocier.
Commande	Nombre de commandes à l'étape d'opportunité.
Type	Type des étapes d'opportunité. Par exemple, Ouvert ou Fermé.
Actif	Lorsque la case est cochée, l'étape d'opportunité est active.

- 4. Sélectionnez **Envoyer**.
L'étape de cycle de vente a maintenant été créée pour l'opportunité.

Créer un cycle de vente pour une opportunité

Créez un type de cycle de vente pour une opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des opportunités > Types de cycle de vente**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau type de cycle de vente ou sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de cycle de vente.

Formulaire Type de cycle de vente

Champs	Descriptions
Code	Type de cycle de vente. Par exemple, NEW RENEW ou NEWCUST ou UPSELL.
Description courte	Plus d'informations sur le cycle de vente des nouvelles opportunités.
Actif	Lorsque la case est cochée, le cycle de vente est actif.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
Le type de cycle de vente a été créé pour l'opportunité.

Que faire ensuite

Ajoutez des étapes de cycle de vente à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des étapes d'opportunité](#).

Associer un cycle de vente à l'étape d'opportunité

Reliez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des opportunités > Types de cycle de vente**.
2. Sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Dans la liste connexe **Étapes de cycle de vente**, sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez et déplacez une ou plusieurs étapes d'opportunité de la collection à gauche vers la liste des étapes de cycle de vente à droite.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les étapes du cycle de vente et de l'opportunité ont été associées.

Installer et configurer Gestion des devis

Découvrez comment configurer Gestion des devis afin que vos agents commerciaux puissent créer et gérer les devis des clients.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des devis.

Tâches de configuration pour Gestion des devis

Tâche	Description
Installer Gestion des devis	Installez Gestion des devis à partir de la ServiceNow® Store boutique. Il fournit les fonctionnalités clés suivantes : - Établissez des devis avec les produits et les prix, puis présentez-les aux clients. - Utilisez le pour sélectionner des offres de configurateur de produits produits simples et configurables. - Ajouter des ajustements de prix aux produits. - Convertissez les devis en commandes de produits une fois que les clients ont approuvé.
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications	Définissez les rôles des Gestion des devis utilisateurs, de votre catalogue de produits et de vos administrateurs de tarification.
Configurer des offres de produits et des catalogues	Créez les offres de produits et les catalogues.
Configurer la tarification des produits	Définissez les listes de prix et les stratégies de tarification qui contrôlent la façon dont la tarification est appliquée aux estimations.

Installer Gestion des devis

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des devis. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes.

Avant de commencer

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

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des devis :

- Modules d'extension
- Applications de stockage

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

Procédure

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

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des devis (sn_quote_mgmt).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, faites-en la ServiceNow Storedemande auprès du .

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des devis.

4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos autorisations.

[store-future: BEGIN review]

Installer et configurer Order Management

Découvrez comment configurer les fonctionnalités et les composants dont vous avez besoin pour le traitement des commandes clients et de service, selon que vous êtes un fournisseur ou un client d'entreprise.

Information associée

[Order Management](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration Order Management pour les fournisseurs de services

Si vous disposez d'un abonnement à la gestion des services de télécommunications, vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes pour configurer c Order Management pour les fournisseurs de services.

Tâches de configuration d'Order Management pour les fournisseurs	
Tâche	Description
Installez Order Management.	Installez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology à partir du ServiceNow® Store.
(Facultatif) Installez et configurez Service Bridge les fournisseurs de services.	Vous pouvez également installer et configurer Service Bridge l'application pour intégrer votre ServiceNowServiceNow instance aux instances de vos clients. Service Bridge crée et publie de façon synchrone des catalogues de produits et de services afin que vos clients puissent passer des commandes de produits. i Remarque : Pour plus d'informations, consultez Install Service Exchange for Providers (legacy) . La plupart des commandes clients téléchargées sur votre ServiceNow instance utilisent votre propre API ou une ServiceNow API fournie basée sur la spécification REST de l'API de commande de produits TMF622. Installez et configurez Service Bridge uniquement si vous prenez en charge les clients qui l'utilisent Now Platform également dans leurs opérations. Pour en savoir plus, consultez l'API ouverte de la commande de produits .
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour l'application, la gestion du catalogue de produits et la gestion de la Order Management tarification.
Configurez des offres de produits versionnées.	Créez et publiez des offres de produits versionnées pour vos clients.
Associez les contrats clients aux offres de produits.	Associez les contrats clients aux offres de produits afin de fournir au client l'accès aux produits pour lesquels il dispose d'une autorisation.
Configurez l'exécution des commandes.	Configurez l'exécution des commandes pour définir comment les commandes sont décomposées et exécutées.
[End] [store-future: BEGIN review] Installer Order Management Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Order Management. L'application inclut les données de démonstration et les installations qui sont des applications et des modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.	

Avant de commencer

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

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Order Management :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Order Management.

Recherchez l'une des applications suivantes, en fonction de votre autorisation et de vos abonnements :

- Order Management - Sélectionnez cette application pour l'installer Order Management .
- Order Management for Telcom, Media, and Tech : si vous disposez d'un abonnement Telecommunications Service Management, sélectionnez cette application, qui installe l'application Order Management , et les ServiceNow API ouvertes pour les spécifications REST de l'API TM Forum : Product Catalog, Service Catalog, Product Order, Service Order, Product Inventory et Technical Service Qualification.

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

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

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

Les modules d'extension et applications dépendants apparaissent s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Order Management.

4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos autorisations.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Affectation des rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Order Management

Affectez des rôles afin de contrôler l'accès des utilisateurs aux fonctionnalités, options et données de l'application Order Management . Les données de rôles de configuration que vous créez s'appliquent au traitement des commandes de clients et de services.

Vue d'ensemble des rôles d'exécution et de fournisseur

Les utilisateurs peuvent utiliser les différentes fonctions disponibles dans l'application Order Management, notamment :

- Gestion de Product Catalog
- Gestion des commandes des clients
- Gestion des commandes de service
- Gestion des erreurs
- Gestion des changements de commandes en cours
- Gestionnaire d'exécution

Vous affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs de Now Platform.

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

Gestion de Product Catalog

Les rôles de la table suivante s'appliquent à la gestion de Product Catalog. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Configurer des spécifications versionnées et des offres de produits pour Order Management](#).

Rôle de gestion de Product Catalog

Rôle	Description
Gestionnaire Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur de créer, de lire, de mettre à jour et de supprimer l'accès aux spécifications de produit, de service et de ressource.
Administrateur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Rôle qui permet à un utilisateur de créer, de lire, de mettre à jour et de supprimer l'accès aux spécifications de produit, de service, de ressource, aux caractéristiques et aux options des caractéristiques.
Visionneur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur d'accéder en lecture aux spécifications de produit, de service, de ressource, aux caractéristiques et aux options des caractéristiques.

Gestion des commandes des clients

Les rôles de la table suivante s’appliquent à Customer Order Management. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits](#).

Rôles de gestion des commandes des clients

Rôle	Description
Gestionnaire d’exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur de consulter et de modifier les commandes de produits, les tâches de commandes de produits, les commandes de services et les commandes de ressources. Un utilisateur disposant de ce rôle peut afficher, mais pas modifier, les enregistrements d’erreurs de commande. Le gestionnaire d'exécution des commandes reçoit des commandes, examine les éléments de ligne de commande, s'assure que les commandes sont prêtes pour l'exécution, puis les approuve.
Agent d’exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Rôle qui permet à un utilisateur de consulter les commandes de produits, les tâches de commandes de produits, les commandes de services et les commandes de ressources. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d’erreurs de commande. Les agents d’exécution des commandes peuvent modifier certains champs sur les tâches de commandes de produits. Une fois que le gestionnaire d’exécution des commandes a approuvé une commande, l'agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].
Approbateur de commandes [order_approver]	Rôle qui permet à un utilisateur de consulter les commandes des clients et les données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent approuver les commandes des clients, mais ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer une commande comme le peut un gestionnaire d'exécution des commandes ou un agent d'exécution des commandes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].
Visionneur de commandes [order_viewer]	Rôle qui permet à un utilisateur de consulter les commandes client, les commandes de produits, les tâches de commandes de produits, les commandes de services et les commandes de ressources. Vous devez également accorder à un visualiseur de commandes le rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits.

Rôles de gestion des commandes des clients (suite)

Rôle	Description
	i Remarque : Les rôles d’approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle de partie prenante de l’entreprise de gestion des commandes, qui est associé à des frais. N’affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l’autorisation appropriée. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Activer les parties prenantes de l’entreprise.

Gestion des commandes de service

Les rôles de la table suivante s’appliquent à Service Order Management. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service](#).

Rôles de Service Order Management

Rôle	Description
Gestionnaire des commandes de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur d’afficher et de modifier les demandes de commandes de services, les commandes de services, les commandes de ressources et les tâches d’exécution connexes. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d’erreurs de commande. Le gestionnaire des commandes de services peut examiner les demandes de commandes de services externes, examiner les éléments de ligne des commandes de services, s’assurer que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuver.
Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Rôle qui permet à un utilisateur de consulter les demandes de commandes de services, les commandes de services, les commandes de ressources et les tâches d’exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs sur les tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d’exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l’agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].

Gestion des erreurs

Les rôles de la table suivante s’appliquent à Fallout Management. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
Gestionnaire de conséquences [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur de créer, afficher, affecter et modifier des enregistrements d'erreurs. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également afficher les tâches de commande et les commandes de domaine. Pour en savoir plus, consultez Gestion des erreurs de commande .
Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Rôle qui permet à un utilisateur d'afficher les enregistrements d'erreurs. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreurs et créer des notes de travail à leur sujet. Pour en savoir plus, consultez Réviser un enregistrement de conséquence .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer des spécifications versionnées et des offres de produits

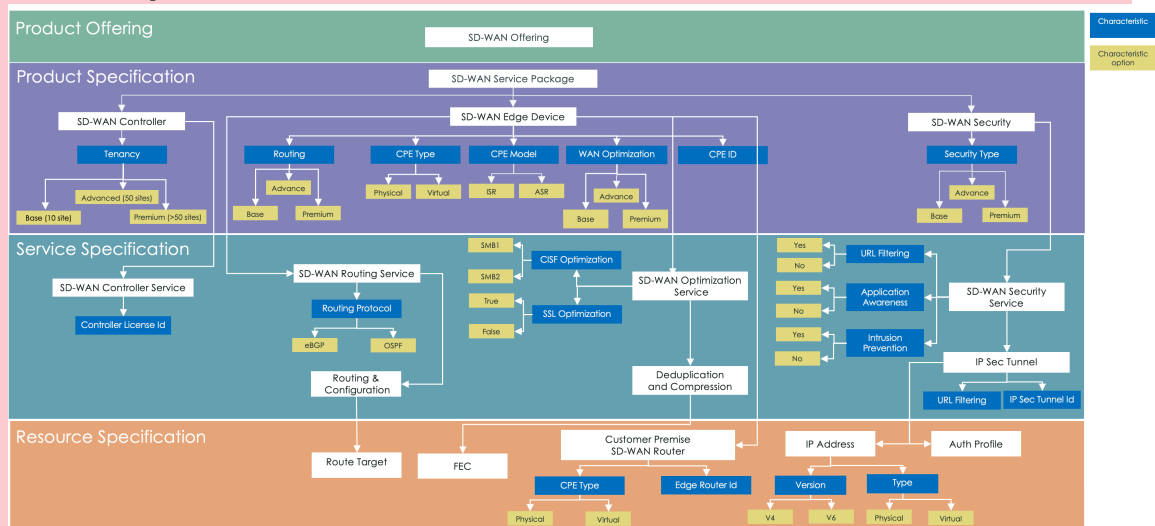
En créant et en publiant vos spécifications versionnées et vos offres de produits dans un catalogue de produits, vos clients peuvent commander des versions à jour des produits ou services dont ils ont besoin. Votre gestionnaire de catalogue de produits peut créer des versions des spécifications et des offres de produits publiées avec les améliorations requises pour prendre en charge les changements commerciaux, marketing, manufacturing ou opérationnels de votre client.

Vue d'ensemble des offres de produits

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous configurez des offres de produits dans un catalogue de produits. Une offre de produit contient la description, la tarification, l'éligibilité et les options du produit. Vous utilisez un catalogue de produits pour regrouper vos offres de produits afin que vos clients puissent commander les produits ou services qu'ils souhaitent. Seules les offres de produits publiées peuvent être ajoutées aux contrats clients.

Par exemple, le diagramme suivant montre les relations entre les offres de produits, la spécification de produit, la spécification de service et la spécification de ressource pour un modèle de produit SD-WAN.

Modèle de produit SD-WAN



Chaque offre de produit comporte les composants suivants :

Spécification de produit

Une spécification de produit définit les différents aspects d'un produit, notamment les suivants :

- Toutes les options de caractéristiques de spécification disponibles pour un produit et la façon dont elles doivent être exécutées.
- Diverses catégories d'informations, telles que la marque, le coût, les termes et conditions et les supports liés aux produits, qui incluent des visuels de produits. Les spécifications de produits sont orientées client et sont ajoutées aux offres de produits.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource, et la façon dont une commande client d'une offre de produit est livrée.

Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier des spécifications de produit](#).

Spécification de service

Une spécification de service définit un service et les informations techniques de ce service, notamment les suivantes :

- Toutes les options de caractéristiques de spécification disponibles pour un service et la façon dont elles doivent être exécutées.
- Diverses catégories d'informations, y compris le coût, les termes et conditions et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels liés au service et les guides d'implémentation. Les spécifications de service peuvent être orientées vers le client ou vers les ressources.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource.

Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier des spécifications de service](#).

Spécification de ressource

Une spécification de ressource définit les informations techniques d'une ressource, y compris les éléments suivants :

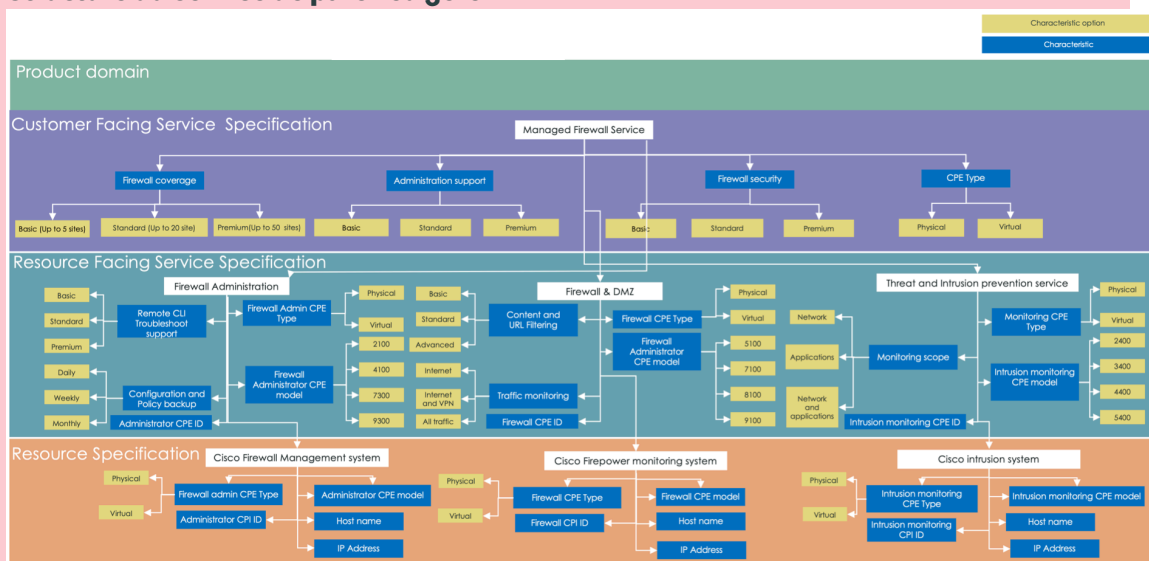
Traduction automatique

- Toutes les options de caractéristique de spécification disponibles pour une ressource, ainsi que la façon dont elles doivent être exécutées.
- Diverses catégories d'informations, telles que les informations relatives à la fabrication, au modèle et à la marque d'une ressource, y compris les visuels des ressources et les guides d'activation. Les spécifications de ressources ne sont pas orientées client.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource. Vous pouvez activer la livraison de produits et de services à l'aide de la ressource requise.

Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier des spécifications de ressource](#).

L'exemple suivant montre une structure de service de pare-feu géré qui intègre des spécifications de service et de ressource.

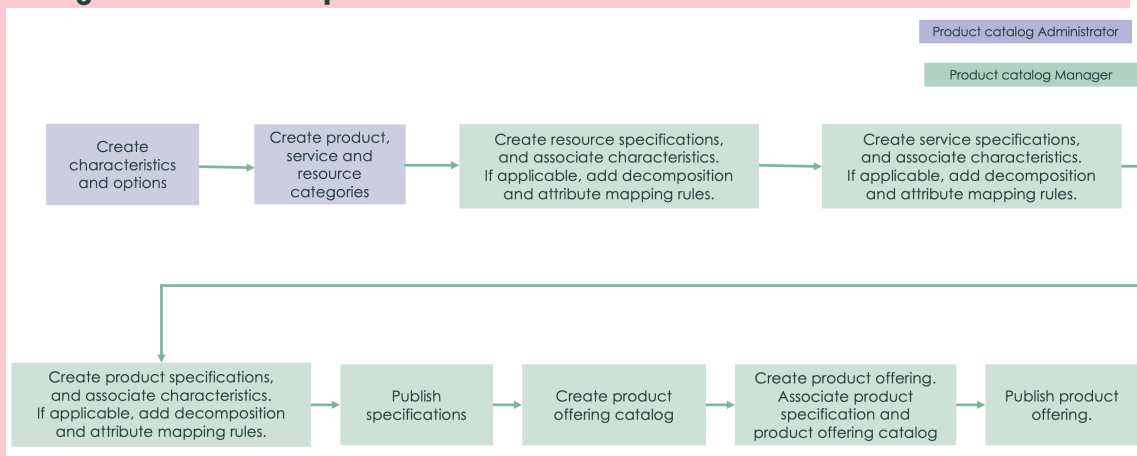
Structure du service de pare-feu géré



Configurer vos spécifications initiales et vos offres de produits

L'exemple de diagramme et de résumé suivant montre la séquence que vous pouvez utiliser pour configurer des offres de produits de télécommunications pour vos clients.

Configurer des offres de produits de télécommunications



1. Créez des caractéristiques et des options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#).
2. Créez des catégories de spécifications de produit, de service et de ressource et associez-les à des catégories de modèle. Pour en savoir plus, consultez [Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèle](#).
3. Créez et publiez les versions de base initiales de vos spécifications de produit, de service ou de ressource. Pour chaque spécification, créez les relations de spécification, les règles de décomposition et les mappages d'attributs. Pour en savoir plus, consultez :
 - [Créer et publier des spécifications de ressource](#)
 - [Créer et publier des spécifications de service](#)
 - [Créer et publier des spécifications de produit](#)
 - [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
 -
4. Créez et publiez les versions de base initiales de vos offres de produits. Pour en savoir plus, consultez [Créer vos offres de produits et publier dans un catalogue](#).
5. Créez un catalogue de produits. Pour en savoir plus, consultez [Créer un catalogue de produits](#).

Création de versions des spécifications et des offres de produits

Vous pouvez créer et publier des spécifications et des offres de produits versionnées afin que vos clients puissent commander les versions les plus récentes de vos offres de produits et de services. Pour en savoir plus, consultez :

- [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#)
- [Création et publication de nouvelles versions d'offre de produits](#)

Le processus suivant décrit les étapes de création d'une version d'une spécification ou d'une offre de produit :

1. Créez et affectez un nouveau numéro de version dans chacune des spécifications de produit, service, ressource ou offre de produit qui sont affectées par les changements. Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier des spécifications de ressource](#).
2. Pour chaque spécification de la nouvelle version, créez les relations de spécification, les règles de décomposition et les mappages d'attributs requis. Pour en savoir plus, consultez :
 - [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
 - [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#)
3. Créez une offre de produit, puis publiez-la lorsque vous mettez à jour votre catalogue de produits. Pour en savoir plus, consultez [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#).
4. Retirez ou archivez les spécifications et les offres de produits anciennes ou inutilisées, selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez [Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits](#).

i Remarque :

Vous ne pouvez pas utiliser les entités de catalogue avec version ou sans version, telles que les spécifications et les offres de produits, dans la commande, l'inventaire ou à d'autres fins lorsqu'elles sont à l'état Brouillon. Par exemple, vous ne pouvez pas sélectionner et utiliser une offre de produit dans la capture de commande si elle est encore à l'état Brouillon.

Information associée

[Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits

Créez des caractéristiques et des options de caractéristique afin de pouvoir définir les attributs et options de produit pour les offres de produits auprès desquelles vos clients peuvent commander.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Caractéristiques**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, reportez-vous à la section Champs du formulaire Caractéristiques dans [les formulaires Product Catalog dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Enregistrez le formulaire en cliquant dessus avec le bouton droit de la souris.

Si vous avez sélectionné **Choix** dans le champ **Type d'entrée**, la liste connexe Options caractéristiques s'affiche.

5. Pour créer des options sélectionnables pour la caractéristique, cliquez sur **Nouveau**.

6. Saisissez votre option. Elle est automatiquement associée à la caractéristique que vous avez créée.

Par exemple, si vous créez une caractéristique de type de carte SIM, vous créez ensuite les options **Nano**, **eSim**, **Micro**, **Mini** et **Standard** associées.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Sur le formulaire Caractéristiques, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Créez des catégories de spécifications de produit, de service et de ressource et associez-les à des catégories de modèle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèle

Créez des catégories de spécification de produit, de service et de ressource que vous pouvez associer à des catégories de modèle pour déterminer le modèle de produit et le workflow d'exécution d'une offre de produit pour votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez des catégories de spécification, vous pouvez associer les spécifications de produit, de service et de ressource à des catégories de modèle spécifiques afin de générer des rapports et de déterminer le workflow associé. Les catégories de spécification fonctionnent avec des tables de décision définies qui aident à résoudre les décisions complexes qui dépendent de plusieurs facteurs.

- La catégorie de modèle associée détermine comment créer Now Platform un actif à partir d'un élément de configuration (CI) et à quelle classe d'actifs il appartient. La catégorie détermine comment les produits, les services et les ressources sont modélisés dans le catalogue de produits hérité.
- Les tables de décision associées à la catégorie de spécification déterminent la façon dont les flux de travail d'exécution sont générés pour un élément commandé.

Pour en savoir plus sur les catégories de modèles et les tables de décision, consultez les éléments suivants :

- [Catégories de modèles](#)
- [Tables de décision](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Catégorie de spécification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégories de spécification

Champ	Description
Catégorie de spécification	Nom de la catégorie de spécification.
Catégorie	Catégorie de modèle à laquelle appartient la catégorie de spécification.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez des spécifications de produit, de service et de ressource et associez-leur des catégories de spécifications.

Information associée

[Catalogue de produits](#)

[Modèles](#)

[Tables de décision](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier des spécifications de ressource

Créez et publiez une version de base d'une spécification de ressource pour définir toutes les options de ressource pour un produit destiné aux clients que vous vendez et pour désigner la façon d'exécuter ces options.

Avant de commencer

Créez des caractéristiques, des options de caractéristique et des catégories de spécification. Pour en savoir plus sur les caractéristiques, les options de caractéristique et les catégories de spécifications, consultez :

- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#)
- [Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèle](#)

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous créez une spécification de ressource pour définir les informations techniques d'une ressource, qui comprend les éléments suivants :

- Toutes les options de caractéristique de spécification disponibles pour une ressource, ainsi que la façon dont elles doivent être exécutées.
- Diverses catégories d'informations, telles que les informations relatives à la fabrication, au modèle et à la marque d'une ressource, y compris les visuels des ressources et les guides d'activation. Les spécifications de ressources ne sont pas orientées client.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource. Vous pouvez activer la livraison de produits et de services à l'aide de la ressource requise.

Remarque :

Pour savoir comment créer une version d'une spécification lorsque vous souhaitez proposer une offre améliorée ou mise à jour dans votre catalogue de produits, consultez les rubriques suivantes :

- [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#)
- [Créer et publier une nouvelle version de spécification](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de ressources**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Spécifications de ressource dans [Formulaires Product Catalog](#).

4. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste Spécifications de ressources, sélectionnez la spécification de ressource que vous avez créée. L'enregistrement de spécification de ressource apparaît, avec les listes connexes Caractéristiques de spécification et Relations de spécifications.

6. Pour associer les caractéristiques et les options de caractéristique à votre spécification de ressource, accédez à la liste connexe Caractéristiques de spécifications, puis sélectionnez **Nouveau**.

7. Pour créer les relations de spécification et les règles de décomposition associées, accédez à la liste connexe Relations de spécifications, puis sélectionnez **Nouveau**.

Pour en savoir plus sur la création de relations, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

8. Pour créer des mappages d'attributs, accédez à la liste connexe Mappages d'attributs et cliquez sur **Nouveau**.

Pour plus d'informations sur les mappages pour la propagation d'attributs, reportez-vous à la section [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#).

9. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier des spécifications de service

Créez et publiez une version de base d'une spécification de service. Une spécification de service définit toutes les options de service qui s'appliquent à un produit que vous vendez, et indique la façon d'exécuter ces options.

Avant de commencer

Créez des caractéristiques, des options de caractéristique et des catégories de spécification. Pour en savoir plus sur les caractéristiques, les options de caractéristique et les catégories de spécifications, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#)
- [Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèle](#)

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous créez une spécification de service pour définir un service et les informations techniques de ce service, qui comprend :

- Toutes les options de caractéristiques de spécification disponibles pour un service et la façon dont elles doivent être exécutées.
- Diverses catégories d'informations, y compris le coût, les termes et conditions et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels liés au service et les guides d'implémentation. Les spécifications de service peuvent être orientées vers le client ou vers les ressources.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource.

Remarque :

Pour savoir comment créer une version d'une spécification lorsque vous souhaitez proposer une offre améliorée ou mise à jour dans votre catalogue de produits, consultez les rubriques suivantes :

- [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#)
- [Créer et publier une nouvelle version de spécification](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de service**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, reportez-vous à la section Champs du formulaire Spécifications de service en [Formulaire Product Catalog](#).

4. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste Spécifications de service, sélectionnez la spécification de service que vous avez créée. L'enregistrement de spécification de service s'affiche, avec les listes connexes Caractéristiques de spécification et Relations de spécifications.

6. Pour associer les caractéristiques et les options de caractéristique à votre spécification de service, accédez à la liste connexe Caractéristiques de spécifications, puis sélectionnez **Nouveau**.
7. Pour créer des relations de spécifications et les règles de décomposition associées, accédez à la liste connexe Relations de spécifications et sélectionnez **Nouveau**.
Pour en savoir plus sur la création de relations, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).
8. Pour créer des mappages d'attributs, accédez à la liste connexe Mappages d'attributs et sélectionnez **Nouveau**.
Pour plus d'informations sur les mappages pour la propagation d'attributs, reportez-vous à la section [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#).
9. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier des spécifications de produit

Créez et publiez une version de base d'une spécification de produit. Une spécification de produit définit toutes les options de produit qui s'appliquent à un produit que vous vendez destiné aux clients et indique la façon d'exécuter ces options. Il contient des informations telles que la description, la tarification, l'éligibilité et les options du produit.

Avant de commencer

Vous pouvez créer des caractéristiques, des options de caractéristique et des catégories de spécification. Pour en savoir plus sur les caractéristiques, les options de caractéristique et les catégories de spécifications, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#)
- [Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèle](#)

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous créez une spécification de produit pour définir un produit que vous vendez à vos clients. Il capture les différentes caractéristiques d'un produit et comprend :

- Toutes les options de caractéristiques de spécification disponibles pour un produit et la façon dont elles doivent être exécutées.
- Diverses catégories d'informations, telles que la marque, le coût, les termes et conditions et les supports liés aux produits, qui incluent des visuels de produits. Les spécifications de produits sont orientées client et sont ajoutées aux offres de produits.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource, et la façon dont une commande client d'une offre de produit est livrée.

Par exemple, vous définissez une spécification de produit pour un package de services SW-WAN et vous la désignez comme spécification de produit composite pour une spécification de produit d'entreprise complexe.

- Un produit composite est généralement composé d'une spécification parente ou complémentaire, ainsi que de plusieurs spécifications enfants, chacune ayant ses propres caractéristiques. Lorsqu'ils sont regroupés, ils forment un seul produit complexe.
- Le pack de services SD-WAN se compose de trois spécifications de produit groupées, dont deux sont désignées comme des éléments obligatoires que l'utilisateur doit

sélectionner. La troisième spécification concerne un pack de sécurité en option. Le package de services SD-WAN est un conteneur ou une couche pour les trois autres produits.

i Remarque :

Pour savoir comment créer une version d'une spécification lorsque vous souhaitez proposer une offre améliorée ou mise à jour dans votre catalogue de produits, consultez les rubriques suivantes :

- [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#)
- [Créer et publier une nouvelle version de spécification](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de produits**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, reportez-vous à la section Champs du formulaire Spécifications de produit dans [Formulaire Product Catalog](#).

4. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste Spécifications de produits, sélectionnez la spécification de produit que vous avez créée. L'enregistrement de spécification de produit s'affiche, avec les listes connexes Caractéristiques de spécification et Relations de spécifications.

6. Pour associer les caractéristiques et les options de caractéristique à votre spécification, accédez à la liste connexe Caractéristiques de spécifications, puis sélectionnez **Nouveau**.

7. Pour créer des relations de spécification et les règles de décomposition associées, accédez à la liste connexe Relations de spécifications, puis sélectionnez **Nouveau**.
Pour en savoir plus sur la création de relations, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

8. Pour créer des mappages d'attributs, accédez à la liste connexe Mappages d'attributs et cliquez sur **Nouveau**.
Pour plus d'informations sur les mappages pour la propagation d'attributs, reportez-vous à la section [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#).

9. Pour créer une offre de produit à partir de la spécification, accédez à la liste connexe Offres de produits et sélectionnez **Nouveau**.

10. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine

En définissant des règles de mappage d'attributs entre deux spécifications dans le catalogue de produits, vos agents d'exécution peuvent accéder à toutes les valeurs caractéristiques pertinentes de vos commandes de produits, de services et de ressources.

Vue d'ensemble

Les conteneurs contiennent de nombreuses caractéristiques et valeurs caractéristiques qui sont renseignées à différentes étapes du cycle de vie de la commande. Order Management propage et transforme automatiquement les caractéristiques et les valeurs caractéristiques tout au long du processus d'exécution de la commande. Cette propagation automatique des attributs dans les commandes de produits, de services ou de ressources contribue à améliorer votre efficacité opérationnelle et à éliminer les erreurs dans le processus d'exécution.

Remarque :

Les valeurs d'attributs sont un autre nom pour les valeurs des caractéristiques de commande.

Quand les valeurs d'attribut de valeur sont affectées et comment elles sont utilisées

Les commandes contiennent de nombreuses caractéristiques et valeurs caractéristiques qui sont renseignées à différentes étapes du cycle de vie de la commande. Les commandes d'entreprise multisites contiennent divers attributs liés aux informations sur les clients, les produits, les services et les ressources. La société Now Platform renseigne ces attributs avec les valeurs correspondantes aux différentes étapes du cycle de vie de la commande. Pour en savoir plus, consultez [Scénario d'utilisation](#).

L'action Now Platform décompose les commandes et les éléments de ligne de commande en diverses sous-commandes (commandes de produits, de services et de ressources) et les affecte à différents groupes d'utilisateurs et utilisateurs. Différents groupes d'utilisateurs travaillent ensuite avec les différentes sous-commandes pour effectuer les tâches d'exécution requises pour une commande donnée.

Mappage d'attributs et propagation de valeur pilotés par le catalogue

Le flux d'exécution de commande nécessite des connaissances préalables sur la façon dont les caractéristiques de spécification sont mappées et associées afin que les informations soient propagées d'un ordre de domaine à un autre ordre de domaine. Si vous êtes gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez définir des mappages d'attributs basés sur des règles entre les spécifications de produit, de service et de ressource sélectionnées. Lorsque vous définissez des mappages d'attributs, les validations s'exécutent pour s'assurer qu'ils sont uniques, qu'ils n'entrent pas en conflit les uns avec les autres ou qu'ils entrent en conflit avec des relations de spécification et des règles de décomposition définies.

Pour en savoir plus sur les relations de spécifications, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

L'application Order Management exécute les mappages d'attributs pendant le processus d'exécution des commandes, et définit et propage les valeurs caractéristiques de commande dans les différentes sous-commandes.

Le processus d'exécution de commande évalue les règles de mappage d'attributs que vous définissez. Les valeurs d'attribut sont propagées des commandes de domaine associées à la spécification source aux commandes de domaine associées à la spécification cible.

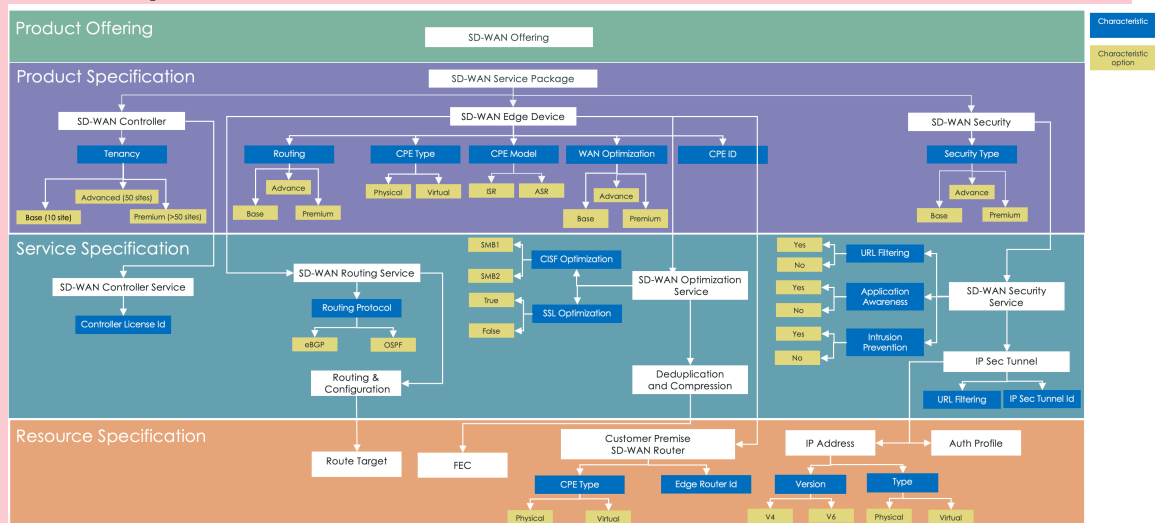
Grâce à la propagation d'attributs basée sur des règles générée par le catalogue, vos agents d'exécution disposent de toutes les informations pertinentes et correctes dont ils ont besoin pour travailler efficacement sur les tâches de commande. La fonctionnalité de mappage d'attributs réduit les erreurs et améliore l'efficacité du processus d'exécution des commandes comme suit :

- Sans mappage d'attributs piloté par des règles, les utilisateurs doivent affecter les valeurs d'attributs manuellement, ce qui peut être source d'erreurs et chronophage.
- Ces valeurs se propagent aux commandes de domaine inférieures et sont utilisées pour la création d'inventaire, l'activation de service et les mises à jour de compte et de facturation. La correction d'une erreur demande beaucoup d'efforts et de temps à vos utilisateurs lorsque ces valeurs sont affectées manuellement.
- Les mappages d'attributs garantissent que les données cruciales circulent correctement dans les ordres de domaine associés. Ce processus garantit que les utilisateurs ayant différents rôles utilisent des données cohérentes lorsqu'ils traitent une commande.

Scénario d'utilisation

Voyons comment une règle de mappage d'attributs est définie. Par exemple, lorsqu'un client commande un pack de services SD-WAN, les caractéristiques sélectionnées pour le périphérique de périphérie SD-WAN pilotent la génération des commandes de produits, de services et de ressources associées. En conservant les relations d'attribut correctes dans les spécifications source et cible, vous vous assurez que les valeurs de données correspondantes sont correctement définies pour les commandes de domaine associées. Le diagramme suivant illustre le modèle de produit SD-WAN.

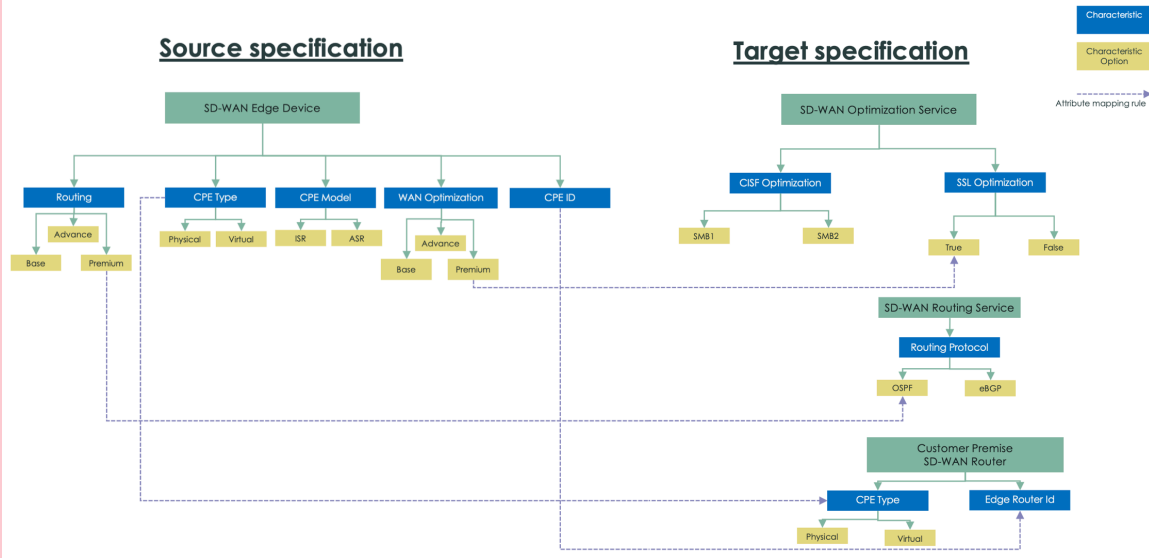
Modèle de produit SD-WAN



Le diagramme suivant illustre les relations mappées entre les caractéristiques sélectionnées dans la spécification de périphérie de périphérie SD-WAN source et les services qui résultent de leur sélection :

- Si un client sélectionne le routage Premium, la caractéristique de routage SD-WAN est définie à l'aide de l'option de caractéristique Protocole de routage OSPF.
- Si un client sélectionne Premium SD-WAN Optimization, il obtient le service SD-WAN Optimization avec SSL Optimization.
- Les sélections de type de CPE pour la spécification de périphérie SD-WAN Edge définissent le type de CPE pour la spécification du routeur SD-WAN sur site client.

Relations de mappage d'attributs pour un périphérique SD-WAN Edge



Lorsque vous créez une règle de mappage d'attributs pour ces relations, vous obtenez l'enregistrement suivant :

Mappage d'attributs pour la spécification de produit de l'appareil de périphérie SD-WAN

Number	Source Specification	Source Characteristic	Source Characteristic Option	Target Specification	Target Characteristic	Target Characteristic Option
ATRMP0000001	SD-WAN Edge Device	Routing	Premium	SD-WAN Routing	Routing Protocol	OSPF
ATRMP0000002	SD-WAN Edge Device	CPE Type		Customer Premise SD-WAN Router	CPE Type	
ATRMP0000003	SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	Premium	SD WAN Optimization Service	SSL Optimization	True
ATRMP0001001	SD-WAN Edge Device	CPE Id		Customer Premise SD-WAN Router	Edge Router Id	

Information associée

Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution
[End]
[store-future: BEGIN review]

Définir les mappages d'attributs d'ordre de domaine

Créez des mappages d'attributs basés sur des règles pour définir les relations et les associations entre les spécifications de produit, de service et de ressource, et comment les valeurs d'attribut se propagent pour ces mappages.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propagation d'attribut vous permet de définir des mappages d'attributs pour effectuer les actions suivantes :

- Définissez le mappage d'attributs de n'importe quelle spécification à toute autre spécification disponible dans la hiérarchie des produits et des services. Ces sélections incluent les éléments frères et sœurs et les relations horizontales.
- Désigner la même caractéristique et les mêmes options de caractéristique dans les spécifications source et cible.

Traduction automatique

- Sélectionnez différentes caractéristiques et options de caractéristique dans les spécifications source et cible.
- Sélectionnez une spécification de niveau supérieur et une spécification de niveau inférieur, ou une spécification de niveau inférieur et une spécification de niveau supérieur, au sein d'une offre de produit.

i Remarque :

Si vous créez des relations de spécification et les règles de décomposition associées, le effectue Now Platform les validations requises lorsque vous tentez de créer des mappages d'attributs. Ces validations garantissent que vos mappages d'attributs sont uniques et n'ont pas d'impact négatif sur les règles de décomposition existantes.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les relations de spécification et les règles de décomposition, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

Si une règle de décomposition dépend d'une règle de mappage d'attributs, le processus de décomposition d'ordre n'est pas en mesure de décomposer l'ordre, car il attend que la règle de mappage d'attributs fournisse la valeur caractéristique requise pour la décomposition d'ordre. L'avertissement suivant s'affiche lorsque vous enregistrez une décomposition ou une règle de mappage d'attributs susceptible d'entraîner une relation dépendante avec un impact négatif :

La règle de mappage d'attribut impacte la règle de décomposition dans {0} spécification pour {1} caractéristique. Mettez à jour cet enregistrement pour éliminer cette dépendance de règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications**.
2. Dans le navigateur d'application, sélectionnez le module souhaité.
3. Sélectionnez la liste connexe Mappages d'attributs.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappages d'attributs

Champ	Description
Spécification de la source	Spécification source qui contient la caractéristique source et l'option de caractéristique à associer à la spécification, à la caractéristique et à l'option de caractéristique cibles sélectionnées. En fonction de votre sélection à l'étape précédente, ce champ se remplit automatiquement avec les spécifications de produit, de service ou de ressource que vous avez sélectionnées.
Caractéristique de la source	Caractéristique de la source à associer à la spécification cible, à la caractéristique et à l'option de caractéristique sélectionnées.

Champ	Description
Option de la caractéristique de la source	Option de caractéristique de la source à associer à la spécification cible, à la caractéristique et à l’option de caractéristique sélectionnées. Sélectionnez l’option de caractéristique appropriée associée à l’article. La sélection d’une option de caractéristique rend les mappages attributaires encore plus granulaires que la simple sélection d’une caractéristique.
Spécification de la cible	Spécification de la cible que vous associez à la spécification de la source, à la caractéristique de la source et à l’option de caractéristique de la source sélectionnée.
Caractéristique de la cible	Caractéristique de spécification cible que vous associez à l’option Spécification source, Caractéristique de la source et Caractéristique de la source sélectionnée.
Option de la caractéristique de la cible	Option de caractéristique de spécification de la cible que vous associez à l’option de spécification de la source, de caractéristique de la source et de caractéristique de la source sélectionnée. Sélectionnez l’option de caractéristique appropriée associée à l’article. La sélection d’une option de caractéristique rend les mappages attributaires encore plus granulaires que la simple sélection d’une caractéristique.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le processus d’exécution de commande évalue les règles de mappage d’attributs que vous définissez. Les valeurs d’attribut sont propagées des commandes de domaine associées à la spécification source aux commandes de domaine associées à la spécification cible.

Que faire ensuite

Créez et publiez vos offres dans un catalogue de produits.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des relations de spécifications, un mappage de quantités et des règles de décomposition

Créez les relations de spécification et les règles de décomposition facultatives qui définissent les associations entre les spécifications de produit, de service et de ressource de télécommunications pour un produit que vous proposez. Ces relations ont un impact sur la façon dont une commande est exécutée pour un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les relations de spécification définissent les relations et les associations entre les spécifications de produit, de service et de ressource. Ils désignent la façon dont une commande contenant la spécification de la source est décomposée, exécutée et livrée au client. Par exemple, si vous proposez un produit par le biais d'une spécification de service, vous pouvez indiquer qu'il est composé de trois spécifications de services uniques (produit, service ou ressource).

i Remarque :

La spécification de produit, de service ou de ressource cible que vous sélectionnez dans le champ **Spécification cible** peut être dans n'importe quel état, y compris l'état Brouillon. Il n'est pas nécessaire de publier la spécification sélectionnée avant de la sélectionner dans ce champ.

Vous pouvez également sélectionner les options de caractéristique de la caractéristique de quantité pour la relation de spécification afin de fournir la quantité des spécifications cibles. Le processus de décomposition de commande fait référence à la quantité mappée pour décomposer la commande de la spécification source et crée le nombre requis de commandes de domaine pour la spécification cible.

Si la caractéristique de quantité a un nombre comme option de caractéristique, le processus de décomposition se réfère à l'option de caractéristique et crée le nombre d'ordres de domaine pour la spécification cible.

Vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition pour les relations de spécifications source et cible sélectionnées. Les relations de spécifications incluent les spécifications de produit en tant que spécifications sources.

i Remarque :

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- [Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management](#)
- [Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications**.
2. Dans Application Navigator, sélectionnez le module approprié.
3. Sélectionnez la liste connexe Relations de spécifications.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Relations de spécifications dans [Formulaires Product Catalog](#).

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez également créer des règles de décomposition pour les relations de spécifications sélectionnées qui ont une spécification de produit comme spécification source. Pour plus d'informations, consultez : [Créer des règles de décomposition pour les relations de spécification](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des règles de décomposition pour les relations de spécification

Définissez une règle de décomposition facultative qui exclut la spécification de service lorsqu'un client ne sélectionne pas d'option spécifique. Vous pouvez créer des règles de décomposition facultatives pour les relations de spécifications ayant une spécification de produit que vous définissez comme spécification source.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de décomposition vous permettent d'exclure certaines spécifications associées lorsqu'un article est décomposé au cours du processus de commande. Par exemple, une spécification de produit d'appareil SD-WAN Edge contient différentes options de caractéristiques, y compris le routage et l'optimisation WAN facultative, telles que définies dans sa relation de spécification. Vous pouvez définir une règle de décomposition qui exclut la spécification de service lorsqu'un client ne sélectionne pas d'option. Un exemple est l'optimisation WAN. Lorsque la commande est exécutée, aucune commande de service n'est générée pour l'optimisation du WAN.

Remarque :

Les règles de décomposition ne sont valables que pour une spécification de produit. Si vous créez des cartes de propagation d'attributs, le message suivant s'affiche lorsque vous essayez de créer une règle de décomposition qui dépend d'une règle de mappage d'attributs précédemment définie :

L'enregistrement de règle de décomposition (ID de règle) aura une dépendance à la règle de mappage d'attribut (ID de règle). Mettez à jour cet enregistrement pour éviter toute dépendance à la règle de mappage d'attribut.

Pour en savoir plus sur le mappage d'attributs, reportez-vous à [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#).

Procédure

1. Dans la liste connexe Relations de spécifications, sélectionnez l'icône d'enregistrement ouvert () en regard de la relation de fournisseur pour laquelle vous souhaitez ajouter les règles de décomposition. L'enregistrement de relation de spécifications associé s'affiche.

Remarque :

Vous ne pouvez créer des règles de décomposition que pour les relations de spécifications dont la spécification source est une spécification de produit.

2. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
3. Dans la liste connexe Règles de décomposition, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Règles de décomposition dans [Formulaires Product Catalog](#).

5. Sélectionnez **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier vos offres de produits dans un catalogue

Créez et publiez des offres de produits versionnées dans un catalogue de produits afin de définir comment vous vendez vos produits à vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une offre de produit versionnée est l'entité d'un produit destinée au client. Il contient la description, la tarification, l'éligibilité et les options du produit. Une offre de produit avec version est toujours associée à une spécification de produit. Seules les offres de produits publiées peuvent être ajoutées aux contrats clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Offres > Offres de produits**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Offres de produits dans [Formulaires Product Catalog](#).

4. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste Offres de produits, sélectionnez l'offre de produit avec version que vous avez créée. L'enregistrement des offres de produits versionnées s'affiche, avec les listes connexes Caractéristiques des offres de produits et Visuels du produit.

6. Ajoutez des caractéristiques supplémentaires à votre offre de produit versionné, si nécessaire.

7. **Facultatif** : Ajoutez des visuels de produit à votre offre de produit versionnée.

a. Dans la liste connexe Visuels des produits, sélectionnez **Nouveau**.

b. Saisissez un nom pour le visuel.

c. Pour sélectionner un fichier d'image à charger, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.

d. Pour définir votre image comme image primaire du produit, sélectionnez **Définir comme image primaire**

Remarque :

vous pouvez ajouter plusieurs images pour les produits, mais le catalogue de services ne prend en charge qu'une seule image par produit lorsqu'elle est publiée dans le catalogue de services.

8. Lorsque vous avez terminé de créer la version d'offre de produit, effectuez l'une des actions suivantes.

Que faire ensuite

Ajoutez des offres de produits versionnées à votre catalogue de produits.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer un catalogue de produits

Créez un catalogue de produits pour ajouter vos offres de produits. En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser le catalogue de produits pour définir la façon dont vous souhaitez proposer des produits à vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le catalogue de produits auquel l'offre de produit est associée apparaît sous la forme d'une catégorie dans le catalogue de services sur le portail en libre-service du client. Il regroupe des offres de produits similaires qui ciblent un marché ou un segment client. Une offre de produit devient un élément de catalogue dans cette catégorie.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Catalogue de produits > Offres > Catalogues d'offres de produits**.
- 2. Cliquez sur **Nouveau**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaires de catalogue de produits

Champ	Description
Numéro	ID du catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue de produits.
Description	Description du catalogue de produits.

- 4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications et que vous utilisez Order Management for Telecommunications, Media, and Technology, vous pouvez associer un contrat client à une offre de produit pour déclencher une autorisation Service Bridge, qui envoie l'offre de produit à l'instance du client. Le catalogue d'offres auquel l'offre de produit est associée apparaît sous la forme d'une catégorie dans le catalogue de services sur le portail en libre-service du client. L'offre de produit devient un élément de catalogue dans cette catégorie.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création et publication de versions de spécification dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous pouvez créer et publier les versions de spécification qui répertorient les produits et services améliorés que vous pouvez proposer à vos clients dans un catalogue de produits.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de service, vous définissez les produits, les services et les ressources dans vos catalogues de produits afin que vos clients puissent décider quoi acheter chez vous. Vos éléments de catalogue continueront d'évoluer au fil du temps pour s'adapter aux changements liés à la façon dont vos éléments sont vendus, configurés et livrés à vos clients. En règle générale, ces changements sont liés à des améliorations techniques qui rendent les produits, les services et les ressources plus commercialisables et plus attrayants pour vos clients. Les modifications concernent généralement l'ajustement, la forme et la fonction, les caractéristiques et les options de caractéristique, ainsi que les relations de spécification de vos éléments de catalogue. Par exemple, un produit

Internet résidentiel peut évoluer au fil de plusieurs révisions pour prendre en charge les changements liés à la tarification et à l'augmentation des vitesses Internet.

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous créez de nouvelles versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits. Une gestion appropriée des versions permet à vos agents du service client de connaître les dernières versions de vos offres de produits et services lorsqu'ils vendent des produits plus chers, complémentaires, mis à niveau ou connexes à vos clients.

Création de versions de spécification à utiliser dans les offres de produits

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous effectuez les actions suivantes lorsque vous créez une version d'une spécification à utiliser dans une offre de produit :

1. Créez et affectez un numéro de version dans chacun des enregistrements de spécifications de produit, de service, de ressource ou d'offre de produit qui sont affectés par les changements.
2. Créez les relations de spécification, les règles de décomposition et les mappages d'attributs requis pour chaque spécification de la nouvelle version. En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous mettez à jour les informations suivantes pour refléter les modifications techniques qui ont été apportées aux spécifications associées :
 - Caractéristiques
 - Options de la caractéristique
 - Relations de spécification
 - Règles de décomposition
 - Mappages de quantités
 - Règles de propagation des attributs

Remarque :

Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier une nouvelle version de spécification](#).

3. Créez une offre de produit, puis publiez-la lorsque vous mettez à jour votre catalogue de produits. Pour en savoir plus, consultez [Création et publication de nouvelles versions d'offre de produits](#).
4. Retirez ou archivez les spécifications et les offres de produits anciennes ou inutilisées. Pour en savoir plus, consultez [Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits](#).

Mises à jour et validations effectuées lorsque vous créez et publiez une version de spécification

Lorsque vous créez une version pour une spécification actuellement publiée, la Now Platform[®] rubrique copie les données suivantes dans le nouvel enregistrement de spécification, ou le remplit comme suit :

1. Copie les champs suivants avec ces détails de spécification de base :
 - **Catégorie**
 - **Type**
 - **Date de début et de fin**

- **Description**
- **ID externe**
- **Code produit et ligne de produits**
- **Coût pour l'entreprise**
- **Composite**
- **Installation obligatoire**
- **Spécifique à l'emplacement**

2. Vide le champ **Version externe** .

i Remarque :

Les champs **ID externe** et **Version externe** n'apparaissent pas sur les formulaires de spécification par défaut, mais peuvent être ajoutés en modifiant la mise en page du formulaire.

3. Renseigne les champs suivants avec les informations détaillées que vous saisissez pour la nouvelle version de spécification :

- **de la version.** Le nombre incrémentiel suivant apparaît.
- **Nom d'affichage.** Le nom d'affichage est la concaténation affectée par le système du nom de la spécification et de son numéro de version actuel. Vous pouvez remplacer ce champ.
- **Version initiale.** Le nom de la version de base de la spécification s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
- **Version précédente.** Le nom de la spécification est le même que dans la version précédente.

4. Copie la caractéristique et les options de caractéristique associées. Pour en savoir plus, consultez [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#).

5. Copie les relations de spécifications, le mappage d'attributs, les règles de décomposition et les mappages de quantités associés lorsque vous utilisez des scripts de points d'extension. Lorsqu'elles sont copiées, les spécifications sources dans les enregistrements de relation de spécification et de règle de décomposition associés sont automatiquement mises à jour vers les versions actuelles des spécifications source. Par exemple, si un périphérique SD-WAN Edge était la spécification source dans ces enregistrements et que vous avez créé un nouveau périphérique SD-WAN Edge version 2, cela devient la nouvelle spécification source.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

6. Copie les mappages de quantités et les règles de propagation des attributs associés. Les spécifications de source dans les mappages de quantités et les règles de propagation des attributs sont également mises à jour vers les versions actuelles. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#).

Lorsque vous publiez la version de spécification mise à jour, le effectue Now Platform[®] des validations sur vos modifications. Ces validations permettent de s'assurer que toutes les règles sont valides avec la caractéristique et les options de caractéristique disponibles pour la nouvelle version de spécification. Une erreur peut se produire si vous supprimez ou

modifiez par inadvertance les caractéristiques ou les options de caractéristique référencées par les autres règles associées à la nouvelle version de spécification. En cas d’erreur, un message similaire à cet exemple s’affiche.

Erreurs de validation des règles copiées

❗ Errors

Decomposition Rule:
- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service contains invalid characteristic: WAN Optimization.

Quantity Mapping:
- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service has a quantity mapping rule which contains invalid characteristic options: Advance
- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service has a quantity mapping rule which contains invalid characteristic options: Base
- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service has a quantity mapping rule which contains invalid characteristic options: Premium

❗ Invalid update

Vous pouvez publier une nouvelle version de spécification uniquement après avoir résolu toutes les erreurs. Cette table contient certaines erreurs de validation possibles que vous pouvez voir et les actions que vous pouvez entreprendre pour résoudre le problème.

Erreurs de validation des règles et actions de résolution copiées

Erreur	Actions de résolution
Version de spécification non valide dans la relation de spécification.	Mettez à jour la version de spécification source vers la version actuelle : 1. Cliquez sur Caractéristiques de spécification. 2. Mettez à jour le champ Spécification source dans le formulaire Relations de spécifications. Par exemple, si vous créez un périphérique SD-WAN Edge version 2 et qu’il contient le périphérique SD-WAN Edge version 1 précédemment publié, mettez à jour le champ en conséquence.
Versions de spécification non valides dans la règle de décomposition.	Mettez à jour la version de spécification source vers la version actuelle : 1. Cliquez sur Relations de spécifications. 2. Mettez à jour le champ Spécification source dans le formulaire Relations de spécifications.
Caractéristique non valide dans la règle de décomposition.	Mettez à jour ou supprimez la caractéristique non valide dans le formulaire Règles de décomposition : 1. Cliquez sur Caractéristiques de spécification. 2. Mettez à jour ou supprimez toutes les caractéristiques non valides.
Options de caractéristique non valides dans la règle de décomposition.	Mettez à jour ou supprimez les options de caractéristique non valides dans le formulaire Règles de décomposition :

Traduction automatique

Erreurs de validation des règles et actions de résolution copiées (suite)

Erreur	Actions de résolution
	1. Cliquez sur Caractéristiques de spécification. 2. Mettez à jour ou supprimez toutes les options de caractéristiques non valides.
Options de caractéristique non valides dans la règle de quantité.	Mettez à jour ou supprimez les options de caractéristique non valides dans le formulaire Mappages d'attributs : 1. Cliquez sur Attribute Mappings (Mappages d'attributs). 2. Mettez à jour ou supprimez toutes les options de caractéristiques non valides.
Version de spécification non valide dans la règle de propagation de l'attribut.	Mettez à jour le champ Spécification de la source dans le formulaire Propagation de l'attribut vers la version actuelle.
Caractéristique non valide dans la règle de mappage attributaire.	Mettez à jour ou supprimez les caractéristiques non valides dans le formulaire Mappages d'attributs : 1. Cliquez sur Attribute Mappings (Mappages d'attributs). 2. Mettez à jour ou supprimez toutes les caractéristiques non valides.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer et publier une version de spécification dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Créez et publiez une version d'une spécification existante à l'état Publié afin de proposer une version améliorée de celle-ci à vos clients dans votre catalogue de produits.

Avant de commencer

Avant de pouvoir créer une version d'une spécification, une version de base initiale de la spécification doit exister et être déjà publiée. Les informations que vous fournissez pour une nouvelle version sont les mêmes que celles saisies pour une version de base initiale, mais avec quelques différences importantes. Pour en savoir plus, consultez [Créer et publier des spécifications de produit](#).

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous créez des versions des spécifications de service et de ressource de la même manière qu'une spécification de ressource.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de produits**.
2. Dans la liste Spécifications de produits, sélectionnez la spécification de produit pour laquelle vous souhaitez créer une version.
3. Sur le formulaire, cliquez sur **Créer une nouvelle version**, puis renseignez les champs.
La façon dont vous créez une version d'une spécification est similaire à la façon dont vous avez créé sa version initiale, avec les différences expliquées dans le tableau suivant.

Formulaire Spécification de produit

Champ	Description
Nom	Nom de la nouvelle spécification de produit. Si le nom de l'élément de la nouvelle version diffère de celui de la version précédente, vous pouvez saisir un nouveau nom. Par exemple, si le nom de l'élément est SD-WAN Security, remplacez-le si vous souhaitez un nouveau nom pour la nouvelle version.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : ○ Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur Créer une nouvelle version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, version 1), vous devez saisir dans le champ du texte libre, qui correspond généralement au nom de la spécification. ○ Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque :

Traduction automatique

Champ	Description
	▪ SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. ▪ La version 2 est la version actuelle de la spécification.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple : ○ Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide. ○ Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici. ○ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

i Remarque :

Pour plus d'informations sur les descriptions de champs restantes, consultez [Descriptions de champs pour les formulaires Product Catalog dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Pour refléter les modifications techniques qui ont été apportées au produit physique, mettez à jour les relations de spécifications, les règles de décomposition, les mappages de quantités et les règles de propagation des attributs comme suit :
 - a. Pour mettre à jour les caractéristiques et les options de caractéristique associées à votre spécification, utilisez la liste connexe Caractéristiques de spécifications. Pour en savoir plus, consultez [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).
 - b. Pour mettre à jour les relations de spécification et les règles de décomposition associées, utilisez la liste connexe Relations de spécifications. Pour en savoir plus, consultez [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).
 - c. Pour mettre à jour les mappages d'attributs, utilisez la liste connexe Mappages d'attributs. Pour en savoir plus, consultez [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#).
 - d. Pour créer une offre de produit à partir de la spécification, accédez à la section Offres de produits connexes
5. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

Information associée

[Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#)

[Créer et publier des spécifications de produit](#)

[Créer et publier des spécifications de service](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création et publication de versions d'offres de produits dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous pouvez créer et publier les versions d'offre de produits qui répertorient les produits et services améliorés que vous pouvez proposer à vos clients dans un catalogue de produits.

Vue d'ensemble

Vous créez des versions d'offre de produit pour un produit existant que vous améliorez. Vous créez généralement des versions d'offres de produits en combinant de nouvelles versions de spécifications de produit, de service et de ressource. Une gestion appropriée des versions permet à vos agents du service client de connaître les dernières versions de vos offres de produits et services lorsqu'ils vendent des produits plus chers, complémentaires, mis à niveau ou connexes à vos clients.

Création de versions des offres de produits

Lorsque vous créez une version d'une offre de produit, effectuez les actions suivantes :

1. Créez et affectez un numéro de version dans chacun des enregistrements de spécifications de produit, de service, de ressource ou d'offre de produit qui sont affectés par les changements. Pour refléter les modifications techniques qui ont été apportées au produit physique, modifiez les données suivantes associées à la version de l'offre de produit :
 - Caractéristiques
 - Options de la caractéristique
 - Spécifications de produits
2. Créez les relations de spécification, les règles de décomposition et les mappages d'attributs requis pour chaque spécification de la nouvelle version. Pour en savoir plus, consultez :
 - [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#)
 - [Créer et publier une nouvelle version de spécification](#)

3. Créez l'offre de produit, puis publiez-la lorsque vous mettez à jour votre catalogue de produits.
4. Retirez ou archivez les spécifications et les offres de produits anciennes ou inutilisées. Pour en savoir plus, consultez [Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits](#).

Mises à jour et validations effectuées lorsque vous créez et publiez une version d'offre de produit

Lorsque vous créez une version pour une offre de produit actuellement publiée, la Now Platform® nouvelle offre de produit est copiée ou renseigne les données suivantes dans l'enregistrement de nouvelle offre de produit :

1. Copie les champs suivants avec ces détails d'offre de produits de base :
 - **Spécification de produit**
 - **Modalité du contrat**
 - **Frais mensuels récurrents**
 - **Frais non récurrents**
 - **Description**
 - **Catalogue d'offres**
 - **Canal de distribution**
 - **Date de début et de fin**
 - **Code produit et ligne de produits**
 - **Coût pour l'entreprise**
 - **Indicateurs composites**, Installation requise et **Spécifiques à l'emplacement**
2. Remplit les champs suivants avec les informations détaillées que vous saisissez pour la nouvelle version de votre offre de produit :
 - **de la version**. Le nombre incrémentiel suivant apparaît.
 - **Nom d'affichage**. Le nom d'affichage est la concaténation affectée par le système du nom de l'offre de produit et de son numéro de version actuel. Vous pouvez remplacer ce champ.
 - **Versión initiale**. Le nom de la version de base de l'offre de produit s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
 - **Versión précédente** : le nom de l'offre de produit est identique à celui de la version précédente.

Lorsque vous publiez la version mise à jour du produit, vos modifications font l'objet de validations supplémentaires. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Mise à jour et validation des règles copiées pour une nouvelle version de spécification dans [Création et publication de nouvelles versions de spécification](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier une version d'offre de produit dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Créez et publiez une version d'une offre de produit existante à l'état Publié afin de proposer une version améliorée de celle-ci dans votre catalogue de produits.

Avant de commencer

Avant de pouvoir créer une version d'une offre de produit, une version de base initiale de l'offre de produit doit exister et déjà être publiée. Le type d'informations que vous fournissez pour une nouvelle version est le même que celui saisi pour une version de base initiale, mais avec certaines différences. Pour en savoir plus, consultez [Créer vos offres de produits et publier dans un catalogue](#).

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Offre de produits**.
2. Dans la liste Offres de produits, sélectionnez l'offre de produit pour laquelle vous souhaitez créer une version.
3. Sur le formulaire, cliquez sur **Créer une version**, puis renseignez les champs.
La façon dont vous créez une version d'une offre de produit est similaire à la façon dont vous avez créé sa version initiale, à l'exception des conditions suivantes.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les descriptions de champs restantes, voir [Formulaire Versions des offres de produits](#)

4. Pour refléter les changements techniques qui ont été apportés au produit physique, mettez à jour la version de l'offre de produit :
 - a. Pour mettre à jour les caractéristiques associées à votre offre de produit, utilisez la liste connexe Caractéristiques des offres de produits.
 - b. Pour mettre à jour les visuels de produit pour votre offre de produit versionnée, utilisez les listes connexes Visuels des produits.

c. Remarque :

Pour en savoir plus, consultez [Créer vos offres de produits et publier dans un catalogue](#).

5. Lorsque vous avez terminé de créer la version d'offre de produit, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

La mise hors service ou l'archivage des spécifications versionnées et des offres de produits dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

En tant que gestionnaire de Product Catalog, vous pouvez faire passer une spécification publiée ou une offre de produit à l'état Mis hors service ou Archivé lorsqu'elles ne sont plus utilisées ou sont vendues. Lorsque vous mettez hors service une version de spécification, vous ne pouvez pas l'utiliser dans une offre de produit ou créer des versions de spécification.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mettre hors service ou archiver une version de spécification dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Passez une version de spécification publiée à l'état Mis hors service ou Archivé lorsque la version n'est plus utilisée ou vendue à vos clients. Lorsque vous mettez hors service une version de spécification, vous ne pouvez pas l'utiliser dans une offre de produit ou créer une version de spécification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez gérer qu'une seule version active de la spécification. Lorsque vous mettez hors service ou archivez une version de spécification, vous ne pouvez pas effectuer les actions suivantes :

- Mettez à jour la version de spécification.
- Utilisez-la pour créer d'autres entités ou règles de catalogue, telles que des offres de produits, des relations de spécifications, des mappages d'attributs ou des règles de décomposition.

Vous mettez hors service ou archivez les versions de spécification de service et de ressource de la même manière.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de produits**.
2. Dans la liste Spécifications de produits, sélectionnez la spécification de produit que vous souhaitez mettre hors service ou archiver.
3. Pour afficher les versions précédentes associées à cette spécification, cliquez sur **Versions (n)**, où n représente le nombre de versions de base et précédentes de cette spécification.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à [Formulaire Versions de spécification](#).

4. Dans la liste connexe Versions (n), sélectionnez une ou plusieurs versions de spécification à mettre hors service ou à archiver :
 - a. Pour mettre hors service une version de spécification précédente, cochez la case en regard de la colonne Numéro, puis cliquez sur **Mettre hors service**.
 - b. Pour archiver une version de spécification précédente, cochez la case en regard de la colonne Nombre, puis cliquez sur **Archiver**.
5. Pour mettre hors service cette version de spécification, cliquez sur **Mettre hors service**.

Les validations garantissent que la version de spécification n'est pas utilisée dans d'autres spécifications ou offres de produits actives. S'il est utilisé dans une spécification ou une offre de produit publiée, le message suivant s'affiche :

Retire Specifications

The following specification(s) PRDSP00005 are used in published specifications/product offerings. Are you sure you want to retire the selected specification(s)?

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ignorer le retrait de cette spécification, cliquez sur **Non**.
- Pour mettre cette spécification hors service, cliquez sur **Oui**. Le message de confirmation final suivant s'affiche :

Retire Specification

Changes to specifications are not allowed once Retired. Are you sure you want to retire this specification?

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ignorer le retrait de cette spécification, cliquez sur **Non**.
- Pour mettre cette spécification hors service, cliquez sur **Y**. Lorsque vous mettez une spécification hors service, son état passe à Mis hors service. Une fois que vous avez mis hors service une spécification, vous ne pouvez pas y apporter de modifications, l'utiliser dans une offre de produit ou créer des versions de spécification pour elle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mettre hors service ou archiver une version d'offre de produit dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Passez une version d'offre de produit publiée à l'état Mis hors service ou Archivé lorsqu'elle n'est plus utilisée ou vendue à vos clients. Lorsque vous mettez hors service une version d'offre de produit, vous ne pouvez pas l'utiliser dans un catalogue de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez gérer qu'une seule version active de l'offre de produit. Une fois qu'une offre de produit est retirée ou archivée, vous ne pouvez pas effectuer les actions suivantes :

- Mettez à jour la version de l'offre de produit.
- Utilisez-le dans un catalogue de produits.

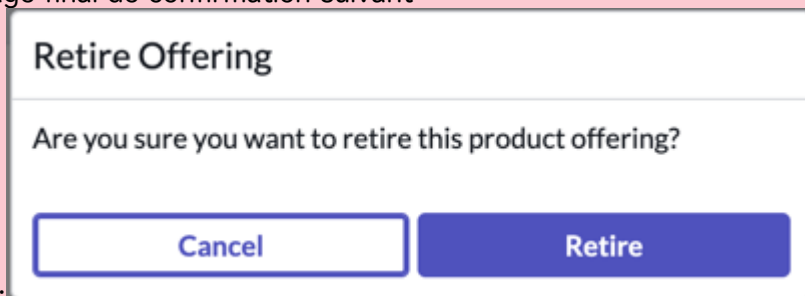
Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Offre de produits**.
2. Dans la liste Offres de produits, sélectionnez l'offre de produit que vous souhaitez mettre hors service ou archiver.
3. Pour afficher les versions précédentes associées à cette offre de produit, cliquez sur **Versions (n)**, où n représente le nombre de versions de base et précédentes.

Pour en savoir plus sur la description des champs [Formulaire Versions des offres de produits](#).

4. Dans la liste connexe Versions (n), vous pouvez sélectionner une ou plusieurs versions d'offre de produit à mettre hors service ou à archiver :
 - a. Pour mettre hors service une version d'offre de produit précédente, cochez la case en regard de la colonne Nombre, puis cliquez sur **Mettre hors service**.
 - b. Pour archiver une version précédente de l'offre de produit, cochez la case en regard de la colonne Numéro, puis cliquez sur **Mettre hors service**.
5. Pour mettre hors service cette version d'offre de produit, cliquez sur **Mettre hors service**.

Le message final de confirmation suivant



s'affiche :

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ignorer le retrait de cette offre de produit, cliquez sur **Annuler**.
- Pour mettre hors service cette offre de produit, cliquez sur **Mettre hors service**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier un modèle

Créez et publiez un modèle afin de pouvoir définir les services de réseau 5G pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (accès en lecture seule)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** (), sélectionnez **Modèles > Tous**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro du modèle généré par le système.
Nom	Nom du modèle.
Description	Description du modèle.
État	État du modèle. Brouillon Le modèle est créé, mais n'est pas encore publié dans le catalogue pour être utilisé dans les spécifications de produit ou de service. Publié Le modèle est publié dans le catalogue et utilisé dans les spécifications de produit ou de service. Mis hors service Le modèle est mis hors service et vous ne pouvez pas y apporter de modifications. Archivé Le modèle est archivé. Vous ne pouvez archiver qu'un modèle mis hors service.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Sélectionnez l'onglet connexe **Caractéristiques du modèle** , sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Caractéristiques du modèle

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro du modèle renseigné automatiquement.
Caractéristique	Caractéristique du service réseau que vous définissez.
Modèle	Modèle sélectionné automatiquement.
Obligatoire	Caractéristiques obligatoires à confirmer en cochant la case.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Sélectionnez l'onglet **Options de caractéristiques du modèle** , sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Options de caractéristiques du modèle

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de la caractéristique du modèle renseignée automatiquement.
Caractéristique du modèle	Caractéristique de modèle que vous avez définie.
Option de la caractéristique	Liste des options de caractéristique définies dans la table Caractéristique du modèle.

i Remarque :

Cette table d'options de caractéristique de modèle apparaît dans la liste connexe de la table Caractéristique du modèle lorsque la caractéristique est sélectionnée sur Choix et que la case à cocher est définie sur oui ou non.

9. Publiez, mettez à jour ou copiez le modèle de brouillon.

Que faire ensuite

Créez et publiez les spécifications de service et associez-les aux modèles. Pour plus d'informations, consultez [Créer et publier des spécifications de service](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mettre hors service ou archiver un modèle

Passez un modèle de tranche publié à l'état Mis hors service ou Archivé lorsque le modèle n'est plus utilisé. Lorsque vous mettez un modèle hors service, vous ne pouvez pas l'utiliser dans une spécification de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez mis hors service ou archivé un modèle, vous ne pouvez pas effectuer les actions suivantes :

- Mettez à jour le modèle.
- Utilisez-la pour créer d'autres entités de modèle telles que des caractéristiques de modèle et des options de caractéristiques de modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Modèles**.

2. Dans la liste Modèles, sélectionnez le modèle que vous souhaitez mettre hors service.

3. Ouvrez le modèle et sélectionnez **Mettre hors service**.

Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Êtes-vous sûr de vouloir mettre ce modèle hors service ? Une fois mise hors service, vous ne pouvez pas y apporter de modifications.

Si le modèle est utilisé dans une spécification publiée, le message suivant s'affiche : Êtes-vous sûr de vouloir mettre ce modèle hors service ? Il est utilisé dans une ou plusieurs spécifications publiées.

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ignorer la mise hors service de ce modèle, sélectionnez **Annuler**.
- Pour mettre ce modèle hors service, sélectionnez **Mettre hors service**.

4. Archiver ce modèle en sélectionnant **Archiver**.

Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Êtes-vous sûr de vouloir archiver ce modèle ? Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ignorer l'archivage de ce modèle, sélectionnez **Non**.
- Pour archiver ce modèle, sélectionnez **Oui**.

Remarque :

Vous ne pouvez archiver qu'un modèle mis hors service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer l'exécution des commandes

Vous pouvez définir les processus d'exécution des commandes des clients à l'aide de Concepteur de flux.

L'exécution des commandes, également appelée orchestration des commandes, définit la manière de coordonner l'exécution des commandes. Vous pouvez définir les processus d'exécution de commande dont vous avez besoin, puis les configurer en effectuant les tâches dans la table suivante.

Tâche	Description
1. Configurez les flux secondaires pour l'exécution des commandes.	Les flux secondaires définissent le flux de tâches pour que les agents d'exécution exécutent les commandes des clients. Vous pouvez copier un flux secondaire à partir du système de base et apporter des modifications à vos besoins professionnels. Pour plus d'informations sur la configuration des flux secondaires, consultez Flux secondaires  .
2. Configurez les tables de décision pour l'exécution des commandes.	Les tables de décision définissent les conditions de déclenchement du flux secondaire d'exécution de commande. L'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology utilise la table de décision de la politique d'exécution de commande. Pour plus d'informations sur la configuration des tables de décision, consultez Tables de décision  .
3. Configurez des règles d'affectation de commande afin d'acheminer les tâches vers des agents, en fonction de leurs ensembles de compétences.	Pour plus d'informations sur les règles d'affectation, consultez Créer une règle d'affectation  .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Actions de flux pour la définition du flux secondaire d'exécution dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution dans Concepteur de flux, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le Now Platform. Chaque action traite de différents aspects de l'exécution ou de la gestion des stocks, ce qui

peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Les flux d'exécution indiqués dans les données de démonstration qui ont été expédiées avec utilisent les actions de Now Platform flux décrites dans la table suivante.

Nom de l'action	Description
Créer un élément de base d'installation et un produit installé	Action de flux pour créer et gérer les éléments de ticket d'installation dans le flux secondaire d'exécution de commande. L'action de flux utilise la ligne de commande client, l'élément de configuration (CI) et le produit vendu comme entrée, et crée l'élément de base d'installation et le produit installé.
Mettre à jour un élément de configuration	Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de mettre à jour le flux secondaire d'exécution de commande des éléments de configuration. L'action de flux utilise le produit vendu, l'ID de modèle du produit et les commentaires comme entrée, et met à jour l'élément de configuration correspondant en fonction de l'élément de base d'installation.
Obtenir un produit vendu enfant	Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de récupérer les produits vendus pertinents pour une spécification dans une commande client. L'action de flux prend la spécification et le produit vendu parent comme entrée et récupère le produit vendu enfant de la hiérarchie respective. L'utilisation de cette action de flux facilite les mises à jour de l'inventaire des produits qui se produisent à la fin du processus d'exécution.
Obtenir la valeur caractéristique de la commande client	Action de flux qui utilise l'élément de ligne de commande client et la caractéristique comme entrée et renvoie une valeur caractéristique de l'élément de ligne de commande client. Si la caractéristique n'est pas présente dans l'élément de ligne de commande client, la valeur par défaut de la caractéristique est renvoyée depuis l'offre d'élément de ligne de commande respective.

Information associée

[Modèle de données pour la gestion des commandes](#)

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

[End]

Traduction automatique

[store-future: BEGIN review]

Utilisation d'une définition de demande pour gérer les attributs de tâche de commande

Découvrez comment utiliser une définition de demande lors de la création d'une tâche de commande pour gérer les attributs de la tâche de commande, tels que les spécifications et les caractéristiques d'une commande.

Vue d'ensemble des tâches et des flux de commandes

À l'aide du **Concepteur de flux**, vous pouvez configurer une tâche de commande, qui est une extension de l'entité **Now Platform Tâche**, pendant que vous créez un flux. Ensuite, vous pouvez utiliser l'action **Créer une tâche de commande** pour contenir les actions de flux qui définissent le comportement de vos tâches de commande. Pour en savoir plus sur la création d'un flux et la configuration d'une tâche de commande, consultez [Créer un flux](#).

Utilisation d'une définition de demande pour classer vos tâches de commande

Vous pouvez utiliser le champ **Définition de la demande** dans le formulaire **Créer une tâche de commande** pour catégoriser ou classer vos tâches de commande. Vous pouvez également ajouter de nouvelles définitions de demande dans le formulaire **Créer une tâche de commande** si nécessaire. Vos agents ferment les tâches de commande lors de l'exécution de votre commande en fonction des définitions de demande que vous configurez dans le formulaire de tâche de commande.

i Remarque :

Vous pouvez utiliser une définition de demande pour créer des tâches de commande pour plusieurs commandes de domaine, mais vous ne pouvez pas utiliser une définition de demande pour créer plusieurs tâches de commande pour une seule commande de domaine.

Configurer une définition de demande

The screenshot displays the ServiceNow Flow Designer interface for configuring a 'Create Order Task' action. The task list on the left shows a sequence of steps: 1. Update Product Order Record, 2. Create Order Task, 3. Wait For Condition where (State is Closed Complete), 4. Create Order Task, 5. Wait For Condition where (State is Closed Complete), and 6. Create Order Task. The central configuration area for the 'Create Order Task' action shows the 'Request Definition' set to 'Reserve Resource', the 'Domain' set to 'Product Order', and the 'Task Fields' section with 'State' set to 'In Progress', 'Priority' set to 'Scripted (Expand to edit)', and 'Short description' set to 'Scripted (Expand to edit)'. The 'Inflight Change Type' is set to 'Characteristic'. The right panel, titled 'Data', shows the data structure for the task, including 'Flow Variables', 'Subflow Inputs', and 'Data' for the 'Create Order Task' action, which includes 'Order Task' (Record), 'Inflight Task Check' (String), and 'Action Status' (Object).

Lorsque vous créez une tâche de commande, la plupart des informations de commande sont capturées par les attributs communs de la tâche de commande. Si votre agent d'exécution des commandes doit fournir des options de caractéristiques de spécification à partir de la commande client, la définition de demande vous aide à associer les caractéristiques de spécification requises à la tâche de commande.

Pour capturer ces informations de commande, vous devez configurer les options de caractéristique sous les champs de définition de demande de votre formulaire de tâche de commande. Pour plus d'informations sur les définitions de demande, reportez-vous à [Création d'une définition de demande](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création d'une définition de demande

Créez une définition de demande et configurez-la dans une tâche de commande pour Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aider vos agents à fournir des attributs de commande supplémentaires pour l'exécution de la commande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez [sn_ind_request_definition. LIST], puis appuyez sur la touche **Entrée**.
2. Modifiez une définition de demande existante ou créez une définition de demande.
 - Pour modifier une définition de demande existante, cliquez sur une définition de demande dans la colonne ID de la liste Définitions de demandes distantes.
 - Pour créer une définition de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Définitions de demandes distantes.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la demande distante

Champ	Description
ID	Identificateur unique pour la définition de demande. i Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de demande créée.
Type de tâche	Table de tâches associée à la demande de service. i Remarque : Vous pouvez créer de nouvelles tâches de commande uniquement dans la table Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Nom	Nom permettant d'identifier la définition de demande.

4. Enregistrez les paramètres de définition de la demande distante.
 - Pour enregistrer une nouvelle définition de demande, cliquez sur **Soumettre**.
 - Pour enregistrer les modifications apportées à une définition de demande existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Dans le formulaire Définition de la demande, définissez la vue par défaut sur Définition de demande ORM et renseignez les champs pour créer une caractéristique de définition de demande.

Formulaire Caractéristique de définition de demande

Champ	Description
Spécification	Nom de la spécification de produit.
Caractéristique	Nom de la caractéristique de produit pour laquelle vous souhaitez capturer les informations de la commande client.
Interface utilisateur visible	Option qui indique si le champ Visible de l'interface utilisateur apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de demande et si la caractéristique apparaît dans le formulaire de tâche de commande. Si vous décochez la case, la valeur du champ s'affiche comme faux et la caractéristique n'apparaît pas dans le formulaire de tâche de commande.
Obligatoire	Option qui désigne si le champ Obligatoire apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de la demande. Votre agent doit fournir la valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande pour fermer la tâche de commande. Si vous décochez la case, la valeur du champ apparaît comme faux et votre agent peut fermer la tâche sans fournir de valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande.
Lecture seule	Option qui indique si le champ en lecture seule apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de la demande et que vous ne pouvez pas modifier la valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande. Si vous décochez la case, la valeur du champ apparaît comme fausse dans la table Caractéristiques de la définition de la demande et vous pouvez modifier la valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

Gestion du service clientèle fournit une intégration à l'application Field Service Management. Cette intégration vous permet d'afficher les informations sur la commande de travaux et la tâche de commande de travaux à partir d'un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration)
3. Cliquer sur **Activer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

Le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) assure l'intégration entre les applications Gestion du service clientèle et Field Service Management.

Les utilisateurs peuvent consulter les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Lorsqu'un agent crée une commande de travaux à partir d'un ticket de service client, les formulaires de tâches et de commande de travaux comprennent des informations liées au ticket, telles que le compte et le contact.

Lorsqu'un client ou un consommateur consulte un ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal, il peut consulter les détails de toutes les commandes de travaux et tâches liées au ticket.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application Field Service Management (FSM), les utilisateurs de Gestion du service clientèle peuvent créer et consulter tous les rendez-vous et commandes de travaux de FSM. Les utilisateurs externes de CSM peuvent créer et consulter les rendez-vous et commandes de travaux de FSM de leurs propres comptes et des comptes connexes.

Modifications apportées à l'application Field Service Management

Dans l'application Field Service Management, cette intégration ajoute les champs suivants au formulaire de commande de travaux. Ces champs sont visibles dans la vue Ticket. Pour afficher ces champs, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire de commande de travaux et sélectionnez **Vue > Ticket**.

- Compte
- Consommateur
- Contact
- Actif
- Partenaire
- Contact du partenaire

La mise à jour du champ **Compte** sur le formulaire de commande de travaux met également à jour le champ **Société**. La mise à jour du champ **Contact** sur le formulaire de commande de travaux met à jour le champ **Appelant**.

Changements apportés à l'application Gestion du service clientèle

Dans l'application Gestion du service clientèle, cette intégration ajoute le lien **Commandes de travaux** aux en-têtes Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Cliquez sur ce lien pour afficher une liste de commandes de travaux, y compris le numéro, la priorité, l'état et la brève description de la commande de travaux. Les commandes de travaux affichées dans cette liste sur le Customer Service Portal dépendent du rôle détenu par le client : client, administrateur client, partenaire ou administrateur partenaire.

Cliquez sur une commande de travaux dans cette liste pour afficher les détails de la commande de travaux.

Limitations connues

Il n'y a pas de synchronisation entre le formulaire de commande de travaux et le formulaire de ticket associé. Si l'information change sur le formulaire de ticket, elle n'est pas mise à jour sur le formulaire de commande de travaux.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les flux d'enrichissement de commande à l'aide de Tables de décision

Associez des flux secondaires d'enrichissement à des spécifications de produit ou de service à l'aide de la politique de flux d'enrichissement de commande dans Tables de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Politique de flux d'enrichissement de commande**.
3. Dans la colonne **Spécification** de la section Conditions, sélectionnez l'élément de ligne de commande pour définir une condition.
4. Sélectionnez l'offre de produit dans la colonne **Offre**.

Résultats

Une liste des flux secondaires s'affiche dans la section des résultats. Ces sous-flux créent les tâches d'enrichissement pour un élément de ligne de commande au cours du processus d'enrichissement. Pour plus d'informations, consultez [Decision Builder](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer Jeopardy Management

Vous pouvez configurer Jeopardy Management pour surveiller les tâches d'un plan d'exécution et alerter les gestionnaires sur les niveaux de menace.

Il y a plusieurs étapes à configurer Jeopardy Management dans Order Management. Pour plus d'informations sur chaque étape et la façon de les accomplir, consultez la Jeopardy Management table de configuration.

Activités de configuration de Gestion des menaces



Define subflows for product offerings which create order tasks upfront and define task relationships.



Enable the Jeopardy Management to activate options for current specifications.



Create SLA definitions based on request type, specify proper start/end conditions to monitor order task progression.



Set up decision tables to retrieve jeopardy level information and order task expected duration.

Configurer Jeopardy Management

Configuration Actions	Description
Définir les workflows d'exécution activés par Jeopardy	Définissez des flux secondaires pour les spécifications de produits et de services à l'aide des actions spécifiques Concepteur de flux à Jeopardy suivantes : • Créer une tâche de commande planifiée • Toutes les tâches d'espace réservé créées pour la commande de domaine • Définir les relations de tâches • Toutes les relations créées pour les tâches de commande sur la commande de domaine • Définir l'état de la tâche de commande Toutes les tâches sont créées avec l'état Brouillon.
Configurer la politique d'activation des menaces de commandes	Activez Jeopardy Management pour le produit et le service à l'aide de la politique d'activation des menaces de commande dans Générateur de décision. i Remarque : Activez Jeopardy Management tous les flux d'exécution au sein d'une commande ou d'une spécification.

Configurer Jeopardy Management (suite)

Configuration Actions	Description
Créer les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management	Définissez les accords sur les niveaux de service (SLA) basés sur le type de demande et spécifiez les conditions de début et de fin appropriées pour surveiller la progression des tâches de commande.
Configurer Jeopardy Management	Configurez des tables de politique de décision pour récupérer les informations sur la mise en péril. Les tables de politiques comprennent : • Configurer la politique d'affectation des tâches de commande • Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la ligne de commande • Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande

Attributs supplémentaires dans Jeopardy Management

La section suivante contient des informations supplémentaires sur Jeopardy Management:

- Le domaine est-il Jeopardy Management séparé ? Oui.
- Jeopardy Management Comment interagit avec Domain separation ? Les tables sont séparées par domaine.
- Introduit de Jeopardy Management nouveaux rôles ou une liste de contrôle d'accès (ACL) ? Oui, l'accès en lecture pour la table SLA de tâche (task_sla) est accordé aux rôles suivants :
 - sn_ind_tmt_orm.agent_commande_service
 - sn_ind_tmt_orm.agent_commande_prestataire

Données de démonstration

Si vous disposez d'un abonnement de télécommunications, les flux secondaires d'exécution suivants sont inclus dans les données de démonstration pour Order Management for Telecommunications and Media :

- Exécution d'un périphérique Ethernet Edge
- Exécution du modem Ethernet
- Changer le périphérique Ethernet Edge
- Déconnecter l'appareil périphérique Ethernet Edge
- Déconnecter le modem Ethernet
- Exécution du profil d'interface réseau
- Modifier le profil d'interface réseau
- Déconnecter le profil d'interface réseau
- Exécution de la configuration EVC
- Déconnecter le service de configuration EVC

[End]

[store-future: BEGIN review]

Définir les workflows d'exécution activés par Jeopardy

Créez des workflows d'exécution compatibles avec la menace à l'aide Concepteur de flux de . Les workflows permettent Jeopardy Management de suivre les délais d'exécution des tâches et de gérer les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

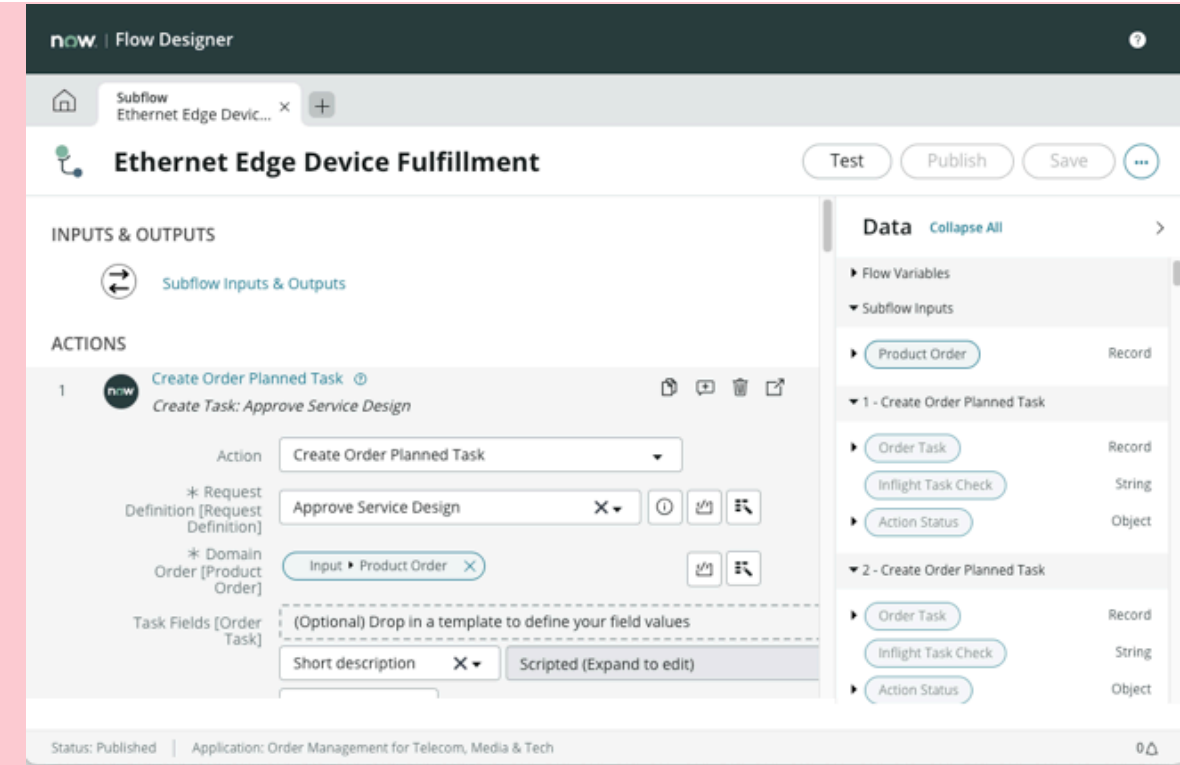
La création de flux d'exécution commence par la définition de flux secondaires à Concepteur de flux l'aide d'actions uniques développées pour Jeopardy Management.

Les actions suivantes Concepteur de flux sont utilisées pour créer Jeopardy Management des flux :

- Créer une tâche de commande planifiée
- Toutes les tâches d'espace réservé créées pour la commande de domaine
- Définir les relations de tâches
- Toutes les relations créées pour les tâches de commande sur la commande de domaine
- Définir l'état de la tâche de commande

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Concepteur de flux**.
Concepteur de flux s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
2. Sélectionnez **Flux secondaires** et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Recherchez les flux secondaires existants que vous souhaitez modifier.
 - Démarrez un nouveau flux en sélectionnant **Nouveau > Flux secondaire**.
3. Donnez un nom au flux secondaire et fournissez toutes les informations supplémentaires.
4. Sélectionnez l'action **Créer une tâche planifiée de commande** .



5. Créez le Jeopardy Management flux secondaire à l’aide des actions suivantes :

Actions de flux Jeopardy Management

Action de flux de commande	Définition
Créer une tâche de commande planifiée	L’action Créer une tâche planifiée de commande étend les tâches planifiées à Jeopardy Management.
Toutes les tâches d’espaces réservés pour la commande de domaine	La règle Toutes les tâches d’espaces réservés créées pour la politique de commande de domaine définit l’étape de commande de domaine sur toutes les tâches de commande créées. Les tâches de commande créées par d’autres flux secondaires ont des relations créées avec les commandes de domaine.
Définir une relation de tâche	L’action Définir une relation de tâche définit la relation entre deux tâches de commande en créant un enregistrement dans la table de planned_task_rel_planned_task. La table calcule la durée d’exécution des éléments de ligne de commande et les calculs de menace de la tâche de commande.
Toutes les relations créées pour les tâches de commande sur les commandes de domaine	L’action Toutes les relations créées pour les tâches de commande introduit la all_relationship_set de commande de domaine et définit le champ sur true dans le flux secondaire lorsque toutes les relations de tâches sont établies.
Définir l’état de l’ordre de la tâche	L’action de flux vérifie si une tâche de commande a une valeur d’état précédente et utilise l’état précédent pour mettre à jour l’état de la tâche de commande pendant le changement d’état en cours. L’action Définir l’état de la tâche de commande vérifie si une tâche de commande a une valeur d’état précédente et utilise

Action de flux de commande	Définition
	l'état précédent pour mettre à jour l'état de la tâche de commande lors des changements d'état en cours.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur la création de flux secondaires, reportez-vous à la section . [↗](#)

6. Testez le flux en sélectionnant **Tester**.

7. Publiez le flux en sélectionnant **Publier**.

Que faire ensuite

L'étape suivante à configurer Jeopardy Management consiste à configurer la politique d'affectations de durée des tâches de commande. Consultez [Configurer la politique d'affectation de durée de la tâche de commande](#) pour plus d'informations.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la politique d'affectation de durée de la tâche de commande

Configurez la politique d'affectation de durée de la tâche de commande à l'aide Générateur de décision de dans Order Management for Telecommunications and Media dans le cadre de la configuration Jeopardy Managementde .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

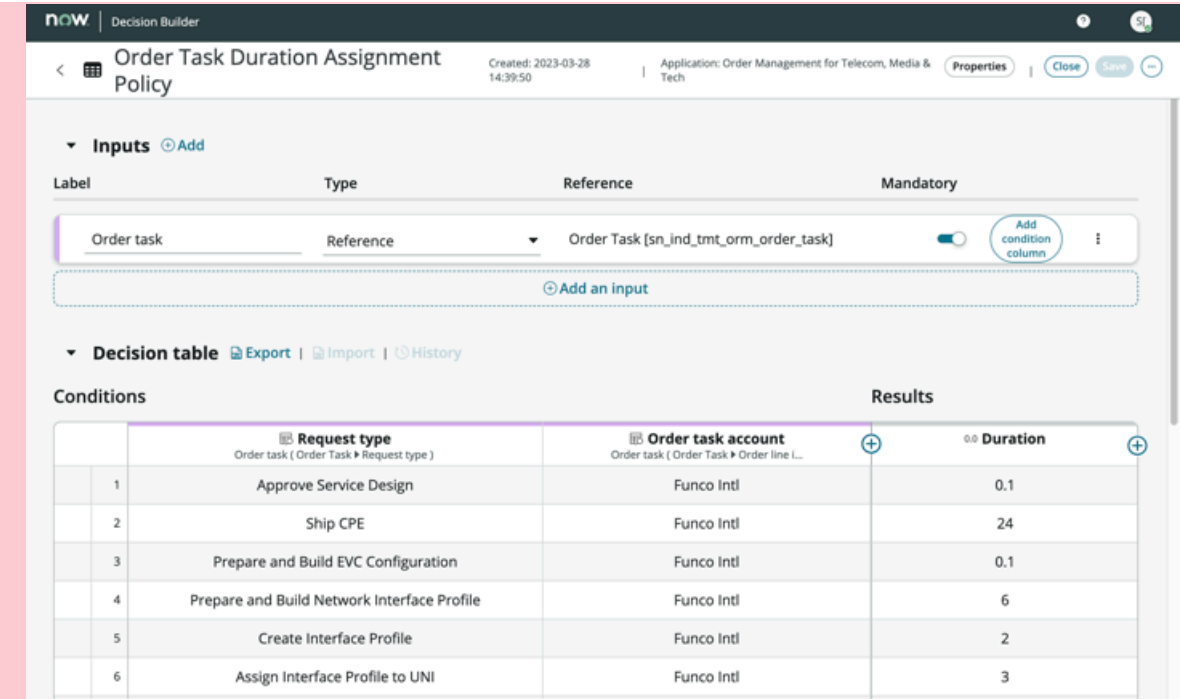
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure permet Générateur de décision d'affecter un certain temps pour exécuter les tâches de commande et fait partie de la configuration Jeopardy Managementde .

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.

2. Sélectionnez la **politique d'affectation de durée de la tâche de commande**.



3. Renseignez les champs de la table Politique d’affectation de durée de la tâche de commande.

Champs de la politique d’affectation de durée de la tâche de commande

Champ	Description
Type de demande	Sélectionnez une tâche de commande pour ajouter une durée.
Compte de tâche de commande	Ajoutez le compte de tâche de commande associé à la tâche.
Durée	Renseignez le temps alloué à cette tâche. Les durées sont basées sur une horloge de 24 heures, avec des nombres entiers égaux à la durée en heures. Les minutes sont représentées par une virgule décimale. Par exemple : 20 heures = 20 30 minutes = 0,5 6 minutes = 0,1 i Remarque : Le temps imparti pour les tâches de commande doit être le même que le temps alloué dans la définition de SLA affectée à la tâche de commande. Consultez Créer les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management pour plus d'informations.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

L'étape suivante consiste à configurer les définitions de SLA pour Jeopardy Management. Consultez [Créer les définitions des accords sur les niveaux de service \(SLA\) dans Jeopardy Management](#) pour plus d'informations.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management

Créer et lier des accords sur les niveaux de service (SLA) à des tâches d'un workflow d'exécution dans le cadre de la configuration Jeopardy Management. Les SLA sont affectés aux tâches et définissent la durée d'une tâche. Une fois que les SLA sont liés à une tâche, le SLA surveille la tâche et le processus d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création de définitions de SLA fait partie de la configuration Jeopardy Management du fichier . Les SLA sont liés aux tâches d'un plan d'exécution. Le SLA suit le temps nécessaire à l'exécution d'une tâche. Si la tâche prend plus de temps que la définition de SLA, des alertes de menace sont créées. Les gestionnaires d'exécution peuvent surveiller les niveaux de menace et être alertés lorsque des tâches sont compromises. La définition des SLA implique les étapes suivantes :

- Définissez le SLA d'une tâche de commande.
- Définissez la durée prévue pour la tâche.
- Définissez quand démarrer, arrêter et mettre en pause l'horloge du SLA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définitions de SLA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Définition de SLA, renseignez les champs du formulaire Définitions de SLA.

Formulaire de définition de SLA

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la définition de SLA.
Type	Sélectionnez SLA comme type d'accord.
Cible	Sélectionnez Résolution .
Table	Sélectionnez la table Tâche de commande (sn_ind_tmt_ord_order_task) .
Flux	Sélectionnez le flux de traitement SLA pour le flux de tâche de commande ou un flux personnalisé de création étendu à partir de la version du système de base pour effectuer les calculs de menace.
Activer la journalisation	Active la journalisation du débogage. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec

Champ	Description
	des correspondances ou sans. Elles fournissent également les valeurs antérieure et postérieure pour le SLA de tâche et les enregistrements de tâche.
Type de durée	Sélectionnez la durée spécifiée par l'utilisateur .
Durée	Entrez la durée d'une tâche. La durée doit correspondre à la politique d'affectation de durée de la tâche de commande . ? Remarque : Jeopardy Management Ne prend en charge que les durées 24x7.
Source du calendrier	Sélectionnez une définition de SLA .
Programmation	Sélectionnez la planification 24 heures x 7 jours.
Source du fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire de la définition de SLA .
Onglets	
Condition de démarrage	Définissez les conditions de démarrage dans lesquelles les paramètres de SLA sont démarrés.
Condition de pause	Définit les conditions sous lesquelles le SLA suspend le temps écoulé. ? Remarque : Les conditions de démarrage et de suspension de la définition de SLA doivent correspondre aux mêmes conditions que celles de la politique d'affectation de la durée de la tâche de commande. Pour plus d'informations, consultez Configurer la politique d'affectation de durée de la tâche de commande.
Condition d'arrêt	Définissez les conditions dans lesquelles le SLA est effectué. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche est terminé, qu'il soit rompu ou non.
Condition de réinitialisation	Détermine si la tâche existante est annulée ou terminée lors de la réinitialisation d'un SLA de tâche. Définit les conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution est annulé ou terminé et un nouveau SLA est attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée. La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ de l'enregistrement de

Champ	Description
	tâche change, atteint une valeur ou diffère d'une valeur.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

La prochaine zone à configurer est Jeopardy Management celle des tables de décision. Utilisez le lien suivant : [Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la ligne de commande](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la ligne de commande

Configurez la **politique de calcul de la menace de ligne de commande** à l'aide Générateur de décision de dans Order Management dans le cadre de la configuration Jeopardy Management de .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure permet Générateur de décision de définir le niveau de risque de menace pour les éléments de ligne de commande. Vous devez fournir une plage horaire pour chaque niveau de menace. Lorsque la plage horaire est atteinte, le niveau d'alerte de péril lié s'affiche.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Tables de décision**.
- 2. Sélectionnez la **politique de calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande**.

servicenow Decision Builder

Order Line Item Jeopardy Level Calculation Policy

Created: 2023-05-11 14:51:21 | Application: Order Management for Telecom, Media & Tech | Properties | Close | Link

Inputs

Label	Type	Reference	Mandatory
Order Line Item	Reference	Order Line Item [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	☐
Delayed Percentage	Decimal		☐

Add an input

Decision table

Conditions

	Delayed Percentage		OLI Specification Order Line Item (Order Line Item » Specification)	Jeopardy Level
	Min	Max		
1	less than 10		Ethernet Edge Device	Low
2	10	25	Ethernet Edge Device	Medium
3	25	50	Ethernet Edge Device	High
4	greater than 50		Ethernet Edge Device	Critical

Results

- 3. Dans la table Politique de calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande, renseignez les champs.

Élément de ligne de commande Politique de calcul du niveau de menace

Champ	Description
Pourcentage de retard	Définissez le pourcentage minimal et maximal de retard pour l'élément de ligne de commande (OLI).
Spécification des éléments de ligne de commande (OLI)	Sélectionnez l'élément de ligne de commande à joindre au pourcentage de retard .
Niveau de menace	Définissez le niveau de menace pour les valeurs indiquées dans le champ Pourcentage de retard . Dans l'exemple : - Moins de 10 % de pourcentage de retard = le niveau de risque le plus bas. 10 à 25 % d'achèvement, le niveau de Péril passe à une alerte moyenne. Par exemple, si les valeurs minimale et maximale du champ Pourcentage de retard sont respectivement de 5 % et 10 %, vous pouvez affecter à cette plage de valeurs un niveau de menace faible.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande

Configurez la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande à l'aide Générateur de décision de dans Order Management dans le cadre de la configuration Jeopardy Managementde .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

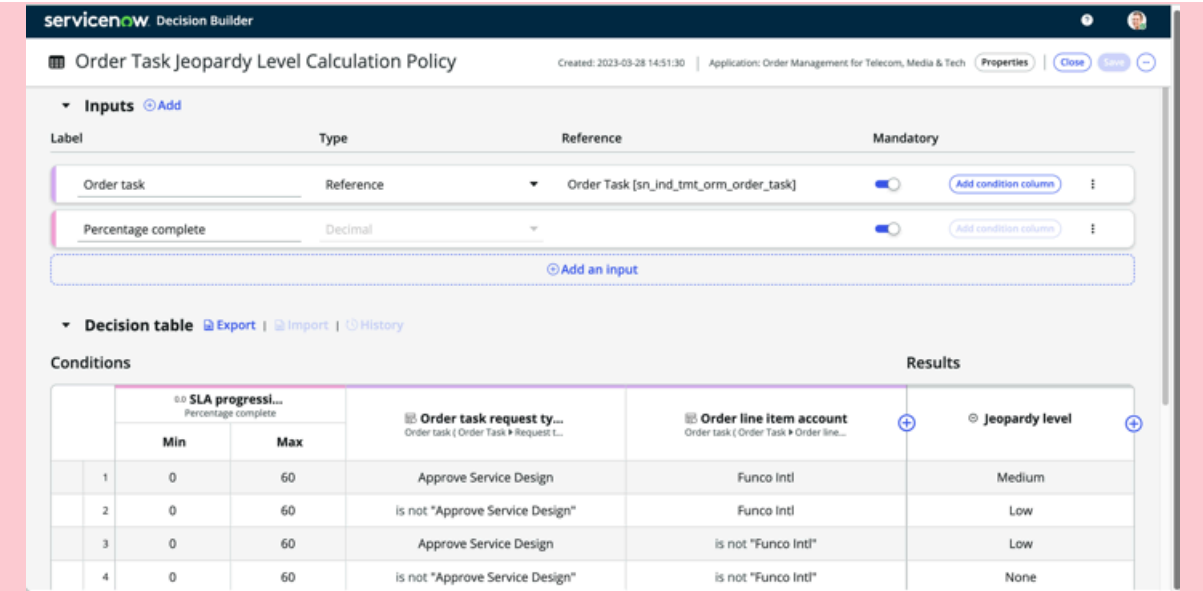
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure permet Générateur de décision de définir les niveaux de risque pour le pourcentage minimal et maximal d'achèvement des accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.

2. Sélectionnez la **politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande**.



3. Renseignez les champs de la table Politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande.

Tâche de commande Politique de calcul du niveau de menace

Champ	Description
Progression du SLA	Définissez les pourcentages minimum et maximum pour la tâche de commande.
Type de demande de tâche de commande	Sélectionnez le type de demande de tâche de commande. Une tâche de demande fait partie d'un workflow activé pour Jeopardy.
Compte d'élément de ligne de commande	Sélectionnez le compte de l'élément de ligne de commande. Le compte est lié à la commande et à l'élément de ligne de commande.
Niveau de menace	Affectez le niveau de menace à associer aux valeurs minimale et maximale du pourcentage de progression du SLA.

4. Sélectionnez Enregistrer.

Que faire ensuite

Configurer la politique d'activation des menaces de commandes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la politique d'activation des menaces de commandes

Ajoutez Jeopardy Management des workflows aux spécifications de produits et de services à l'aide de la politique d'activation des menaces de commande dans Générateur de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette propriété Générateur de décision pour définir quelle spécification de produit, de service ou de ressource est activée pour la mise en péril.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tables de décision**.

Générateur de décision s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

2. Sélectionnez **Politique d'activation des menaces de commande**.

3. Dans la colonne **Conditions** de la section **Spécifications**, sélectionnez une spécification de produit ou de service à associer à Jeopardy Management.

4. Dans la colonne **Results (Résultats)**, remplacez la valeur **True (Menace activée)** par True (

The screenshot shows the 'Order Jeopardy Enablement Policy' configuration in the ServiceNow Decision Builder. The 'Inputs' section shows a 'Specification' input with a 'Reference' type and a 'Mandatory' toggle. The 'Decision table' section shows a table with 'Conditions' and 'Results' columns. The 'Conditions' column lists specifications: 'Ethernet Edge Device', 'Network Interface Profile Service', 'EVC Configuration Service', and 'Modem'. The 'Results' column shows 'true' for each. A 'Jeopardy Enabled' column is also visible.

Conditions	Results
Specification (Specification ▶ Category)	Jeopardy Enabled
1 Ethernet Edge Device	true
2 Network Interface Profile Service	true
3 EVC Configuration Service	true
4 Modem	true

Vrai).

i Remarque :

Les entrées de cette table de décision concernent les spécifications de produit ou de service de niveau supérieur. Dans une seule commande, les clients peuvent acheter plusieurs produits ou services de haut niveau. Toutefois, si l'un des produits ou services n'est pas activé pour la mise en péril, l'ensemble de la commande est traité comme une commande sans mise en péril.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le workflow des spécifications de produit est activé. La logique de menace commence lorsque le workflow de spécification commence.

Que faire ensuite

Après la configuration Jeopardy Management, consultez [Surveillance Jeopardy Management](#) pour passer en revue les différentes façons de surveiller Jeopardy Management.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer Fallout Management dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser Gestion des erreurs pour identifier, examiner et résoudre les problèmes de traitement des commandes afin que celles-ci puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Traduction automatique

Le type d'erreur est une catégorie qui indique le type d'activité d'abandon. Les types d'erreurs Problème de facturation, Échec d'allocation d'inventaire et Échec de mise en service sont standard dans le Now Platform. Vous pouvez en définir d'autres, selon les besoins de votre entreprise. Pour en savoir plus sur la gestion des retombées des tâches de commande, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des types d'erreurs supplémentaires pour Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Définissez vos propres types d'erreurs spécifiques à l'entreprise pour identifier, résoudre et examiner les problèmes de traitement des commandes afin qu'ils puissent poursuivre le traitement jusqu'à leur achèvement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type d'erreur est une catégorie qui indique le type d'activité d'abandon. Les types d'erreurs Problème de facturation, Échec d'allocation d'inventaire et Échec de mise en service sont standard dans le Now Platform. Vous pouvez en définir d'autres, selon les besoins de votre entreprise. Pour en savoir plus sur la gestion des retombées des tâches de commande, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `/sn_fallout_mgmt_fallout_type.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du type de changement en cours.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la gestion des ordres des changements en cours dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Vous pouvez utiliser la gestion des ordres de changement en cours avec l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology pour gérer la réception des changements pour les commandes de clients ou de services qui sont encore en cours d'orchestration et d'exécution.

La gestion des ordres de changement en cours vous permet de désigner le moment où vous autorisez ces modifications, évalue l'impact des modifications demandées pour une commande et génère automatiquement un plan de compensation pour celles-ci. Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation des commandes en vol, reportez-vous à [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#).

i Remarque :

Les types de révision en cours Caractéristique, Contact, Quantité ou Prix sont standard dans la Now Platform mais vous pouvez en définir d'autres en fonction des besoins de votre entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Types de modifications d'ordre en cours » dans le [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des types de changement d'ordre en cours supplémentaires pour Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Définissez vos propres types de changements d'ordres en cours spécifiques à l'entreprise, qui sont utilisés pour classer les révisions ou les demandes d'annulation, les commandes de produits, les commandes de services et leurs éléments de ligne connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom du type de changement d'ordre en cours.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les tâches de commande pour répondre aux demandes de révision et d'annulation en cours

Vous pouvez les utiliser Concepteur de flux pour configurer vos enregistrements de tâches de commande afin de répondre aux changements de commande en cours et aux demandes d'annulation.

Vue d'ensemble

L'action Créer une tâche de commande contient des actions de flux que vous utilisez pour définir les tâches de commande pour le processus de révision et d'annulation de la commande en cours.

Pour en savoir plus sur la création d'un flux et le traitement des changements de commandes en cours, consultez :

- [Créer un flux](#)
- [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#)

[store-future: BEGIN review]Pour voir un exemple d'action Créer un flux, consultez l'exemple de flux système Modifier Cisco Firepower Monitoring, dans vos données de démonstration, qui est installé avec le Now Platform.[End]

Lorsque vous définissez une action Créer une tâche de commande, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le Now Platform. Consultez la table suivante pour obtenir la liste de ces actions de flux standard.

Créer des champs d'action de flux de tâche de commande

Créer un champ d'action de flux de tâche de commande	Description
Type de changement en cours	Action de flux pour configurer la tâche de commande afin de répondre au type de changement correspondant. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : Contact La tâche de commande répond aux changements apportés aux informations de contact sur un élément de ligne de commande existant. Prix La tâche de commande répond aux changements apportés aux informations de tarification sur un élément de ligne de commande existant. Quantité La tâche de commande répond aux changements apportés aux informations de quantité sur un élément de ligne de commande existant. Caractéristiques La tâche de commande répond aux changements apportés aux informations de caractéristiques sur un élément de ligne de commande existant. Éléments connexes La tâche de commande répond aux changements apportés aux informations d'éléments connexes sur un élément de ligne de commande existant. Si la tâche n'est liée à aucun type de changement en cours, vous pouvez la laisser vide. i Remarque : Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Types de modifications d'ordre en cours » dans le Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours.
Option de changement en cours	Action de flux pour définir si la tâche de commande est associée à des changements de caractéristiques ou seulement à quelques changements de caractéristiques de la définition de demande correspondante. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

Créer des champs d'action de flux de tâche de commande (suite)	
Créer un champ d'action de flux de tâche de commande	Description
	Non applicable La tâche de commande ne doit répondre à aucune modification caractéristique apportée à la commande. Caractéristiques à partir de la définition de la demande La tâche de commande doit répondre à l'ensemble spécifique de caractéristiques que vous définissez dans la table Caractéristique de la définition de demande [sn_ind_tmt_orm_req_def_char]. Ces enregistrements contiennent les mappages des tâches de commande à des jeux spécifiques de caractéristiques. Toutes caractéristiques La tâche de commande doit répondre à toutes les révisions apportées aux caractéristiques de l'élément de ligne de commande qui sont disponibles dans la commande de service ou de client.
Champs de tâche en cours (tâche de commande)	Action de flux pour joindre un scripting qui désigne les actions de rétablissement, ou les mises à jour de champ, le cas échéant, devant avoir lieu dans la tâche de commande. Elle s'applique aux demandes de révision ou d'annulation des commandes en cours qui contiennent les types et options de modification en cours définis dans les options Type de modification en cours et Modification en vol.
Annuler les champs de tâche (tâche de commande)	Action de flux pour joindre un scripting qui désigne les actions d'annulation ou les annulations, le cas échéant, devant avoir lieu dans la tâche de commande. Elle s'applique aux demandes de révision ou d'annulation pour les commandes en cours qui contiennent les types et options de changement en cours définis dans les actions de flux Type de changement en cours et Option de changement en cours.

Information associée[Concepteur de flux](#)[Flux](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les règles de compatibilité

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser des règles de compatibilité pour établir des relations horizontales entre les spécifications de plusieurs produits, services ou ressources.

Utilisez une règle de compatibilité pour définir une spécification source et une spécification cible et pour établir une relation entre elles.

La Now Platform fournit deux types de relations que vous pouvez utiliser pour définir une règle de compatibilité :

1. Exige : la spécification source requiert la spécification cible définie.
2. Exclusions : la spécification source exclut la spécification cible définie.

Pendant que vous créez une règle de compatibilité, vous pouvez établir la relation horizontale en définissant les spécifications ou en définissant les détails des caractéristiques de spécification. Vous pouvez également définir la quantité maximale et minimale des spécifications pour prendre en charge et exécuter les commandes de vos clients selon les règles de décomposition définies.

Avant de pouvoir capturer une nouvelle commande de client ayant une relation horizontale, vous devez configurer les règles de compatibilité en définissant les spécifications source et cible. Pour en savoir plus, consultez :

- [Créer une règle de compatibilité](#)
- [Définir les spécifications de la source dans les règles de compatibilité](#)
- [Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer une règle de compatibilité

Créez une règle de compatibilité dans le catalogue de produits pour définir les relations horizontales entre vos spécifications de produit, de service et de ressource.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Règle de compatibilité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** du formulaire, puis renseignez les champs.

Formulaire Règle de compatibilité

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de compatibilité.

Champ	Description
Spécification	Nom de la spécification de produit, de service ou de ressource pour laquelle vous souhaitez créer une règle de compatibilité.
État	État de la règle de compatibilité : Brouillon (par défaut) Brouillon de règle de compatibilité non publié créé lorsque vous renseignez les champs et soumettez l'enregistrement de règle de compatibilité. Publié Règle de compatibilité publiée créée lorsque vous la publiez officiellement après avoir défini les spécifications source et cible d'un produit, d'un service ou d'une ressource. Remarque : Seules les règles de compatibilité publiées sont prises en compte pour le processus de capture et d'exécution des commandes. Archivé Règle de compatibilité qui n'est plus utilisée dans le catalogue de produits.
Description	Description de la règle de compatibilité.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définir les spécifications de la source dans les règles de compatibilité et [Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Définir les spécifications de la source dans les règles de compatibilité

Définissez une spécification source dans une règle de compatibilité afin de pouvoir créer une relation horizontale dans votre catalogue de produits.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé une règle de compatibilité. Pour en savoir plus, consultez [Créer une règle de compatibilité](#).

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de spécification source inclut les détails d'un élément d'inventaire de produit source dans la règle de compatibilité. Après avoir créé une règle de compatibilité, vous pouvez configurer les caractéristiques de votre spécification source.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Règle de compatibilité**.
- 2. Dans la liste Règles de compatibilité, sélectionnez la règle de compatibilité pour laquelle vous souhaitez définir la spécification source.
- 3. Sur le formulaire, cliquez sur la liste connexe Configuration source.
- 4. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

Formulaire de configuration des spécifications

Champ	Description
Spécification	En fonction de la spécification que vous avez sélectionnée lors de la création de la règle de compatibilité, ce champ se remplit automatiquement avec vos spécifications de produit, de service ou de ressource.
Caractéristique	Caractéristique pour définir la spécification source dans la règle de compatibilité. Sélectionnez la caractéristique associée à la spécification de produit, de service ou de ressource.
Option de la caractéristique	Option caractéristique pour définir la spécification source dans la règle de compatibilité. Sélectionnez les options de caractéristique associées à la spécification de produit, de service ou de ressource.

- 5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité

Créez un enregistrement compatible dans une règle de compatibilité afin de pouvoir définir une spécification cible avec laquelle établir la relation horizontale.

Avant de commencer

Créez une règle de compatibilité. Pour en savoir plus, consultez [Créer une règle de compatibilité](#).

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de compatibilité vous permet de définir la spécification cible pour créer une relation horizontale avec la spécification source.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Règle de compatibilité**.
- 2. Dans la liste Règles de compatibilité, sélectionnez la règle de compatibilité pour laquelle vous souhaitez créer un enregistrement compatible.
- 3. Sur le formulaire, cliquez sur la liste connexe Compatible.
- 4. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

Formulaire de nouvel enregistrement compatible

Champ	Description
Nom	Nom du compatible.
Spécification	Spécification de produit, de service ou de ressource avec laquelle vous souhaitez établir une relation horizontale pour la spécification source.
Type de relation	Type de relation de la règle de compatibilité : Exige La spécification source exige la spécification cible définie dans l'enregistrement compatible. Exclusions La spécification source ne nécessite pas la spécification cible définie dans l'enregistrement compatible.
Quantité min.	Nombre minimum des spécifications cibles que vous souhaitez définir dans l'enregistrement compatible.
Quantité max.	Nombre maximal des spécifications cibles que vous souhaitez définir dans l'enregistrement compatible.
Description	Description de la spécification compatible.

- 5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définir les spécifications cibles dans vos enregistrements compatibles.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Définir les spécifications cibles dans vos enregistrements compatibles

Définissez une spécification cible dans un enregistrement compatible pour établir la relation horizontale.

Avant de commencer

Créez un enregistrement compatible. Pour en savoir plus, consultez [Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité](#).

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de spécification cible inclut les détails d'un élément d'inventaire de produits dans la règle de compatibilité. Après avoir créé un enregistrement compatible, vous pouvez configurer les caractéristiques de votre spécification cible.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Règle de compatibilité**.
2. Dans la liste Règles de compatibilité, sélectionnez la règle de compatibilité pour laquelle vous souhaitez définir la spécification cible.
3. Dans la liste connexe Compatibles, sélectionnez l'enregistrement compatible dans lequel vous souhaitez définir les spécifications cibles.
4. Dans la table connexe Configuration cible, cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

Formulaire de configuration des spécifications

Champ	Description
Spécification	En fonction de la spécification que vous avez sélectionnée lors de la création de l'enregistrement compatible, ce champ se remplit automatiquement avec votre spécification de produit, de service ou de ressource.
Caractéristique	Caractéristique pour définir la spécification cible dans l'enregistrement compatible. Sélectionnez la caractéristique associée à la spécification de produit, de service ou de ressource.
Option de la caractéristique	Option caractéristique pour définir la spécification cible dans l'enregistrement compatible. Sélectionnez les options de caractéristique associées à la spécification de produit, de service ou de ressource.

5. Dans la liste Règles de compatibilité, sélectionnez la règle de compatibilité que vous avez créée.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Une règle de compatibilité est créée sur votre instance. Vous pouvez maintenant vérifier la relation horizontale entre les spécifications source et cible en validant les éléments liés à la commande. Pour en savoir plus, consultez [Validez la compatibilité des éléments connexes d'une commande client](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Valider vos commandes grâce au traitement asynchrone des commandes

Vous pouvez valider vos commandes avant que les enregistrements de commande ne soient créés dans la table des commandes clients lors du traitement asynchrone des commandes dans l'application ServiceNow® Order Management .

Vous configurez deux propriétés système pour valider vos commandes dans le traitement asynchrone des commandes. La *create_product_order_validations_async* propriété système des commandes de produits et la *create_service_order_validations_async* propriété système des commandes de services contrôlent la validation dans le traitement asynchrone des commandes avant que celles-ci ne soient insérées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Les valeurs par défaut de ces propriétés sont définies sur True.

Par défaut, lorsqu'une tâche planifiée récupère l'enregistrement de la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], aucune validation n'a lieu et la commande et les éléments de ligne de commande sont créés.

Pour activer la validation via une tâche planifiée, vous pouvez remplacer la propriété pour qu'elle renvoie la *enableValidationViaScheduleJob* valeur true. Par défaut, cette méthode renvoie la valeur false.

Le tableau suivant répertorie toutes les propriétés système requises pour la validation.

Propriétés système pour la validation

Nom	Description
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async	Activez ou désactivez les validations avant d'insérer les enregistrements de commande de produits dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue].
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_sync	Activez ou désactivez les validations avant d'insérer les enregistrements de commandes de produits dans la table Commande client [sn_ind_tmt_orm_order].
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_async	Activez ou désactivez les validations avant d'insérer les enregistrements de commande de service dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue].
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_sync	Activez ou désactivez les validations avant d'insérer les enregistrements de commandes de services dans la table Commande client [sn_ind_tmt_orm_order].
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.maxspins	Nombre maximal de tentatives pour un thread d'acquisition d'un verrou. La valeur par défaut est 100.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait	Temps d'attente entre les tentatives de verrouillage, en ms. La valeur par défaut est de 100 ms.
sn_ind_tmt_orm.limit	Nombre d'enregistrements (taille de lot) à renvoyer de la table de file d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue] pour le traitement. La valeur par défaut est 100.
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.exécution	Durée maximale d'exécution de la tâche planifiée, en ms. La valeur par défaut est 900 000 ms.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer vos entrées de commande pendant le traitement de commande asynchrone

Créez des entrées de commande pendant le traitement des commandes de manière asynchrone dans l'application Order Management afin de pouvoir traiter un grand nombre de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de pouvoir créer les entrées de commande dans la table de commande de clients, tous ces enregistrements sont placés dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Cette table vous aide à stocker et à gérer vos demandes de commande pendant le traitement asynchrone des commandes.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > File d'attente entrante > Demandes entrantes** ou accédez à **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM > Demandes de files d'attente entrantes > Tous**.
- 2. Sélectionnez l'enregistrement de commande que vous souhaitez afficher.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de commande

Champ	Description
ID d'enregistrement	ID généré par le système pour la table cible.
État	État de l'enregistrement dans la file d'attente entrante. Nouveau Les enregistrements de commande sont créés. En cours Lorsque le planificateur prépare les commandes et génère un ID système. Terminé Le planificateur a créé avec succès l'enregistrement de commande client à partir de la table File d'attente entrante. Erreur Si le planificateur ne parvient pas à créer l'enregistrement de commande client.
ID externe	ID externe de la commande issu du système CPQ (Configure, Price, and Quote).
Code d'état	Codes d'état HTTP. Si l'enregistrement cible est créé avec succès, il affiche 2xx ou 4xx. 201

Champ	Description
	Si l'enregistrement cible est créé avec succès. 202 Si l'enregistrement dans la table File d'attente entrante est créé avec succès. 400 Si l'enregistrement cible n'est pas créé en raison d'une erreur.
Ressource	Informations sur l'appelant qui a créé l'enregistrement dans la table de file d'attente entrante.
Message d'erreur	Message d'erreur renvoyé pour une exception.
Charge utile	Charge utile reçue via une API.
ID système	ID de nœud de grappe.
Table de référence	Nom de la table cible.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Exécuter une tâche planifiée pour créer une commande de client

Exécutez une tâche planifiée dans l'application Order Management pour créer une commande de client à partir de la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche planifiée s'exécute sur tous les nœuds actifs d'une ServiceNow instance. Cette tâche planifiée récupère les enregistrements de commande par lots (la taille du lot que vous avez définie) à partir de la table File d'attente entrante. Ces enregistrements de commande sont à l'état Nouveau.

Remarque :

Si vous ne pouvez pas créer de commande en raison d'une erreur, l'état de l'enregistrement dans la table File d'attente entrante est modifié en erreur et un message d'erreur s'affiche.

Une notification par e-mail est déclenchée lorsque l'état d'un enregistrement dans la table File d'attente entrante devient une erreur. La notification est envoyée à tous les utilisateurs du groupe de démonstration du prestataire de commande.

Vous pouvez également utiliser l'action d'interface utilisateur Créer une commande sur la table File d'attente entrante pour créer des commandes sur demande.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Planificateur système > Travaux planifiés > Travaux planifiés : Aujourd'hui.**
- 2. Sélectionnez la tâche planifiée **asynchrone Créer des enregistrements à partir de la table File d'attente entrante**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâche du planificateur

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
ID de tâche	Tâche RunScriptJob
Action suivante	Heure de la prochaine action de tâche.
État	État de la tâche du planificateur.
ID système	Nœuds actifs de l'instance ServiceNow.
Contexte de la tâche	Contexte de la tâche planifiée.
Type de déclencheur	Type répété (par défaut).
Répétition	Détails de l'intervalle de temps.

- 4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les enregistrements de commande des clients sont créés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration de la priorité de commande et de l'acheminement

En tant que fournisseur, vous pouvez configurer divers paramètres pour classer les commandes par ordre de priorité et acheminer afin de vous assurer qu'elles sont exécutées à temps.

Utilisez l'ordre de priorité pour :

- Définissez des règles de priorisation à l'aide de divers attributs de client, de produit, de service et de commande.
- Affectez une priorité de commande lors de la création de commandes en fonction des règles prédéfinies.
- Identifiez les commandes urgentes qui doivent être exécutées immédiatement.
- Acheminez automatiquement les commandes de priorité élevée vers un groupe de prestataires spécifique.
- Assurez-vous que les commandes sont exécutées dans les délais prévus.
- Recalculez la priorité de commande lorsque des modifications se produisent.

Dans Order Management, la priorité de commande est calculée à l'aide de règles prédéfinies basées sur les catégories de données suivantes.

Catégorie	Entrée
Client	Compte client
Spécification	• Spécification de produit • Spécification de service • Offre de produits
Type de commande	Élément de ligne de commande
Urgence	Élément de ligne de commande

i Remarque :
Les entrées utilisées dans ces tables de décision et le classement peuvent être modifiées en fonction des besoins de votre entreprise.

Ces règles sont définies dans les tables de décision suivantes :

- Politique de priorité de commande par attributs du client
- Politique de priorité de commande par type de commande
- Politique de priorité de tri par attributs de spécification
- Politique de priorité de tri par urgence

Chaque paramètre défini dans la table de décision a une valeur de classement qui lui est affectée. Lorsqu’une commande est créée, les tables de décision sont évaluées et une pondération est affectée à chaque table pour calculer la priorité de la commande. Voir [Calcul de la priorité de commande](#) comment la priorité est calculée.

i Remarque :
Vous pouvez ajouter de nouvelles entrées, conditions ou modifier les conditions existantes dans les tables de décision. Pour en savoir plus sur la mise à jour des tables de décision, reportez-vous à [Using Decision Builder](#) .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Calcul de la priorité de commande

La priorité de commande est calculée en fonction du classement défini dans la table de décision et de la pondération affectée à chaque table.

Le rang et la pondération peuvent être un nombre compris entre 0 et 100, et les niveaux de priorité sont définis comme suit :

- Critique : 80 - 100
- Haute : 60 - 80
- Moyenne : 40 - 60
- Faible : <40

i Remarque :

En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez modifier la priorité des commandes en modifiant le classement et la pondération dans le *sn_ind_tmt_orm. Script* d'extension *PriorityManagement*. Ce script de point d'extension est utilisé pour gérer les classements de priorité à partir des tables de décision pour les éléments de ligne de commande. Tout changement apporté au script remplacera le rang, le classement et la pondération définis dans les tables de décision.

La priorité est calculée comme suit :

*Somme de (rang * poids)/somme du poids*

Par exemple, si le classement et la pondération de chaque table de décision sont définis comme suit :

Table de décision	Classement	Poids
Client	100	10
Spécification	80	25
Type de commande	80	Ratio
Urgence	60	30

Dans cet exemple, la priorité est calculée comme suit :

$Priorité = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30) = (7600) / 100 = 76$

La priorité de commande est définie sur **élevée** dans la commande client et dans les éléments de ligne de commande.

i Remarque :

La priorité la plus élevée spécifiée pour les éléments de ligne de commande est utilisée pour définir la priorité de la commande du client. La priorité des éléments de ligne de commande est ensuite propagée aux commandes de domaine et aux tâches de commande correspondantes.

Ajout d'une nouvelle règle de priorité

Outre les règles définies dans les tables de décision fournies avec le système de base (reportez-vous [Configuration de la priorité de commande et de l'acheminement](#) à la section), vous pouvez créer des tables de décision supplémentaires et une nouvelle implémentation de point d'extension pour ajouter de nouvelles règles de priorité. Pour créer une règle de priorité, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous > Tables de décision** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez un nom pour la table de décision, sélectionnez l'application et le périmètre de l'application pour la table de décision, puis cliquez sur **Créer et continuer**.
3. Définissez les entrées et les conditions de la table de décision.
4. Ajoutez le classement dans la colonne Résultat et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension de script**.
6. Cliquez sur le *sn_ind_tmt_orm. Script* *PriorityManagement*.
7. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.

8. Entrez un nom pour le nouveau script (implémentation) et modifiez les méthodes `getRank()` et `getWeightage()` dans le script pour retourner les valeurs de classement et de pondération, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Un exemple de script d'implémentation est illustré ci-dessous :

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
  initialize: function() {},
  getRank: function(customerOrderItemGr) {
    /*
      get rank from decision policy or scripting
      return rank;
    */
    return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
  },
  getWeightage: function(){
    /*
      get weightage to calculate priority
      weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
      return weight;
    */
    return weight_value_for_this_decision_policy;
  },
  type: 'PriorityManagement'
};
```

Calcul de la priorité pour les commandes externes

Les commandes créées par des systèmes externes de saisie des commandes peuvent également être traitées par Order Management for Telecommunications. Dans ce cas, pour

- Éléments de ligne de commande :
 - Si une valeur de priorité valide a été définie pour l'ordre externe, cette valeur est utilisée pour calculer la priorité.
 - Si une valeur de priorité n'a pas été définie ou n'est pas valide, la priorité de commande est calculée par le Order Management for Telecommunications système.
- Commandes de clients : la valeur de priorité est calculée en fonction des catégories définies dans les tables de décision et cette valeur remplace la valeur spécifiée dans l'ordre externe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Recalcul de la priorité de commande

Mettez à jour manuellement le champ de priorité sur la commande client, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les formulaires de tâche de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une commande de client est mise à jour, tous les éléments de ligne de commande enfants sont recalculés. Si vous modifiez la priorité d'un ou de plusieurs éléments de ligne de commande enfants, le niveau de priorité le plus élevé est utilisé pour recalculer la priorité de la commande client. Vous pouvez modifier

manuellement la valeur de priorité des commandes, des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine ou des tâches de commande et recalculer la priorité de la commande. Cette option recalcule la priorité de la commande et de l'élément de ligne de commande en réévaluant les tables de décision et le script de point d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Commandes de clients**.
2. Sélectionnez la commande que vous souhaitez recalculer.
3. Mettez à jour le champ **Priorité** dans le formulaire de commande client ou pour les éléments de ligne de commande, puis cliquez sur **Recalculer**.
Les tables de décision sont réévaluées avec les dernières données de commande, de client et d'urgence pour recalculer la priorité de la commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

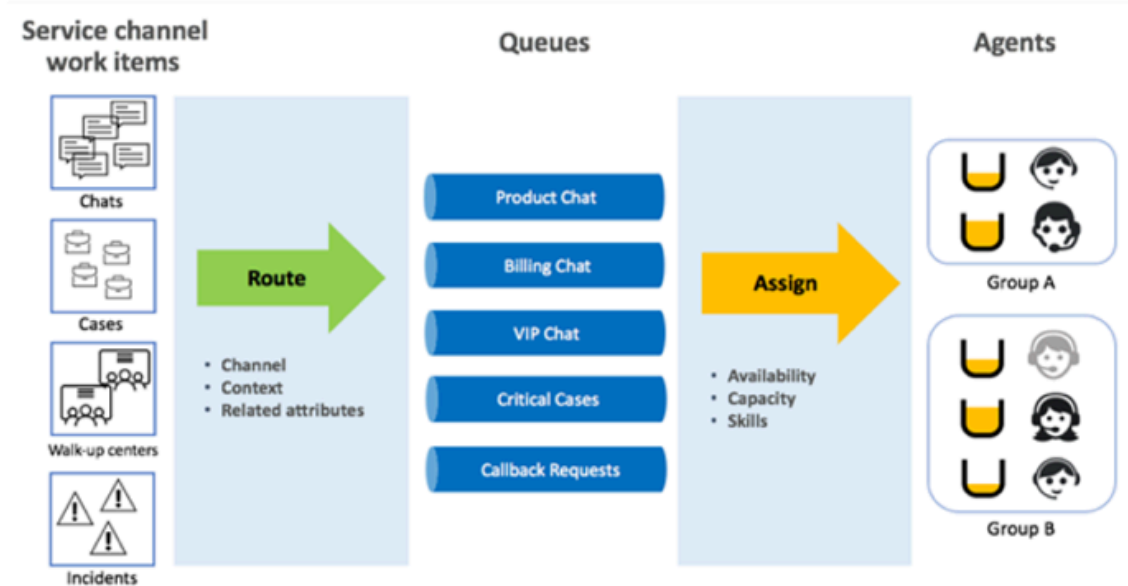
Acheminement de commande basé sur la priorité à l'aide de Affectation de travail avancée

AWA permet d'acheminer automatiquement les commandes des clients en fonction de leur priorité vers des catégories d'agents spécifiques.

Utilisez cette propriété AWA pour affecter automatiquement des éléments de travail (tâches de commande) à vos agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. AWA Envoie le travail à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation. Les agents peuvent afficher leurs affectations dans leur boîte de réception Agent Workspace. Le diagramme suivant montre comment AWA acheminer différents types de commandes vers différents agents de traitement des commandes.

i Remarque :

Tous les agents d'exécution doivent avoir le rôle d'agent AWA (awa_agent).



Les configurations suivantes sont requises pour AWA:

- **Canal de service** : il s'agit d'un moyen d'affecter un type et une portée de travail spécifiques aux agents. Le canal de service de commande est disponible avec le système de base pour les tâches de commande. Le canal de service de commande est désactivé par défaut et doit être activé manuellement.
- **État de présence de l'agent** : états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail ou s'ils sont hors ligne ou absents. Les agents définissent ces états dans leur boîte de réception de l'espace de travail. Les états de présence par défaut sont Disponible, Absent et Hors ligne. Une fois le canal de service de commande activé, la valeur d'état de présence disponible indique le canal de service de commande dont dispose le client pour déplacer le canal de service de commande vers la liste sélectionnée pour recevoir le travail.
- **File d'attente** : une file d'attente stocke un type spécifique d'élément de travail pour un canal de service. AWA Les administrateurs peuvent créer des files d'attente qui se concentrent sur certains types d'assistance au sein du canal, tels que les clients VIP ou les tickets critiques. AWA achemine les éléments de travail vers des files d'attente en fonction de conditions ou d'exigences spécifiques que vous définissez, telles que l'état du client ou la région. Les groupes affectés à chaque file d'attente gèrent les éléments de travail entrants. Une fois les éléments de travail placés dans une file d'attente, AWA peut affecter des éléments aux agents disponibles en fonction des règles d'affectation et de la disponibilité et de la capacité des agents. Des files d'attente de démonstration pouvant servir de référence sont disponibles dans le système de base.
- **Règle d'affectation** : critères qui déterminent comment les éléments de travail sont transmis par push à l'agent approprié au sein d'un groupe d'affectation qualifié. Une règle d'affectation de démonstration pouvant servir de référence est disponible avec le système de base.
- **Capacité de l'agent** : nombre maximal d'éléments de travail sur un canal de service particulier sur lesquels un agent peut travailler activement en même temps.
- **Disponibilité de l'agent** : États qui indiquent la présence de l'agent et si l'agent est disponible pour le travail, occupé ou hors ligne. AWA utilise l'état de disponibilité de l'agent pour déterminer si un agent est en mesure de recevoir du travail.
- **Mise en page de la boîte de réception** : configuration liée à un canal de service qui définit les champs d'un enregistrement représentant un élément de travail qui s'affichent dans les boîtes de réception des agents. Une mise en page définit ce que l'agent voit dans Agent Workspace. La mise en page de commande par défaut est disponible avec le système de base et peut être utilisée comme référence pour créer une nouvelle mise en page.

Pour en savoir plus, consultez [Affectation de travail avancée](#) 

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration Order Management à des systèmes externes en direction du sud

Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications, vous pouvez soumettre des demandes de commandes de services sortantes à divers systèmes externes en intégrant l'application Order Management aux systèmes externes vers le sud.

Vue d'ensemble

Après la décomposition d'une commande, l'application Order Management nécessite l'assistance de systèmes externes d'activation de réseau, de configuration de réseau et de gestion des ressources pour gérer le cycle de vie d'exécution de la commande.

À l'aide de cette intégration, un fournisseur de services de communication (CSP) peut effectuer les tâches suivantes :

- Déclenchez des demandes sortantes pour une ou plusieurs commandes de services de domaine à l'aide de l'API de commande TeleManagement Forum (TMF) 641 Open POST.
- Partagez des mises à jour avec les systèmes externes sur les changements en cours apportés aux commandes de services de domaine existantes qui ont des demandes sortantes.
- Gérez la réponse entrante des demandes sortantes pour les commandes de services de domaine.
- Gérez les erreurs et exceptions pour les demandes sortantes et les réponses entrantes.

Fonctionnement de l'intégration

Le processus d'intégration avec Order Management les systèmes de gestion technique des commandes externes est le suivant :

1. En tant qu'administrateur, vous activez l'API Service Order Open pour capturer la commande de service à partir des commandes des clients. Pour en savoir plus, [reportez-vous à TMF641 Ouvrir l'API de commande de service - POST](#). 
2. L'intégration commence maintenant :
 - a. Le gestionnaire d'exécution des commandes sélectionne l'action d'interface utilisateur Créer une demande d'exécution dans la table des commandes de domaine.
 - b. La table de décision Politique sortante des commandes de services vérifie les attributs de commande de domaine, et le système de gestion des commandes génère la charge utile pour la commande de service de domaine.
 - c. La charge utile générée est envoyée au point de terminaison du système d'exécution externe. Pour plus d'informations sur la configuration de points de terminaison de système externes en créant une demande d'intégration, reportez-vous à la section [Flow Designer integrations](#). 

Remarque :

- Si la commande de domaine est configurée de façon hiérarchique dans la table de décision, le système envoie toutes les commandes de domaines de service enfants de la hiérarchie au système externe configuré dans le sélecteur de spoke d'application.
- Si l'ordre de domaine est configuré comme non hiérarchique dans la table de décision, les systèmes envoient uniquement l'ordre de domaine individuel au système externe configuré dans le sélecteur de spoke d'application.

Pour en savoir plus sur les spokes, reportez-vous à [Building spokes using Spoke Generator](#). 

3. Le gestionnaire des commandes de services sélectionne l'action d'interface utilisateur Créer une demande d'exécution sortante sur le formulaire de commande de service et le système partage les détails de la commande de service avec les systèmes externes.

i Remarque :

- L'action d'interface utilisateur s'affiche si l'une des conditions suivantes est remplie par le système :
- Il n'existe aucune demande sortante réussie pour la commande de domaine de service pour le moment.
 - Une demande sortante existe, mais l'état d'exécution externe actuel de la commande de domaine de service est une erreur.

4. Si la demande d'exécution aboutit, une réponse est reçue du système externe et capturée dans la table Demande sortante (sn_tmt_core_outbound_request). Pour en savoir plus, consultez [Créer une demande sortante pour la commande de service](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration Order Management pour les clients

En tant que client, vous devez effectuer certaines tâches de configuration afin de pouvoir configurer l'application Order Management.

Tâches de configuration d'Order Management pour les clients

Tâche	Description
1. Installer et configurer les clients Service Bridge	Installez et configurez l'application de sorte que vous puissiez intégrer votre instance à l'instance de votre fournisseur. Cette intégration permet la publication synchrone de catalogues de produits et de services afin que vos employés puissent soumettre des demandes de produits ou de services. i Remarque : Pour plus d'informations, consultez Install Service Exchange (legacy) .
2. Affecter catalog_admin rôle	Affectez le rôle catalog_admin aux utilisateurs qui gèrent les catalogues de services. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent publier des offres de produits de fournisseurs dans leur catalogue de services.
3. Examiner et publier les catalogues d'offres de produits	Examinez et publiez les catalogues d'offres de produits que vous avez reçus de vos fournisseurs de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et publier des offres de produits dans des catalogues de services

Examinez et publiez une offre de produit dans votre catalogue de services afin que vos employés puissent demander les produits et services dont ils ont besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service Bridge > Client > Offres de produits des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'offre de produits à examiner.
3. Sélectionnez **Publier**.

L'offre de produit est publiée dans le catalogue de services de votre portail en libre-service.

Remarque :

Pour supprimer une offre de produit ou un élément de catalogue, ouvrez l'enregistrement Élément de catalogue et définissez les critères d'utilisateur de la liste connexe Non disponible pour sur **Tout le monde**.

Que faire ensuite

Vos employés peuvent soumettre des demandes de produits et de services à partir du catalogue de services IT dans le portail en libre-service. L'intégration de Service Bridge permet à vos fournisseurs de recevoir et d'exécuter de manière synchrone ces demandes de produits ou de services.

[End]

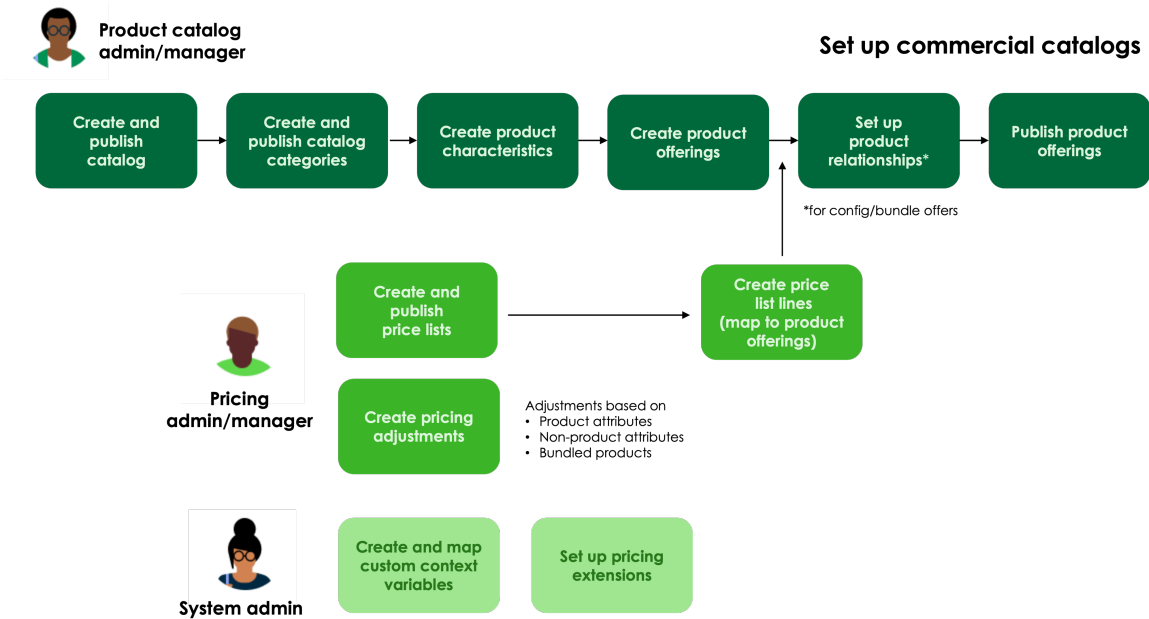
Configurer des offres de produits et des catalogues

Créez des offres de produits et des catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par Gestion des ventes et commandes les agents pour les activités de prévente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous effectuez diverses tâches de configuration pour créer les catalogues de produits et les offres pour les produits et services vendus par votre organisation. Vous travaillez également avec votre administrateur de tarification, qui définit la tarification de vos offres de produits. Pour en savoir plus sur la tarification, reportez-vous à [Configurer la tarification des produits](#).

L'exemple de workflow suivant montre une série typique d'étapes pour configurer des catalogues et des offres de produits, y compris les tâches de configuration de tarification effectuées par votre administrateur de tarification. Certaines étapes peuvent être facultatives dans votre organisation, tandis que d'autres, telles que la configuration des relations de produit entre les entités de catalogue, peuvent se produire dans un ordre légèrement différent.

Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification



Remarque :

Passez en revue vos autorisations pour voir les options d’offre de produits qui s’offrent à vous.

Vue d’ensemble de la configuration

Le tableau suivant explique brièvement les étapes de configuration du produit et fournit un lien pour plus de détails et de procédures.

Tâches de configuration des offres de produits

Tâche de configuration	Description
Créer un catalogue d’offres de produits	Créez un catalogue, qui est l’entité de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues peuvent avoir des catégories, et les catégories peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.
Créer une catégorie d’offre de produits	Définissez une catégorie d’offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de catalogue permettent aux agents de parcourir et de parcourir plus facilement les offres de produits lors de la création d’opportunités, de devis et de commandes.
Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques	Définissez les attributs, propriétés et options spécifiques qui distinguent une offre de produit, influençant sa configuration et sa tarification.
Créer des offres de produits	Configurez et ajoutez des offres de produits aux catalogues et aux catégories. Une fois publiées, les offres de produits sont disponibles pour Gestion des ventes et commandes les agents qui créent des opportunités, des estimations et des commandes.
Ajouter des visuels de produits	Ajoutez des images et des miniatures à vos offres de produits pour aider les agents à créer des opportunités, des estimations et des commandes.
Créer des relations d’offre de produits	Créez des relations de produit pour regrouper les produits et les services afin de faciliter les commandes. Les relations des offres de produits stimulent l’expérience de capture des commandes en vous

Tâches de configuration des offres de produits (suite)

Tâche de configuration	Description
	permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les offres groupées vous permettent également d'offrir des tarifs spéciaux pour les forfaits.
Ajouter des contrats connexes aux offres de produits	Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l'application Gestion des ventes et commandes .
Ajouter une unité de mesure à une offre de produit	Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produit dans Gestion des ventes et commandes.
Créer une version d'offre de produit	Créez une version de produit pour ajouter des mises à jour à une offre de produit publiée.
Créer des groupes de relations d'offre de produits	Combiner des lots d'offres de produits dans des groupes connexes dans Gestion des ventes et commandes.
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins, qui sont des questionnaires issus de guides de sélection de produits que vos agents utilisent pour déterminer quelles offres de produits peuvent être ajoutées aux opportunités.

Créer un catalogue d'offres de produits

Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues ont des catégories et les catégories peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Catalogues d'offres de produits**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de nouvel enregistrement du catalogue d'offres de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système qui identifie le catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue.
Miniature de l'image	Miniature de l'image de votre catalogue.
Image	Image de votre catalogue.
Par défaut	Option qui indique que ce catalogue est le catalogue par défaut affiché à vos agents. Les agents peuvent passer d'un catalogue par défaut à un autre.
Description	Une brève description de votre catalogue de produits, par exemple.
État	État du catalogue. Les états de cycle de vie pris en charge sont Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé.

Champ	Description
Date de début	Date et heure auxquelles le catalogue est disponible pour Gestion des ventes et commandes les applications.
Date de fin	Date et heure auxquelles le catalogue n'est plus disponible pour une utilisation dans Gestion des ventes et commandes.
Code	Code produit pour le catalogue. Le système génère automatiquement un code basé sur le nom du catalogue saisi, .mais vous pouvez remplacer la valeur par n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

3. Sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

Créez des catégories d’offres de produits.

Créer une catégorie d’offre de produits

Définissez une catégorie d’offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de produits permettent aux agents de parcourir et de parcourir plus facilement les offres de produits lors de la création d’opportunités, de devis et de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Offres > Catégories d'offres de produits**.
- 2. Sélectionnez **Nouveau**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de la catégorie d’offre de produits

Numéro	Numéro unique défini par le système qui identifie la catégorie de produit.
Nom	Nom de la catégorie.
Terminal	Option indiquant qu’il n’existe aucune sous-catégorie pour cette catégorie. Si l’option Feuille est cochée, la catégorie ne peut pas avoir de sous-catégories, mais peut avoir des offres de produits. Si Leaf n’est pas coché, il ne peut comporter que des sous-catégories mais pas d’offres de produits.
Miniature de l'image	Miniature de l’image pour la catégorie d’offre de produits.

Image	Image de la catégorie d'offre de produits.
Description	Brève description de la catégorie.
État	État de la catégorie : ○ Brouillon : état initial de la catégorie, avant sa publication. ○ Publié : la catégorie de produit a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une catégorie est publiée, vous pouvez la mettre à jour. Vous pouvez le supprimer, le mettre hors service ou l'archiver s'il n'existe aucune offre de produit associée. ○ Mis hors service : la catégorie a été mise hors service et n'est plus active. La catégorie ne peut pas être mise à jour. ○ Archivé : la catégorie a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation. ○ Copié dans le catalogue : la catégorie de produit a été copiée.
Date de début	La date et l'heure auxquelles la catégorie est disponible dans le catalogue.
Date de fin	Date et heure auxquelles la catégorie n'est plus utilisée dans le catalogue.
Code	Code produit de la catégorie. Le système génère automatiquement un code basé sur le nom de catégorie saisi, mais vous pouvez remplacer la valeur par n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Associez la catégorie à un catalogue.

- a. Dans la liste **Catégories d'offres de produits**, sélectionnez l'enregistrement de catégorie que vous avez envoyé.
- b. Dans la liste connexe Catalogues, sélectionnez **Nouveau**.
- c. Dans le formulaire **Nouvel enregistrement de catégorie de catalogue**, sélectionnez le **catalogue** publié auquel appartient cette catégorie, puis sélectionnez **Soumettre**.
Vous pouvez également faire d'une catégorie une sous-catégorie d'une catégorie existante.

6. Dans l'enregistrement de catégorie, sélectionnez **Publier**

L'état de la catégorie passe à Publié et est ajoutée au catalogue sélectionné.

Que faire ensuite

[Créer des offres de produits](#)

Activer l’affichage des visuels du catalogue de produits

Activez l’affichage des images de produits dans les vignettes de produits des catalogues de produits à l’aide de la `sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système contrôle les images affichées dans les catalogues de produits commerciaux. Cette propriété ne s’applique pas aux catalogues de services ni aux catalogues d’inventaire de produits.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list`.
- 2. Ouvrez la `sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système.
- 3. Dans le champ **Valeur** , saisissez `true` pour activer l’affichage des images d’offres de produits dans le catalogue de produits.
- 4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Les visuels des offres de produits sont chargés dans le catalogue. Si une offre de produit n’a pas de visuel, le texte **Image non disponible** est présenté dans la vignette d’offre de produit à la place.

Créer des offres de produits

Créer et publier une offre de produit dans Gestion des ventes et commandes. Les offres de produits représentent les entités qui peuvent être commandées auprès du fournisseur du catalogue et incluent des informations de tarification. Une fois publiées, les offres de produits deviennent disponibles pour les agents de commande lors de la création d’opportunités, de devis et de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_prd_pm_product_catalog_admin` et `sn_prd_pm_product_catalog_manager`

Procédure

- 1. Accédez à **Tous > Gestion de catalogue de produits > Offres > Offres de produits**.
- 2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l’offre de produit.
Nom	Nom alternatif pour l’offre de produit afin de la différencier des noms de produits similaires.
Nom d’affichage	Nom de l’offre de produit qui est ajoutée.
Type d’offre	Types d’offres :

Champ	Description
	- Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à partir de l'Agent Workspace. - Autorisation : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type d'autorisation : - Garantie - Garantie étendue - Licence - Abonnement
Spécification de produit	Vue fonctionnelle d'une offre de produit qui gère l'exécution des commandes.
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Créer un contrat	Option qui indique aux agents que des contrats d'autorisation peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisé lorsque les autorisations sont gérées en tant que contrats.
Vendable	Option qui indique que l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si cette option est sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit : - Unique : frais uniques pour le produit. - Récurrent : frais qui se produisent à intervalles réguliers. Vous pouvez définir la périodicité pour des frais récurrents.
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle
Description	Brève description de l'offre de produit. La description est utile pour que l'agent de commande comprenne le produit lors de la commande.
Catalogue d'offres	Catalogue qui contient l'offre de produit.
Date de démarrage	Date à laquelle l'offre de produit est disponible dans l'application Order Management .
Date de fin	Date à laquelle l'offre de produit est supprimée de la Order Management plateforme.
État	État de l'offre de produit. Les états Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé sont également pris en charge. Les offres de produits peuvent être mises à jour avec l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option utilisée pour définir et verrouiller un canal de distribution.
Propriétaire	Propriétaire de l'offre de produit.

Champ	Description
Frais mensuels récurrents	Des frais qui reviennent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez des listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais qui ne sont appliqués qu'une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utiliser des listes de prix pour définir les prix
Code	Nombre alphanumérique généré par le système en fonction du nom du produit. Bien qu'il ait été généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique à l'industrie.
Version initiale	Version de l'offre de produit.
Version précédente	Plusieurs versions d'une offre de produit peuvent exister. Ce champ vous permet d'afficher les versions précédentes.
Modalité du contrat	Durée du contrat : ○ 12 mois ○ 24 mois ○ 36 mois ○ 48 mois ○ 60 mois

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produit](#)
- [Créer une version d'offre de produit](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques

Ajoutez des caractéristiques de produit et des options de caractéristique que vous pourrez ajouter ultérieurement à votre offre de produit dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les caractéristiques de produit et les options de caractéristique sont des options qui peuvent être ajoutées aux offres de produits. Si l'offre de produit est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo et les options de caractéristiques incluent les tailles et les couleurs du vélo.

Cette procédure crée des caractéristiques et des options de caractéristique, qui sont ensuite ajoutées aux offres de produits.

Les caractéristiques de produit sont des options que vous ajoutez aux offres de produits. Les options s'affichent au fur et à mesure que les configurateur de produits agents créent des commandes ou établissent des devis. Les options de caractéristique représentent les choix d'options ajoutés à une caractéristique de produit.

Cette procédure construit des caractéristiques et des options de caractéristique qui sont ensuite ajoutées aux offres de produits.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Caractéristiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Option qui vous permet de nommer la caractéristique.
Code	Code généré par le système, qui peut être mis à jour.
Description	Option qui vous permet de décrire la caractéristique.
Type d'entrée	Liste des options d'entrée qui fournissent la fonctionnalité pour la caractéristique. Selon le type d'entrée, des options supplémentaires deviennent disponibles : ○ Case à cocher ○ Choix ○ Texte sur ligne unique ○ Oui/Non

4. Sélectionnez **Envoyer**.
Selon l'entrée que vous avez sélectionnée, des étapes supplémentaires peuvent être nécessaires. Si la nouvelle caractéristique dispose d'autres options, procédez comme suit.
5. Sélectionnez la nouvelle caractéristique.
6. Ajoutez des options de caractéristique en sélectionnant **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
Les options sont ajoutées à la caractéristique. Ajoutez autant d'options que nécessaire. Plus tard, lorsque vous configurez des offres de produits, vous pouvez ajouter les caractéristiques et les options.

Que faire ensuite

- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produit](#)
- [Créer une version d'offre de produit](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

Ajouter une caractéristique et des options de caractéristique à une offre de produit

Ajoutez des caractéristiques et des options de caractéristiques à une offre de produit existante à l'aide de l'onglet **Caractéristique de l'offre de produits** dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs façons de créer des caractéristiques et des options de caractéristique. La procédure suivante vous permet d'ajouter des caractéristiques à des offres de produits qui existent déjà mais qui n'ont pas été publiées.

Procédure

- 1. Accédez à **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
- 2. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produit**.
- 3. Sélectionnez **Nouveau**.
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Caractéristique	Une option utilisait la liste de recherche pour rechercher une caractéristique existante. Sélectionnez le bouton Nouveau pour créer une caractéristique.
Option de la caractéristique	Une option utilisait la liste de recherche pour trouver une option existante ou sélectionnait le bouton Nouveau pour créer des options.
Type de caractéristique	Option qui vous permet de sélectionner un type de caractéristique.
Offre de produits	Code généré par le système, qui peut être mis à jour.
Commande	Option qui vous permet de définir l'ordre numérique des options. Les options désignées 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Obligatoire	Une option qui indique que l'option est obligatoire pour compléter la commande.
Par défaut	Un indicateur qui montre l'option est le choix par défaut.
Entrée personnalisée obligatoire	Une option qui indique que l'entrée du consommateur est requise pour l'option de produit.

- 5. Sélectionnez **Envoyer**.
La caractéristique d'offre de produit est ajoutée à l'offre de produit. Sélectionnez la caractéristique dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** pour apporter d'autres modifications.

Ajouter des visuels de produits

Ajoutez des visuels à votre offre de produit pour Gestion des ventes et commandes permettre aux agents de voir facilement à quoi ressemble le produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des images à vos offres de produits afin que les agents de commande puissent voir les produits qu'ils placent dans les commandes et les devis.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
- 2. Sélectionnez l'onglet **Visuels des produits**.
- 3. Sélectionnez **Nouveau**.
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Option permettant d'ajouter un nom au visuel.
Actif	Un indicateur qui montre que le visuel est le principal.
Miniature de l'image	Utilisez le lien Cliquer pour ajouter pour rechercher un visuel à ajouter à votre offre de produits.
Primaire	Option utilisée pour indiquer que la miniature est le visuel principal.
Image	Utilisez le lien Cliquer pour ajouter pour rechercher un visuel miniature à ajouter à votre offre de produits.

- 5. Sélectionnez **Envoyer**.

**Remarque :**

Les visuels des produits doivent être activés. Consultez [Activer l’affichage des visuels du catalogue de produits](#) pour plus d’informations,

Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d’offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produit](#)
- [Créer une version d’offre de produit](#)
- [Créer des groupes de relations d’offre de produits](#)

Ajouter des catégories de catalogue de produits

Utilisez l'onglet Catégories d'offres de produits pour organiser vos produits en groupes dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de Product Catalog aident à organiser les produits en groupes, ce qui permet aux agents de commande de trouver plus facilement des produits lors de la création

de commandes ou de l'établissement de devis. Les catégories de catalogue sont associées à un catalogue. Consultez [Créer un catalogue d'offres de produits](#) pour en savoir plus sur les catalogues.

Les catégories de catalogue d'offres de produits doivent être publiées avant que des produits puissent être ajoutés.

Cette procédure explique l'onglet Catégorie d'offre de produits. Pour configurer des catégories avant d'ajouter des produits, reportez-vous à [Créer une catégorie d'offre de produits](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez l'onglet **Catégorie d'offre de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie existante ou sélectionnez Nouveau et créez une nouvelle catégorie.
Offre de produits	Nom généré par le système pour l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.

5. Sélectionnez la catégorie que vous venez de créer pour l'ouvrir.
6. Examinez les informations de la catégorie et sélectionnez **Publier**.
La catégorie est publiée et disponible pour ajouter des offres de produits ou créer des catégories enfants.

Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produit](#)
- [Créer une version d'offre de produit](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

Créer des relations d'offre de produits

Créez des relations de produit pour regrouper les produits et les services afin de faciliter les commandes. Les relations des offres de produits stimulent l'expérience de capture des commandes en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les groupes peuvent également être ajoutés à d'autres ensembles dans les groupes de relations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des relations d'offre de produit qui regroupent les produits. Une offre de produit groupée peut être commandée en tant que groupe et ne peut pas être modifiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez l'onglet **Relations des offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom d'affichage	Attribuez un nom d'affichage à la relation de produit.
Offre de produits de la source	Référence générée par le système à l'offre de produit source.
Offre de produits de la cible	Sélectionnez une offre de produit cible, c'est-à-dire l'offre groupée avec l'offre de produit source.
Type de relation	Sélectionner un type de relation : ○ Aucun : indique que les produits groupés n'ont aucune relation. ○ Implicite : indique que les produits regroupés dans un lot ont une relation implicite.
Groupe de relations d'offre de produits	Référence aux groupes de relations d'offre utilisés pour regrouper de façon logique des offres de produits similaires.
Unité de mesure	Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner une unité de mesure.
Par défaut	Option indiquant que la relation d'offre de produits est la relation par défaut.
Obligatoire	Option indiquant que la relation d'offre de produits est obligatoire.
Quantité par défaut	Option indiquant la quantité par défaut de relations de produits.
Quantité max.	Option indiquant la quantité maximale de produits dans le lot.
Quantité min.	Option indiquant la quantité minimale de produits dans le lot. Ces indicateurs ont une signification différente selon que chaque relation fait partie d'un groupe de relations ou non d'un groupe de relations.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

La relation est créée. Sélectionnez la relation dans l'onglet **Relations des offres de produits** pour apporter d'autres modifications.

Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produit](#)
- [Créer une version d'offre de produit](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

Créer des relations d'offre de produits

Créez des relations de produit pour regrouper les produits et les services afin de faciliter les commandes. Les relations des offres de produits stimulent l'expérience de capture des commandes en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les groupes peuvent également être ajoutés à d'autres ensembles dans les groupes de relations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des relations d'offre de produit qui regroupent les produits. Une offre de produit groupée peut être commandée en tant que groupe et ne peut pas être modifiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez l'onglet **Relations des offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom d'affichage	Attribuez un nom d'affichage à la relation de produit.
Offre de produits de la source	Référence générée par le système à l'offre de produit source.
Offre de produits de la cible	Sélectionnez une offre de produit cible, c'est-à-dire l'offre groupée avec l'offre de produit source.
Type de relation	Sélectionner un type de relation : ○ Aucun : indique que les produits groupés n'ont aucune relation. ○ Implicite : indique que les produits regroupés dans un lot ont une relation implicite.
Groupe de relations d'offre de produits	Référence aux groupes de relations d'offre utilisés pour regrouper de façon logique des offres de produits similaires.
Unité de mesure	Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner une unité de mesure.
Par défaut	Option indiquant que la relation d'offre de produits est la relation par défaut.
Obligatoire	Option indiquant que la relation d'offre de produits est obligatoire.
Quantité par défaut	Option indiquant la quantité par défaut de relations de produits.
Quantité max.	Option indiquant la quantité maximale de produits dans le lot.
Quantité min.	Option indiquant la quantité minimale de produits dans le lot. Ces indicateurs ont une signification différente selon que chaque relation fait partie d'un groupe de relations ou non d'un groupe de relations.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

La relation est créée. Sélectionnez la relation dans l'onglet **Relations des offres de produits** pour apporter d'autres modifications.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produit
- Créer une version d’offre de produit
- Créer des groupes de relations d’offre de produits

Ajouter des contrats connexes aux offres de produits

Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l’application Gestion des ventes et commandes .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l’offre de produit avec laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez l’onglet **Contrats associés** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Contrats	Option qui vous permet de sélectionner un contrat à ajouter à l’offre de produits.
Offre de produits	Entrée générée par le système qui reflète l’offre de produit avec laquelle vous travaillez.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
Le contrat apparaît dans l’offre de produits sous l’onglet Contrat. Sélectionnez cette option pour apporter d’autres modifications aux informations du contrat.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d’offre de produits
- Créer une version d’offre de produit
- Créer des groupes de relations d’offre de produits

Ajouter une unité de mesure à une offre de produit

Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produit dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit que vous utilisez dans la liste.
2. Sélectionnez l'onglet **Unités de mesure**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Offre de produits	Nom généré par le système pour l'unité de mesure.
Unité de mesure	Option utilisée pour utiliser le bouton de recherche pour rechercher une unité de mesure existante ou sélectionner Nouveau pour ajouter une nouvelle unité de mesure.
Par défaut	Option utilisée pour définir l'UdM comme valeur par défaut.
Actif	Option utilisée pour indiquer que l'UdM est actif.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produit](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

Créer une version d'offre de produit

Créez une version d'une offre de produit lorsque des mises à jour d'une offre publiée dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une offre de produit est publiée, aucun changement ne peut être apporté. Pour ajouter des changements à une offre de produits publiée, créez une nouvelle version.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez le bouton **Créer une nouvelle version**.

3. Apportez des modifications souhaitées, puis publiez l'offre.

L'historique des versions est conservé. Chaque version a son propre état de cycle de vie.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Créer des groupes de relations d'offre de produits

Les groupes de relations vous permettent d'organiser les options ou les relations de l'offre enfant en groupes logiques et de configurer des règles de cardinalité au niveau du groupe dans Gestion des ventes et commandes. Les groupes d'offres de produits s'affichent ensuite sur le configurateur de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des groupes de relations d'offre de produits pour organiser les lots de produits en groupes dans le configurateur de produits.

Par exemple, une offre de produit groupée Internet et OTT est configurée pour avoir trois groupes de relations d'offre de produits, un groupe modem, un groupe Internet et le groupe de canaux de diffusion du forfait.

Les offres de produits groupées peuvent être d'autres lots ou des offres de produits individuelles.

Affectez des offres de produits enfants dans un lot au groupe de relations d'offre de produits, qui présente les options dans des groupes logiques sur le configurateur de produits à l'agent. L'image suivante montre comment les groupes d'offres de produits apparaissent dans le configurateur de produits.

The screenshot displays the ServiceNow Product Offering configuration interface. The left pane shows a table of product offerings with columns for Name, Description, Unit of Measure, Default, Mandatory, Default quantity, and Max quantity. The right pane shows the 'Internet and OTT Bundle' configuration, which includes sections for Streaming Channel, Internet Plan, and Modern Group, each with a list of options and their prices.

Product Offering Name	Description	Unit of Measure	Default	Mandatory	Default quantity	Max quantity
Streaming Channel	Streaming Channel	Each	True	True	1	1
Internet Plan	Internet Plan	Each	True	True	1	1
Modern Group	Modern Group	Each	True	True	1	1

The right pane shows the 'Internet and OTT Bundle' configuration, which includes sections for Streaming Channel, Internet Plan, and Modern Group, each with a list of options and their prices.

Option	Price	Quantity
Streaming Channel	\$8.00	1
Internet Plan	\$9.00	1
Modern Group	\$8.00	1

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez l'onglet **Groupes de relations d'offre de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Option qui ajoute un nom pour le groupe de relations.
Description	Description utilisée pour le groupe de relations.
Offre de produits	Référence à l'offre de produit actuelle dans le contexte.
Commande	Affiche l'ordre d'affichage dans le configurateur.
Nombre maximal d'options	Applique le nombre maximal d'options qui peuvent être sélectionnées au sein du groupe de relations pendant la configuration.
Nombre minimal d'options	Applique le nombre minimal d'options qui doivent être sélectionnées dans le groupe de relations.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Le groupe de relations est créé dans le cadre de l'offre de produit.

Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produit](#)
- [Créer une version d'offre de produit](#)

Exporter et importer des entités de catalogue de produits

En tant qu'administrateur Product Catalog, vous pouvez à la fois exporter et importer des entités Product Catalog entre les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production. Chaque processus implique un ensemble distinct d'étapes.

Vue d'ensemble

Vous choisissez les entités de catalogue de produits à exporter. Toutefois, une fois que vous avez exporté vos entités de catalogue de produits, certaines entités de base doivent d'abord être importées dans votre instance cible, telles que les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UdM), car elles sont référencées par les offres de produits, les spécifications de produits et les spécifications de services. Pour cette raison, importez certaines entités de catalogue de produits dans votre instance cible dans l'ordre suivant :

- 1. Importez les entités de base exportées.
- 2. Importez le catalogue d’offres de produits si vous exportez des offres de produits.
- 3. Importez des offres de produits et des spécifications de produits.

Processus d’exportation et d’importation

Suivez ces étapes pour exporter et importer des entités Product Catalog.

Exporter et importer des étapes du catalogue de produits

Étape	Description
Exporter des entités de catalogue de produits	Exportez des entités de catalogue de produits d’une instance à une autre. Les entités sont exportées au format JSON et téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
Afficher l’état de la tâche d’exportation	Vérifiez l’état de la tâche d’exportation.
Importer des entités de catalogue de produits	Importez des entités de produits exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
Afficher l’état de la tâche d’importation	Vérifiez l’état de la tâche d’importation.

Remarque :

Votre administrateur système doit ajouter les valeurs de champ Code à vos entités de catalogue de produits principales sur vos instances source et cible si elles n’ont pas été ajoutées après la mise à niveau vers la Washington DC version.

Ajouter des valeurs de champ Code aux entités de catalogue après la mise à niveau

Ajoutez les valeurs de champ Code pour les entités principales du catalogue de produits. Le système utilise ce champ pour déterminer si les valeurs des champs Code d’une entité de catalogue d’exportation doivent être insérées ou mises à jour dans l’instance cible.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la Washington DC version, le champ Code a été ajouté pour les entités principales du catalogue de produits. Si les valeurs de champ Code de ces entités de catalogue sont vides après la mise à niveau vers la version, exécutez à la Washington DC fois un script correctif et une tâche planifiée sur demande pour ajouter les valeurs de champ Code pour les entités de catalogue de produits principales.

Le script correctif ajoute les valeurs du champ Code pour les options de caractéristique. La tâche planifiée ajoute les valeurs de champ Code pour les offres de produits, le catalogue d’offres de produits et les spécifications de produit, de service et de ressource.

Procédure

- 1. Sur l’instance source, accédez à Tous > Définition du système > Scripts correctifs.
- 2. Sélectionnez le champ Remplir le code , puis Exécuter le script correctif.
Le système exécute le script, qui ajoute la valeur du champ Code aux options de caractéristique.
- 3. Accédez à la Tous > Définition du système > Travaux planifiés.

4. Sélectionnez la tâche *Schedule job to populate code field on master entities*.
5. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits, les catégories d'offres de produits et les spécifications de produit, de service et de ressource.
6. Répétez les étapes 1 à 5 sur l'instance cible.

Résultats

Votre administrateur de catalogue de produits peut exporter des entités de catalogue de produits à partir de l'instance source et les importer vers l'instance cible.

Exporter des entités de catalogue de produits

Exportez les entités de catalogue de produits sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin de pouvoir l'importer dans une autre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Vérifiez auprès de votre administrateur qu'après la mise à niveau vers la Washington DC version, les valeurs du champ **Code** sont disponibles pour les principales entités du catalogue de produits dans vos instances source et cible. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter des valeurs de champ Code aux entités de catalogue après la mise à niveau](#).

Rôle requis : product_catalog_admin

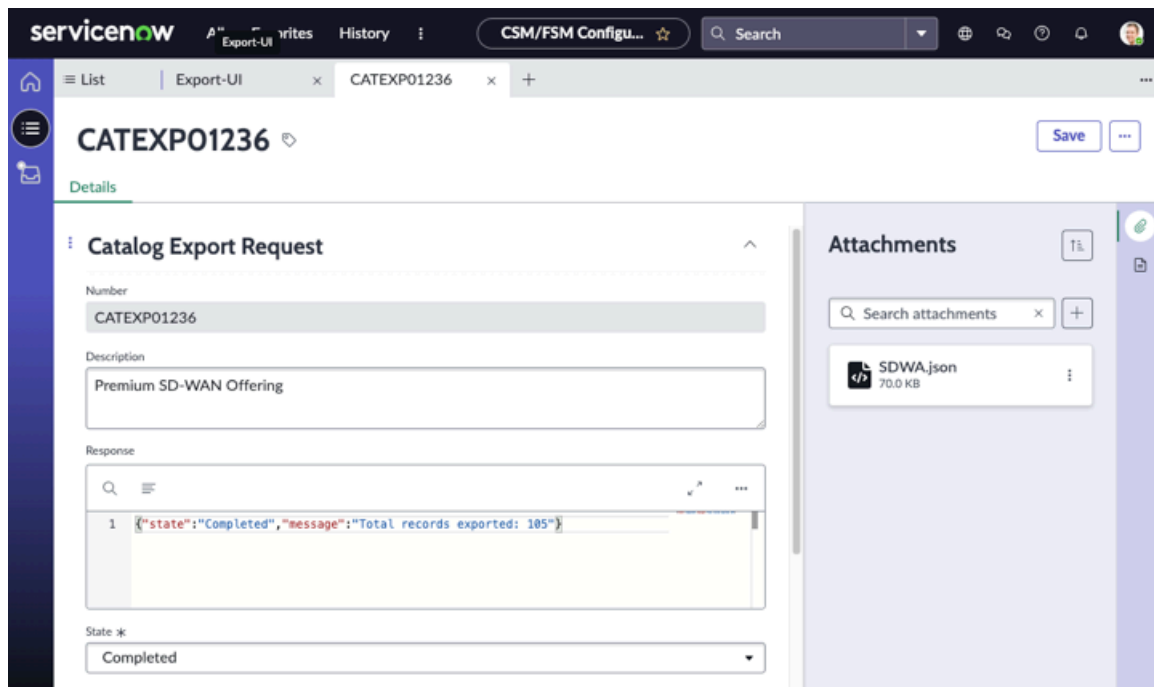
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des entités de catalogue dans n'importe quelle séquence, mais les importer vers une instance cible dans un certain ordre. Vous importez d'abord les entités de base (caractéristiques et options de caractéristique, modèle et unité de mesure), puis le catalogue de produits, les offres de produits et les spécifications de produits.

Procédure

1. Accédez au Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Exporter > Exporter le catalogue**.
La liste Exporter le catalogue affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.
Le formulaire **Exportation du catalogue** s'ouvre dans l'onglet **Exporter dans l'interface utilisateur**.
4. Dans le champ **Type d'entité**, sélectionnez les lignes d'entité à exporter.
5. Sélectionnez **Exporter** et donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.
7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter le catalogue** et sélectionnez la tâche d'exportation.

Le fichier exporté s'affiche dans le volet **Pièces jointes**.



8. Sélectionnez la pièce jointe pour télécharger le fichier exporté.
Le fichier est téléchargé en tant que fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

Que faire ensuite

- [Importer des entités de catalogue de produits](#)
- [Afficher l'état de la tâche d'exportation](#)
- [Afficher l'état de la tâche d'importation](#)

Afficher l'état de la tâche d'exportation

Vérifiez l'état d'une tâche d'exportation d'entités de catalogue de produits pour voir si elle est en cours ou terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM**.
2. Dans la vue **de listes**, accédez à **Exporter > Exporter le catalogue**.
La liste **Exporter le catalogue** s'ouvre et affiche l'état des tâches d'exportation.
3. Dans la colonne **État** de la tâche d'exportation, affichez l'état.

Que faire ensuite

Si la tâche d'exportation est terminée, [importez l'entité Product Catalog](#) dans votre instance cible.

Importer des entités de catalogue de produits

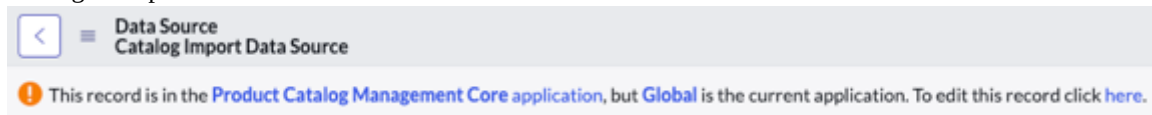
Importez des entités de catalogue de produits à l'aide de la fonction d'importation de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données.
2. Accédez à l'espace de travail configurable CSM/FSM.
3. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue > Importer**. La fenêtre Source de données d'importation du catalogue s'ouvre.
4. Si le message suivant s'affiche, sélectionnez le lien pour définir le périmètre de l'application sur Gestion du catalogue de produits.



5. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** (📎).
6. Sélectionnez **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.

Remarque :

Lorsque vous importez des fichiers vers une instance cible, importez les fichiers dans un certain ordre, en fonction du type d'entité :

- a. Importez d'abord les entités de base exportées, par exemple les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UdM).
- b. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
- c. Importez des offres de produits, des spécifications de produit et des spécifications de service.

7. Lorsque le fichier est chargé, fermez la fenêtre Pièces jointes.
8. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.
Les données du fichier importé se chargent et une fenêtre de progression s'ouvre affichant la tâche importée.
9. Sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez le bouton **Transformer**.
10. Dans la fenêtre Progression, sous la section Étapes suivantes, sélectionnez le nom du fichier importé pour afficher les résultats.
Les données importées sont chargées dans les tables appropriées.
11. Accédez à la vue de liste Entité de l'entité que vous avez importée pour vérifier les données importées.

Que faire ensuite

- [Afficher l'état de la tâche d'exportation](#)
- [Afficher l'état de la tâche d'importation](#)

Afficher l'état de la tâche d'importation

Vérifiez l'état d'une tâche d'importation pour les entités Product Catalog.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail configurable.

2. Dans la vue de listes, sélectionnez **Gestion de catalogue de produits** > **Importer le catalogue** > **Importer**.

3. Sélectionnez les liens sous **Liens connexes** pour afficher l'état de la tâche d'importation :

- Jeux d'importation : affichez les jeux d'importation pour cet ensemble de données.
- Données chargées : affichez les données nouvellement importées dans la table intermédiaire Sources de données d'importation du catalogue [sn_prd_pm_catalog_import_data_source].
- Exécuter la transformation robuste : transforme un jeu d'importations chargé à l'aide d'une transformation robuste.
- Journal d'importation : ouvre le journal d'importation.

Que faire ensuite

[Afficher l'état de la tâche d'exportation.](#)

Mise en cache dans Gestion du catalogue de produits

L'application Gestion du catalogue de produits utilise la mise en cache pour améliorer les performances de l'interface utilisateur lorsque les agents accèdent aux catalogues de produits et aux offres de produits via le configurateur de produits.

Vue d'ensemble

Le catalogue d'offres de produits et les offres de produits configurables ont des structures hiérarchiques qui nécessitent une récupération fréquente de la base de données lorsqu'elles sont utilisées. Pour améliorer les performances, ces structures hiérarchiques sont mises en cache lorsque vous publiez ces fonctionnalités.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, lorsque vous apportez les modifications suivantes à une offre de produit publiée ou à un catalogue d'offres de produits, vous devez mettre à jour le cache associé afin de pouvoir voir immédiatement les modifications qui viennent d'être apportées :

- **Unité de mesure (UdM)** dans les offres de produits : bien que les offres de produits ne puissent pas être modifiées après leur publication, vous pouvez changer **l'unité de mesure** par défaut. Après avoir mis à jour l'UdM, vous devez mettre à jour le cache d'offre de produit.
- **Modifications du catalogue d'offres de produits** : si vous modifiez les hiérarchies du catalogue en hiérarchies de catégories ou de catégories en sous-catégories, vous devez mettre à jour le cache du catalogue d'offres de produits.

Pour en savoir plus sur la régénération de ces caches, reportez-vous à la section [Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits](#).

Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits

Régénérez le cache associé aux offres de produits ou aux catalogues **d'offres de produits après avoir changé l'unité de mesure** dans une offre de produit ou les hiérarchies liées aux catégories dans un catalogue d'offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement que vous avez mis à jour.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le menu **Actions supplémentaires** dans l'en-tête de l'enregistrement, puis sélectionnez **Régénérer le JSON de configuration**.
Le système met immédiatement à jour le cache associé pour l'offre de produit ou le catalogue d'offres de produit. Vous pouvez ensuite afficher les changements que vous avez apportés à l'**unité de mesure** dans une offre de produit ou le catalogue d'offres de produit.

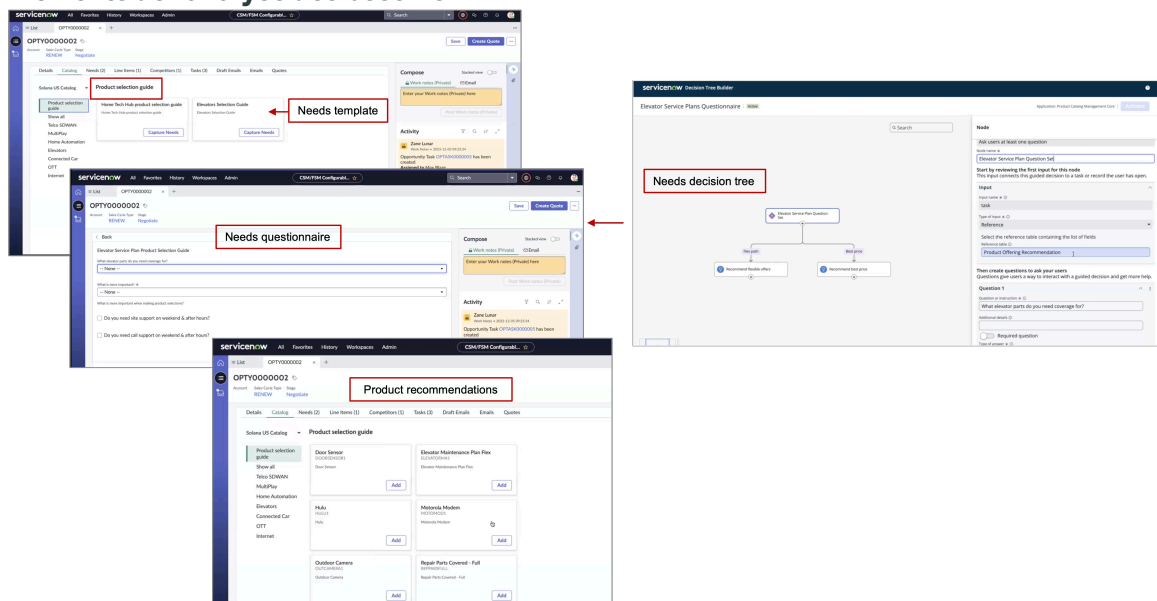
Configurer l'analyse des besoins

En tant qu'administrateur de Product Catalog, vous pouvez créer des modèles de besoins, qui sont des questionnaires que vos agents utilisent pour déterminer les offres de produits à ajouter à une opportunité. Les questionnaires fonctionnent comme des guides de sélection de produits. Lorsque les agents remplissent un questionnaire basé sur les entrées du client, ils obtiennent des recommandations de produits qu'ils peuvent ajouter à une opportunité.

Vue d'ensemble

Lorsque les agents créent une opportunité dans l'application Gestion des opportunités, un guide de sélection de produit s'affiche dans le catalogue de produits. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins que les agents peuvent choisir pour obtenir des recommandations d'offres de produits.

Éléments de l'analyse des besoins



Modèle nécessaire

Les guides de sélection de produits associés au catalogue de produits affichent un ou plusieurs modèles de besoins. Chaque modèle de besoins est un questionnaire comportant un ensemble de questions guidées auxquelles les agents répondent pour obtenir des recommandations de produits pour un client. Chaque modèle est associé à une arborescence des décisions relatives aux besoins.

A besoin d'arborescence de décision

Un processus de décision guidé en plusieurs étapes qui présente une série de questions à un agent. L'arborescence de décision définit les nœuds de question, les réponses attendues, les points de connexion, la logique de décision et les conseils pour les chemins de décision. Vous utilisez le générateur d'arborescence de décision pour créer et générer l'arborescence de décision.

Recommandations de produits

Offres de produits suggérées pour une opportunité, en fonction des résultats du questionnaire des besoins.

Utilisation des arborescences de décision

Vous configurez les arborescences de décision en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en joignant des conseils dans Générateur d'arbre de décision. Cet outil est un canevas permettant de schématiser les éléments de base d'un arbre de décision, tels que les nœuds de questions et les chemins de décision.

Avant de créer des arborescences de décision pour les modèles de besoins, examinez le fonctionnement des arborescences de décision :

- [Decision trees in Guided decision](#) - Familiarisez-vous avec les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'arborescence de décision.
- [Example configuration of a decision tree](#) - Passez en revue un exemple d'arborescence de décision, y compris les préparations pour la création d'un arbre de décision, afin de comprendre la configuration de bout en bout d'un arbre de décision.
- [Answer types for questions](#) - Renseignez-vous sur les différents types de réponses aux questions, tels que le choix, la date ou les entiers.

Mise en place de l'analyse des besoins

Pour configurer l'analyse des besoins, procédez comme suit :

1. [Créer une recommandation de produit.](#)
2. [Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.](#)
3. [Créer une arborescence de décision des besoins.](#)
4. [Créer un modèle des besoins et définir la relation de catalogue.](#)

Créer une recommandation de produit

Définissez l'offre de produit à utiliser comme recommandation de produit pour un modèle de besoins.

Avant de commencer

Les offres de produits doivent être définies et publiées avant de pouvoir être définies en tant que recommandation de produit.

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Recommandations d'offre de produits.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**

Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Nouvel enregistrement de recommandation d'offre de produits

Nom	Nom de l'offre recommandée affichée pour l'agent. Par exemple : Recommander un lot de services Flex ou Recommander un Quad Play.
Description	Brève description de la recommandation. Par exemple : recommander des offres flexibles en fonction des besoins des clients.
Offre de produits	Offres de produits à recommander.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Les offres de produits sélectionnées sont disponibles en tant que recommandations d'offres de produits et peuvent être sélectionnées comme nœuds de conseil dans une arborescence de décision des besoins.

Que faire ensuite

[Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.](#)

Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins

Créez une arborescence de décision qui définit les questions auxquelles les agents répondent pour déterminer les besoins des clients et obtenir des recommandations de produits.

Avant de commencer

Avant de créer des arborescences de décision, examinez les informations suivantes :

- [Decision trees in Guided decision](#) - Familiarisez-vous avec les éléments de base d'une arborescence de décision et leur fonctionnement, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'arborescence de décision.
- [Example configuration of a decision tree](#) - Parcourez un exemple d'arborescence de décision, y compris les préparatifs de la création d'un arbre de décision, pour comprendre la configuration de bout en bout d'un arbre de décision.
- [Answer types for questions](#) - Renseignez-vous sur les différents types de réponses, tels que le choix, la date ou les entiers.

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Arborescences de décision**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Arborescence de décision

Champ	Description
Nom	Nom de l'arborescence de décision.
Étiquette de l'action	Étiquette de l'arborescence de décision affichée sur la carte de modèle nécessaire dans le guide de sélection de produit.

Champ	Description
Description	Brève description de l'arborescence de décision affichée sur la carte de modèle des besoins dans le guide de sélection de produit.
Titre	Nom de l'arborescence de décision sur la carte de modèle nécessaire dans le guide de sélection de produit.
Afficher un bouton d'abandon	Option qui affiche ou masque le bouton Abandonner qui annule le flux d'une arborescence de décision lors de la création d'opportunités. Ce champ est activé par défaut.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Une arborescence de décision est créée avec le nom spécifié dans le champ **Nom**.

Que faire ensuite

[Créer une arborescence de décision des besoins](#) à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

Créer une arborescence de décision des besoins

Définissez les nœuds de questions de l'arborescence de décision, les chemins de décision et les conseils pour chaque chemin de décision à l'aide Générateur d'arbre de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au fur et à mesure que vous créez votre arborescence de décision, par exemple après avoir ajouté un nœud de décision ou un chemin d'accès, vous enregistrez et fermez l'enregistrement d'arborescence de décision. Pour continuer à travailler sur l'arborescence, accédez à la liste des arborescences de décision, sélectionnez l'enregistrement de l'arborescence de décision et ouvrez-le dans le générateur d'arborescence de décision, comme décrit aux étapes 1 à 3 de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans le générateur d'arborescence de décision, définissez le nœud de démarrage :
 - a. **Sélectionner un nouveau nœud**
 - b. Dans le champ **Nom du nœud**, saisissez un nom pour le nœud de départ.
 - c. Dans le champ **Table de référence**, sélectionnez la table Recommandation d'offre de produit.
 - d. Entrez la question à laquelle l'agent doit répondre.
Vous pouvez rendre la question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** et en saisissant d'autres détails dans le champ **Informations supplémentaires**.
 - e. Sélectionnez le type de réponse à votre question.

Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à [Answer types for questions](#) .

f. Facultatif : Ajoutez d’autres questions.

g. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

5. Continuez à créer votre arborescence de décision dans le générateur d’arborescence de décision.

Que faire ensuite

[Créer un modèle des besoins et définir la relation de catalogue](#).

Créer un modèle des besoins et définir la relation de catalogue

Définissez un modèle de besoins pour une arborescence de décision et associez le modèle au catalogue de produits auquel il appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

- 1.** Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Modèle nécessaire**.
- 2.** Sélectionnez **Nouveau**.
Renseignez les champs du formulaire.

Modèle nécessaire

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le modèle des besoins.
Nom	Nom du modèle des besoins, par exemple Guide de sélection des produits de technologie domestique.
Arbre de décision	Nom de l’arborescence de décision qui contient le questionnaire destiné à déterminer les besoins des clients en matière de produits.
Description	Brève description du modèle des besoins.
Date de début	Date et heure auxquelles le modèle des besoins entre en vigueur et est répertorié dans le catalogue de sélection de produit.
Date de fin	Date et heure auxquelles le modèle nécessaire n’est plus efficace et n’est pas répertorié dans le catalogue de sélection de produit.
État	Étape du modèle des besoins : ○ Brouillon : état initial du modèle nécessaire. Le modèle n’a pas encore été publié. ○ Publié : le modèle a été publié. Une fois qu’un modèle est publié, vous pouvez le mettre à jour ou le supprimer.

3. Sélectionnez Envoyer.

Le modèle nécessaire est affiché dans la liste Modèle nécessaire.

4. Dans la liste Modèles nécessaires, sélectionnez l'enregistrement de modèle nécessaire pour définir la relation de catalogue.

La section Relations de modèle nécessaires s'ouvre.

a. Sélectionnez Nouveau, ce qui ouvre le formulaire Relation de modèle nécessaire.**b. Dans le champ Catalogue , sélectionnez le catalogue d'offres de produits publié auquel ce modèle de besoin appartient.****c. Sélectionnez Envoyer.**

Le nom de catalogue sélectionné est répertorié sous le champ **Catalogue** de la section Relations de modèle requises.

5. Dans l'enregistrement Modèle nécessaire, sélectionnez Publier pour le rendre disponible dans le guide de sélection de produit.**Utiliser des points d'extension pour la gestion des états ouverts**

Ouvrir Gestion des états utilise des points d'extension pour contrôler les options dans Gestion des ventes et commandes.

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés dans Gestion des ventes et commandes.

i Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

Pour accéder aux points d'extension de gestion des états ouverts disponibles, accédez à **Tous > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension approprié pour l'afficher.

Points d'extension de la gestion des états

Points d'extension	Description
ConfigInstanceAPIImpl	Récupère l'exécution à l'état ouvert pour les instances de configuration pendant les commandes de changement et de chargement.
OpenStateValidation	Renvoie l'exécution de l'état ouvert sur les instances de configuration pendant le changement et lors du chargement.
SetOpenStateResponse	Met à jour l'instance de configuration de l'état ouvert vers une instance de configuration.
OpenStateModelExtension (en anglais seulement)	Méthode utilisée pour revenir à l'instance de configuration mise à jour. Les clients peuvent personnaliser la méthode de traitement.

Créer un catalogue d'offres de produits

Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues ont des catégories et les catégories peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion de catalogue de produits > Catalogues d'offres de produits.**
- 2. Sélectionnez **Nouveau.**
Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de nouvel enregistrement du catalogue d'offres de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système qui identifie le catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue.
Miniature de l'image	Miniature de l'image de votre catalogue.
Image	Image de votre catalogue.
Par défaut	Option qui indique que ce catalogue est le catalogue par défaut affiché à vos agents. Les agents peuvent passer d'un catalogue par défaut à un autre.
Description	Une brève description de votre catalogue de produits, par exemple.
État	État du catalogue. Les états de cycle de vie pris en charge sont Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé.
Date de début	Date et heure auxquelles le catalogue est disponible pour Gestion des ventes et commandes les applications.
Date de fin	Date et heure auxquelles le catalogue n'est plus disponible pour une utilisation dans Gestion des ventes et commandes.
Code	Code produit pour le catalogue. Le système génère automatiquement un code basé sur le nom du catalogue saisi, .mais vous pouvez remplacer la valeur par n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

- 3. Sélectionnez **Publier.**

Que faire ensuite

Créez des catégories d'offres de produits.

[store-future: BEGIN review]

Configurer les flux d'enrichissement de commande à l'aide de Tables de décision

Associez des flux secondaires d'enrichissement à des spécifications de produit ou de service à l'aide de la politique de flux d'enrichissement de commande dans Tables de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Politique de flux d'enrichissement de commande**.
3. Dans la colonne **Spécification** de la section Conditions, sélectionnez l'élément de ligne de commande pour définir une condition.
4. Sélectionnez l'offre de produit dans la colonne **Offre**.

Résultats

Une liste des flux secondaires s'affiche dans la section des résultats. Ces sous-flux créent les tâches d'enrichissement pour un élément de ligne de commande au cours du processus d'enrichissement. Pour plus d'informations, consultez [Decision Builder](#).

[End]

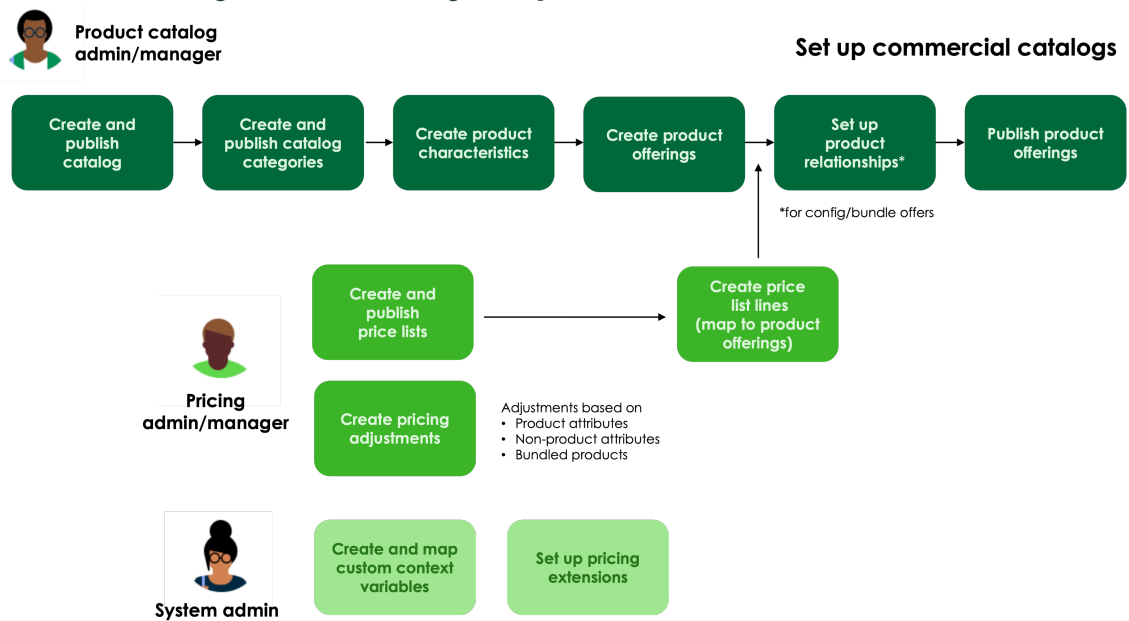
Configurer la tarification des produits

Utilisez l'application Pricing Management pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de prix et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification des produits est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'estimations et de commandes client dans Gestion des ventes et commandes.

Vue d'ensemble de la configuration de la tarification

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de tarification, vous effectuez certaines tâches de configuration et collaborez avec votre administrateur de catalogue de produits pour configurer la tarification des produits et services vendus par votre organisation. L'exemple de workflow suivant montre les tâches de configuration de tarification et la façon dont elles s'intègrent dans la [configuration du catalogue de produits et des offres de produits](#). Vous pouvez également travailler avec votre administrateur pour étendre certaines fonctionnalités de tarification, telles que la configuration de points d'extension de tarification pour accéder aux informations de tarification à partir de sources externes.

Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification

**i Remarque :**

Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

Tâches de configuration pour Pricing Management

Tâche de configuration	Description
Créer et publier une liste de prix	Définissez une liste de prix qui identifie les fonctionnalités de tarification de base, telles que la devise utilisée ou le compte client auquel la liste de prix s'applique.
Créer une ligne de liste de prix	Ajoutez des éléments de campagne à une liste de prix. Une ligne de liste de prix identifie le prix catalogue d'une offre de produit.
Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête	Spécifiez les conditions qui contrôlent l'utilisation d'une liste de prix par défaut sur un devis ou une commande à l'aide de la matrice par défaut de la liste de prix.
Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit	Définissez des ajustements de prix en fonction de certaines caractéristiques du produit.
Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit	Définissez les ajustements de prix en fonction de caractéristiques non liées au produit, telles que le code postal d'expédition, l'emplacement, le canal de vente ou le segment de compte, à l'aide de la matrice d'ajustement des prix standard.
Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés	Définissez les ajustements de prix pour les offres de produits enfants d'un produit groupé à l'aide de la matrice d'ajustement des prix des composants de configuration.
Définir les propriétés pour contrôler le traitement de tarification	Gérez le traitement des fonctionnalités de tarification, telles que la façon dont certains calculs de tarification sont effectués.
Créer une variable de contexte de tarification	Créez une variable personnalisée qui représente un attribut qui peut être utilisé dans une matrice de tarification, par

Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

Tâche de configuration	Description
	exemple pour créer un ajustement d'attribut non lié à un produit.
Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction	Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et commandes.
Utiliser des points d'extension dans Pricing Management	Appliquez des points d'extension de tarification pour utiliser les informations de tarification provenant de sources externes ou étendez la logique du moteur de tarification sur la façon dont les prix catalogue ou les ajustements sont calculés.

Créer et publier une liste de prix

Créez une liste de prix qui définit la tarification des produits et services dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : pricing_admin ou pricing_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer différents types de listes de prix pour votre organisation, telles que des listes de prix basées sur une devise standard ou des listes de prix basées sur un compte client particulier. La première liste de prix que vous créez est automatiquement définie comme liste de prix par défaut. Lorsque vous créez une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle. Si vous ne souhaitez pas utiliser la liste de prix par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Listes de prix**.
2. Dans la liste Listes de prix, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de liste de prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie la liste de prix.
Nom	Nom de la liste de prix.
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour des dollars américains.
Compte	Facultatif. Compte du client auquel cette liste de prix s'applique.
Par défaut	Option pour définir cette liste de prix comme liste de prix par défaut et devise spécifiée ou pour le compte spécifié.
Description	Description de la liste de prix.
État	Étape de la liste de prix :

Champ	Description
	○ Brouillon : état initial de la liste de prix. Les informations sont toujours ajoutées à la liste de prix et n'ont pas encore été publiées dans le catalogue. ○ Publié : la liste de prix a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une liste de prix est publiée, vous pouvez la mettre à jour, la supprimer, la retirer ou l'archiver. ○ Mis hors service : la liste de prix a été mise hors service et n'est plus active. La liste de prix et ses lignes de liste de prix ne peuvent pas être mises à jour. ○ Archivé : La liste de prix a été archivée et n'est plus utilisable. i Remarque : Une liste de prix par défaut ne peut pas être supprimée, retirée ou archivée.
Date de démarrage	Date et heure de début d'entrée en vigueur de la liste de prix. S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de début doit être la date actuelle ou une date antérieure à la date actuelle.
Date de fin	Date et heure de fin de la liste de prix. Après l'heure de fin, la liste de prix n'est plus active. i Remarque : S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de fin est ignorée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

La liste de prix est à l'état Brouillon et s'affiche dans la liste des listes de prix.

5. Dans la liste des listes de prix, sélectionnez la liste de prix que vous venez de créer et sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

[Créer une ligne de liste de prix](#) pour la liste de prix.

Créer une ligne de liste de prix

Créez une ligne de liste de prix et associez-la à une offre de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : pricing_admin ou pricing_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Listes de prix**.

2. Dans la liste Listes de prix, sélectionnez la liste de prix à laquelle vous ajoutez la ligne de liste de prix.

3. Créez la ligne de liste de prix.

a. Dans la section Lignes de liste de prix de l'enregistrement Liste de prix, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de ligne de liste de prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système.
Liste de prix	Nom de la liste de prix saisie dans le formulaire Liste de prix.
Offre de produits	Produit auquel cette liste de prix est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Prix catalogue	Prix fixé pour l'offre de produit, qui correspond au prix total auquel un produit ou un service est vendu, sans remise ni promotion appliquée.
Date de démarrage	Date et heure de début d'entrée en vigueur de la ligne de liste de prix.
Date de fin	Date et heure de fin auxquelles la ligne de liste de prix n'est plus effective. Une fois cette période passée, la ligne de liste de prix n'est plus active.
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionnée lors de la création de l'offre de produit : ▪ Récurrent : frais de paiement qui se produisent à certains intervalles. ▪ Non récurrent : frais de paiement uniques.
Période	Fréquence de la tarification récurrente : ▪ Tous les mois ▪ Annuel

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez la liste de prix par défaut affichée à vos agents de vente et de commande sur l'en-tête ou la ligne d'en-tête de la transaction à l'aide de la matrice par défaut de la liste de prix.

Avant de commencer

Rôle requis : pricing_admin, pricing_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les systèmes de base, si un compte client est renseigné dans un en-tête de transaction et qu'il existe une liste de prix basée sur le compte valide, l'en-tête est défini par défaut sur la liste de prix basée sur le compte. S'il n'existe pas de liste de prix basée sur le compte, la liste de prix basée sur la devise par défaut est utilisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Règles > Matrices de tarification**.

2. Dans la liste Matrices de règles, sélectionnez Matrice de valeurs par défaut de la liste de prix.

3. Sélectionnez **Modifier la règle**.

La table de décision pour la matrice par défaut de la liste de prix s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et la table de décision permettant de définir les conditions pour afficher la liste de prix par défaut dans l'en-tête.

4. Dans la table de décision, définissez la règle d'affichage de la liste de prix par défaut :

- a. Dans la colonne Type de liste de prix **d'en-tête** de la section Résultats, sélectionnez l'icône Modifier pour ajouter les listes de prix qui peuvent être appliquées, par exemple une liste de prix basée sur le compte ou une liste de prix basée sur la devise.
 - b. Dans la section Condition, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
 - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne dans laquelle l'entrée doit être appliquée, par exemple **Compte**, et sélectionnez la condition.
 - d. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** et sélectionnez la liste de prix à appliquer, par exemple une liste de prix basée sur le compte ou une liste de prix basée sur la devise.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
- La liste de prix par défaut est disponible pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur l'en-tête de transaction pour des estimations ou des commandes ou lorsqu'ils travaillent sur la ligne de transaction, à savoir une ligne de devis ou une ligne de commande.

Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit

Créez un ajustement de prix pour une offre de produit en fonction de ses caractéristiques de produit, telles que la taille ou la couleur du produit. Un ajustement de tarification peut prendre la forme d'une majoration ou d'un pourcentage de démarque, d'un montant ou d'un remplacement de tarification.

Avant de commencer

Rôle requis : pricing_admin, pricing_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette tâche, vous spécifiez les caractéristiques de produit auxquelles s'applique l'ajustement de prix. Ensuite, vous utilisez une table de décision pour définir la règle d'ajustement d'attribut, qui définit les conditions d'application de l'ajustement de tarification. Pour en savoir plus sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à [Using Decision Builder](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Prix > Attribuer les ajustements**.
2. Dans la liste Attribuer les ajustements, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Ajustement d'attribut, spécifiez les caractéristiques de produit utilisées pour déterminer l'ajustement :
 - a. Saisissez le **nom** de la règle d'ajustement d'attribut, par exemple, Sélection de marque et de modèle.
 - b. Si vous souhaitez que l'ajustement s'applique à toutes les listes de prix, sélectionnez **Appliquer à toutes les listes de prix**.
 - c. Sélectionnez **l'offre de produit** à laquelle cet ajustement s'applique.
 - d. Si cet ajustement d'attribut s'applique à une ligne de liste de prix spécifique et non à toutes les listes de prix, sélectionnez la **ligne de liste de prix**.
 - e. Sélectionnez la **date de début** de cet ajustement d'attribut.
 - f. Sélectionnez la **date de fin** de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
 - g. **Déverrouillez** le champ Caractéristiques du produit et sélectionnez les caractéristiques du produit à utiliser pour différencier le prix du produit.
 - h. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste Ajustements d'attribut, sélectionnez l'enregistrement d'ajustement d'attribut que vous avez créé, puis sélectionnez **Créer une règle**.
La table de décision pour l'ajustement s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques du produit que vous avez sélectionnées, ainsi que la table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions des règles d'ajustement d'attribut.
5. Définissez la règle de tarification de l'attribut :
 - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
 - b. Dans la ligne, sélectionnez une colonne d'attribut et sélectionnez la valeur appropriée.
Par exemple, si un produit possède des colonnes d'attributs intitulées **Marque** et **Modèle**, sélectionnez chaque colonne, puis sélectionnez la valeur appropriée.
 - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.
 - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant de l'ajustement.
 - e. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les ajustements sont effectués sur les listes de prix ou sur la ligne de liste de prix, en fonction des options sélectionnées à l'étape 3.
6. **Facultatif** : Testez votre table de décision.
Pour plus d'informations sur le test de votre table de décision avant sa publication, reportez-vous à [Test a decision table in Decision Builder](#).
7. Publiez l'ajustement d'attribut :
 - a. Accédez à la **Tous > Tarification > Prix > Attribuer les ajustements**.
 - b. Dans la liste Ajustements d'attribut, sélectionnez l'enregistrement d'ajustements d'attribut que vous venez de créer.
 - c. Sélectionnez **Publier**.
L'ajustement d'attribut de tarification est disponible pour les agents de commande lorsqu'ils créent un devis ou une commande.

Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit

Créez un ajustement des prix pour une offre de produit en fonction de caractéristiques autres que celles d'un produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Vous utilisez la matrice d'ajustement des prix standard pour définir l'ajustement des prix.

Avant de commencer

Rôle requis : pricing_admin, pricing_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attributs autres que les attributs de produit sont représentés sous forme de variables de contexte, qui identifient les caractéristiques hors produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Pricing Management fournit un ensemble de variables contextuelles par défaut pour les attributs autres que des produits. Vous pouvez afficher la liste des variables de contexte par défaut pour les attributs autres que ceux du produit sous le champ **Variable de contexte** dans la matrice de règles d'ajustement des prix standard.

Toutefois, si vous disposez d'un attribut qui n'est pas un produit et qui n'est pas disponible en tant que variable de contexte par défaut, comme le canal de vente, votre administrateur système peut [créer une variable de contexte personnalisée](#) pour cet attribut. Vous pouvez ensuite utiliser la variable de contexte personnalisée comme entrée dans la table de décision pour la matrice d'ajustement des prix standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Règles > Matrices de tarification**.
2. Dans la liste Matrices de règles, sélectionnez Matrice d'ajustement des prix standard.
3. Dans l'enregistrement Matrice d'ajustement des prix standard de la matrice de règles, examinez les **variables de contexte** répertoriées, qui sont les variables de contexte par défaut représentant des attributs autres que des produits fournis avec Pricing Management.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
La table de décision de la matrice d'ajustement des prix standard s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques non liées au produit par défaut disponibles, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions des règles d'ajustement des attributs non liés au produit.
5. Si vous avez une variable de contexte personnalisée à ajouter en tant qu'entrée, sélectionnez **+Ajouter** et ajoutez la variable personnalisée **Étiquette**, **Type**, **Référence** (le cas échéant), **Indicateur obligatoire** et Ajoutez la **colonne de condition**, ce qui ajoute la variable à la section Conditions.
6. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour l'attribut autre que le produit :
 - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
 - b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes des attributs non liés au produit à appliquer, tels que **l'état d'expédition** et le **compte**, puis sélectionnez les valeurs appropriées.
 - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.
 - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant de l'ajustement.
 - e. Dans la colonne **Description de l'ajustement**, saisissez une brève description de l'ajustement, par exemple, Ajustement pour l'emplacement de l'état.
 - f. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les ajustements sont disponibles pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur des estimations ou des commandes.

Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés

Définissez les ajustements de prix d'un produit vendu dans le cadre d'un lot de produits. La matrice d'ajustement des prix des composants de configuration vous permet de définir les ajustements de prix pour les offres de produits enfants regroupées sous une offre de produit parente.

Avant de commencer

Rôle requis : pricing_admin, pricing_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ajustement des prix peut prendre la forme d'un pourcentage de majoration ou d'une réduction de démarque, d'un montant ou d'un remplacement du prix catalogue du produit autonome.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Règles > Matrices de tarification**.

2. Dans la liste Matrices de règles, sélectionnez Matrice d'ajustement des prix des composants de configuration.

3. Sélectionnez **Modifier la règle**.

La table de décision pour la matrice d'ajustement des prix des composants de configuration s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui incluent l'offre de produit parent et ses offres de produits enfants qui composent le lot, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions et les ajustements de prix à appliquer aux offres de produits enfants du lot.

4. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour les offres de produits enfants du lot :

a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes des offres de produits à appliquer et sélectionnez les valeurs appropriées.

c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.

d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant de l'ajustement.

e. Dans la colonne **Description de l'ajustement**, saisissez une brève description de l'ajustement. Cette description est copiée dans l'enregistrement d'ajustement lié à l'estimation ou à la ligne de commande lorsque l'offre de produit est ajoutée à l'offre ou à la commande. Envisagez de créer une description au format avec un ID unique suivi d'une description textuelle. Vous pouvez utiliser l'ID unique pour auditer l'ajustement généré lors de la configuration de l'estimation ou de la commande, et l'agent peut utiliser la description pour comprendre la raison de l'ajustement.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les ajustements sont disponibles pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur des estimations ou des commandes.

Définir les propriétés pour contrôler le traitement de tarification

Activez ou désactivez les propriétés système qui contrôlent la façon dont les fonctionnalités de tarification sont traitées dans Gestion des ventes et commandes les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Tarification > Administration > Propriétés**.

2. Définissez les propriétés suivantes :

Propriétés de la personnalisation pour la tarification

Propriété	Description
Journalisation des demandes de tarification (sn_csm_pricing.pricingRequest)	Contrôlez la journalisation des demandes du moteur de tarification pour le débogage. Sélectionnez Oui pour activer la journalisation ou Non pour désactiver le journal des demandes de tarification.
Méthode utilisée pour empiler des ajustements multiples définis dans des matrices (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	Contrôlez l'application de plusieurs ajustements de tarification provenant de différentes matrices de tarification. Sélectionnez l'une des options suivantes: ○ Prix catalogue de départ : calculez les ajustements en fonction du prix catalogue du produit. ○ Total d'exécution : calculez l'ajustement actuel en appliquant les calculs d'ajustement à la valeur ajustée précédente.
Activer la correspondance de ligne unique uniquement avec la priorité la plus élevée (sn_csm_pricing.matrix_result_single_match_record)	Faites correspondre une seule ligne d'une matrice de tarification ayant la priorité la plus élevée et n'appliquez pas d'autres lignes d'ajustement. Sélectionnez Oui pour activer la correspondance selon la priorité la plus élevée ou Non pour désactiver la correspondance de ligne unique selon la priorité la plus élevée. Si vous ne définissez pas cette propriété, toutes les lignes correspondantes sont prises en compte lors du traitement.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une variable de contexte de tarification

Créez des variables contextuelles personnalisées pour représenter les caractéristiques de produit ou de non-produit que les administrateurs de tarification peuvent utiliser pour appliquer diverses fonctionnalités de tarification, telles que les ajustements de tarification, dans Pricing Management.

Avant de commencer

Avant de créer une variable de contexte de tarification, examinez les variables de contexte disponibles dans la table Variables de contexte [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] pour vérifier si vous en avez besoin d'une nouvelle. Cette table identifie les variables définies par le système fournies avec Pricing Management ainsi que toutes les variables de tarification personnalisées qui ont été créées. Par exemple, les variables de contexte définies par le système fournies pour les attributs autres que des produits comprennent : compte, pays d'expédition, ville d'expédition, état d'expédition, code postal d'expédition, pays de facturation, ville de facturation, état de facturation, code postal de facturation et date de transaction.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des variables contextuelles personnalisées pour des éléments tels que des caractéristiques autres que des produits, que vos administrateurs de tarification peuvent utiliser dans les matrices de tarification pour contrôler les fonctionnalités de tarification. Par exemple, votre administrateur de tarification peut souhaiter définir des ajustements de prix en fonction du segment des ventes, mais le segment des ventes n'est pas une variable de contexte définie par le système incluse avec Pricing Management.

Vous créez le nom de la variable et définissez le type de variable, afin que la variable puisse être utilisée dans une règle de décision pour une matrice de tarification. Après avoir créé la variable, vous devez également [mapper la variable de contexte à l'entité de transaction](#), telle que devis ou commande, à partir de laquelle le système récupère le contexte.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des règles de contexte > Variables > Variables de contexte**.
- 2. Dans la liste Variables de contexte, sélectionnez **Nouveau**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Variable de contexte : formulaire Nouvel enregistrement

Champ	Description
Type	Type de variable de contexte. Choisissez le type de champ pour la variable. Par exemple, le type de champ Liste de choix permet à l'utilisateur de faire ses choix à partir d'une liste prédéfinie. Pour plus d'informations sur les différents types de champs, reportez-vous à Field types .
Étiquette	Nom de la variable de contexte, par exemple, Segment des ventes.
Nom de colonne	ID de la variable de contexte pour laquelle le type de variable de contexte est créé. Le système attribue automatiquement ce nom en fonction du nom de l'étiquette saisi, par exemple sales_segment.
Type de contexte	Option qui indique d'où provient le contexte. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ En-tête de transaction : le contexte est récupéré à partir de l'enregistrement d'en-tête d'une transaction, telle qu'une opportunité, un devis ou une commande client. ○ Ligne de transaction : le contexte est récupéré à partir de l'enregistrement de ligne pour une transaction d'opportunité, de devis ou de commande client.
Application	Nom du périmètre de l'application. Le périmètre par défaut est Global.

Traduction automatique

Champ	Description
Actif	Option qui indique que la variable de contexte peut être utilisée dans les matrices de tarification.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
La liste Variables de contexte s’affiche.
5. Sélectionnez la variable de contexte que vous venez de créer et, en fonction du **type**, créez les valeurs du type dans la liste connexe pour le type de contexte, puis sélectionnez **Soumettre**.
Par exemple, à l’Étape 3, si vous avez sélectionné le type de choix, définissez les choix de la variable dans la liste connexe Choix.

Que faire ensuite

Mappez la variable de contexte personnalisée à une entité de transaction.

Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction

Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d’entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l’application approprié pour le type de transaction. Par exemple, si vous mappez une variable de contexte pour les commandes, le périmètre de l’application est Order Management. Utilisez  dans la barre de navigation pour modifier le périmètre de l’application.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Prospect en espèces > Configurations des entités**.
2. Sélectionnez l’enregistrement d’entité pour lequel la variable de contexte s’applique, par exemple **Ordre**.
3. Dans la liste connexe Attributs d’entité prospect-encaissement, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement d’attribut d’entité prospect-espèces

Champ	Description
Entité	Nom de l’entité Gestion des ventes et commandes , par exemple Ordre. Ce champ est automatiquement défini, en fonction de l’entité que vous avez sélectionnée à l’étape 2.
Table	Nom de la table d’application pour la transaction.
Champ	Champ de la table d’application associé à la variable de contexte personnalisée. Sélectionnez le champ.
Clé	Variable de contexte personnalisée. Sélectionnez la variable dans la liste des variables de contexte de tarification.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La variable de contexte personnalisée peut être utilisée dans les matrices de tarification.

Utiliser des points d’extension dans Pricing Management

Utilisez des points d’extension pour appeler des scripts personnalisés qui obtiennent des informations sur la tarification à partir de sources externes. Vous pouvez utiliser ces informations de tarification dans l’application Pricing Management pour Gestion des ventes et commandes.

Pour accéder aux points d’extension de tarification disponibles, accédez à **Tous > Points d’extension scriptés** et dans la liste Points d’extension, sélectionnez le point d’extension approprié pour l’afficher.

Points d’extension Pricing Management

Point d'extension	Description
<code>sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint</code>	Point d’extension pour changer la logique de sélection des listes de prix par défaut. Vous pouvez l’utiliser pour personnaliser la logique de liste de prix par défaut utilisée par les applications appelantes SOM telles que Gestion des devis ou Order Management. Ce point d’extension modifie la logique par défaut pour l’en-tête et la ligne de l’application appelante. i Remarque : Si vous souhaitez créer des variables de contexte supplémentaires, utilisez la matrice par défaut de la liste de prix pour gérer la liste de prix par défaut au niveau de l’en-tête. Utilisez ce point d’extension uniquement pour les cas d’utilisation qui ne peuvent pas utiliser la matrice par défaut de la liste de prix. Dans ce cas, la demande contient des valeurs pour toutes les variables de contexte, en plus des variables de contexte par défaut.
<code>sn_csm_pricing.ListPriceExtensionPoint</code> (en anglais seulement)	Personnalisez la logique de détermination d’un prix catalogue de base. Vous permet d’étendre la logique du moteur de tarification sans dépendre d’une liste de prix ni d’une ligne de liste de prix pour récupérer le prix catalogue de base.
<code>sn_csm_pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint</code>	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements d’attribut pour une offre de produit. Vous pouvez étendre la logique du moteur de tarification sans utiliser la table d’ajustement d’attribut pour extraire les valeurs d’ajustement.

Traduction automatique

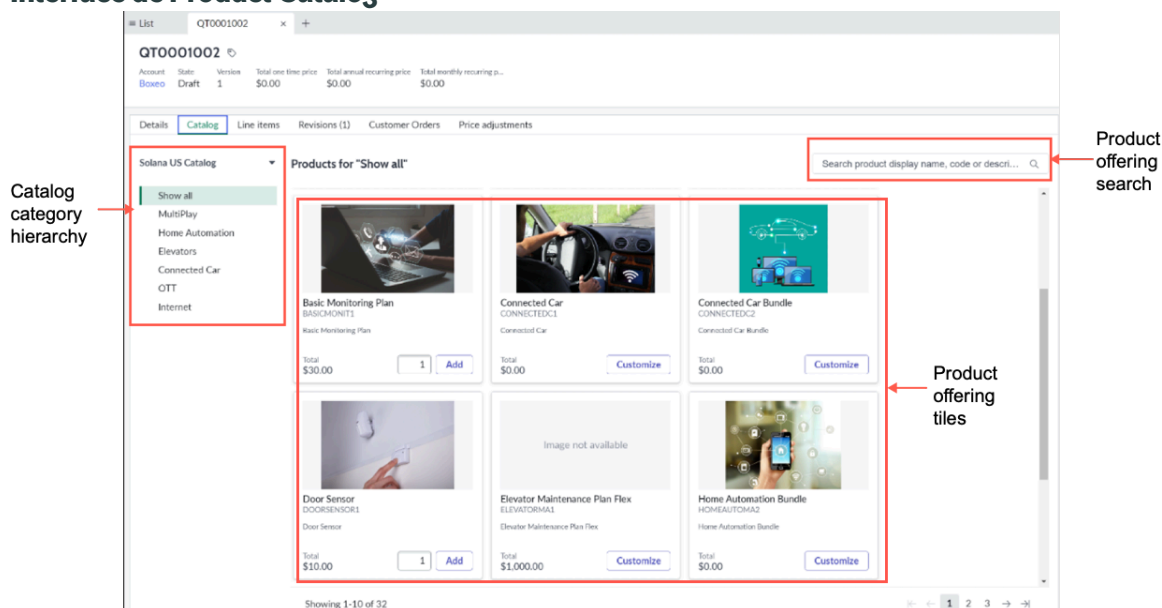
Utilisation des Gestion des ventes et commandes applications

En tant qu'agents et gestionnaires, vous utilisez le Espace de travail configurable de CSM pour effectuer diverses tâches lors de l'utilisation des Gestion des ventes et commandes applications. Depuis l'espace de travail, vous accédez aux catalogues de produits pour voir les offres de produits disponibles dans votre organisation. Vous pouvez également créer des devis et des commandes, gérer les produits vendus et l'inventaire des produits, ainsi que configurateur de produits travailler sur les commandes MACD.

Utilisation des catalogues de produits

Lorsque vous initiez une opportunité, un devis ou une commande, un onglet **Catalogue** (liste connexe) s'ouvre, qui fournit un affichage visuel des offres de produits disponibles dans un catalogue.

Interface de Product Catalog



Traduction automatique

La vue du catalogue comporte les fonctionnalités suivantes pour sélectionner des produits :

- **Arborescence de navigation du catalogue** : catalogue et liste de ses catégories utilisés pour organiser les offres de produits. La sélection d'une catégorie filtre l'affichage et affiche uniquement les vignettes de produits de cette catégorie.
- **Barre de recherche** : option permettant de trouver des offres de produits par nom, code ou description de produit. La fonctionnalité de recherche affiche les vignettes du produit qui correspondent au nom, au code ou à la chaîne de recherche saisie.
- **Vignettes de produits** : cartes représentant chaque produit, avec une image du produit si disponible, une brève description et une option permettant d'ajouter ou de personnaliser l'offre de produit. L'option **Ajouter** s'affiche lorsque le produit est une offre de produit simple (fixe). L'option **Personnaliser** s'affiche pour des offres de produits configurables qui peuvent être adaptées à un client. Sélectionnez **Personnaliser** pour configurer l'offre configurateur de produits de produits.

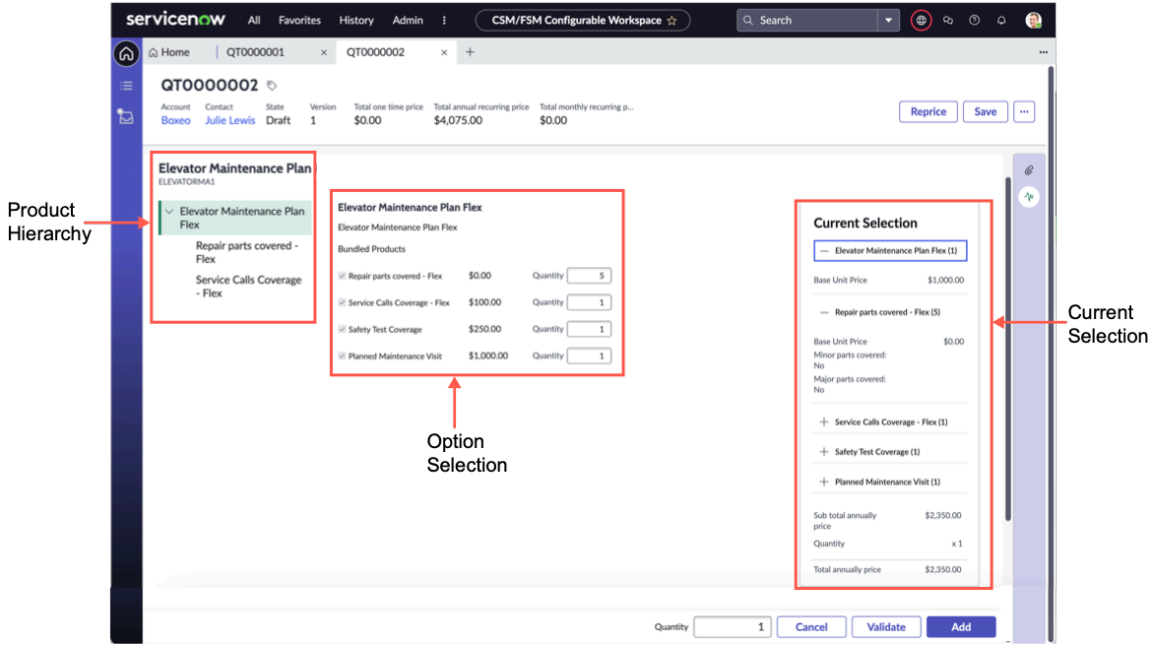
Utilisation du configurateur de produits

Le configurateur de produits est une interface permettant de personnaliser des offres de produits configurables. Il affiche les options de produit disponibles et calcule automatiquement le prix des produits au fur et à mesure que vous sélectionnez les options.

L’interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables.
- **Sélection d’options** : affiche les options de produit qui peuvent être sélectionnées, par exemple les caractéristiques du produit telles que la couleur ou le modèle.
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez. Le prix est calculé automatiquement et affiché dynamiquement lorsque vous sélectionnez les options de produit.

Configurateur de produits



Traduction automatique

Utiliser Opportunité Management

Utilisez le Gestion des opportunités pour créer votre opportunité.

La Gestion des opportunités fenêtre comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos opportunités.

Onglets Gestion des opportunités

Onglets Gestion des opportunités	Description et lien
Onglet Détails	Les détails de l’opportunité, tels que les informations sur le compte, le cycle de vente et l’étape.
Onglet Catalogue	Catalogue de produits permettant d’ajouter des éléments de ligne à l’opportunité.
Onglet Besoins	Ajoutez à l’opportunité des informations plus précises sur les besoins professionnels de votre client.

Onglets Gestion des opportunités (suite)

Onglets Gestion des opportunités	Description et lien
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne d'opportunité à un devis.
Onglet Concurrents	Ajoutez des informations sur les concurrents à votre opportunité.
Onglet Tâches	Créez des tâches d'opportunité.
Onglet E-mails	Créez des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créez des devis directement à partir de l'onglet Opportunité.

Créer une opportunité

Créez une nouvelle opportunité de produit dans l'application Gestion des opportunités en saisissant les détails, tels que le compte, l'étape de vente, le type de cycle de vente et la valeur de la transaction.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez au **Espace de travail configurable** et sélectionnez la vue **Liste**  et recherchez **l'opportunité**.
2. Dans la fenêtre **Opportunité - Toutes** , sélectionnez **Nouveau**.
La boîte de dialogue **Créer une opportunité** s'ouvre.
3. Utilisez la table suivante pour renseigner les informations.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'opportunité et **Fermer** pour revenir à la fenêtre principale Opportunités.
5. Sélectionnez Actualiser  pour voir la nouvelle opportunité dans la liste.

Que faire ensuite

Commencez à ajouter plus d'informations à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Affichage des détails d'une opportunité](#).

Affichage des détails d'une opportunité

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre opportunité, y compris la source et le concurrent.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

- 1. Sélectionnez l’opportunité sur laquelle vous travaillez dans la fenêtre **Liste des opportunités** .
- 2. Renseignez toutes les informations dans l’onglet Détails.

Onglet Détails de l’opportunité

Champs	Descriptions
Secteur	Nom de l’industrie. Par exemple, les télécommunications, la fabrication, la santé ou la banque.
Groupe d’affectation	Nom du client auquel l’opportunité créée est applicable.
Affecté à	Nom de l’agent auquel l’opportunité est affectée.
Perdu	Nom du client concurrent pour qui cette affaire est perdue.
Source	Nom de la source à partir de laquelle les informations sur l’opportunité sont recueillies.
Évaluation	Évaluation de l’opportunité en fonction de la demande de produit sur le marché.
Type de budget	Mentionnez le type de budget.
Date de fin estimée	Date estimée de clôture de l’opportunité.
Date fermée actuelle	Date réelle de clôture de l’opportunité.
ARR	Chiffre d’affaires annuel de l’opportunité de produit.
Ouvert par	Nom de la personne qui a ouvert l’opportunité.
Créé	Date de création de l’opportunité.
Remarque	Toute information supplémentaire relative à l’opportunité.

- 3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez l’onglet Product Catalog pour ajouter des produits à votre estimation. Consultez pour plus d’informations.

Obtenir des recommandations de produits à l’aide de l’analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoin dans le guide de sélection de produit dans le catalogue de produits pour obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des exigences que vous recevez d’un client. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail configurable CSM** puis, dans la vue de listes, accédez à Opportunité.
2. Dans la vue de liste Opportunité, [créez une opportunité](#).
Immédiatement après la création d'une opportunité, un message confirme que l'opportunité a été créée. Pour continuer à travailler sur l'opportunité, sélectionnez le lien dans le message.

Le catalogue de produits s'ouvre dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.

3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produit** dans la hiérarchie du catalogue.
Les cartes de modèles nécessaires du guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Capturer les besoins**.
Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.
5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, effectuez l'une des actions suivantes :

- Examinez vos réponses en sélectionnant l'icône Modifier  . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
- Affichez les recommandations de produits en sélectionnant **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.

7. Dans la vignette du produit recommandé qui correspond le mieux aux besoins de votre client, sélectionnez **Ajouter**.
Le produit sélectionné est ajouté à l'opportunité.

Ajouter des éléments de ligne à une opportunité

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre opportunité en saisissant les détails, tels que l'offre de produits, la quantité et le prix estimé.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités** , sélectionnez l'opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne d'opportunité ou sélectionnez un élément de ligne d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne d'opportunité.

Formulaire Élément de ligne d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro généré par le système de l'élément de ligne de l'opportunité.
Opportunité	ID généré par le système de votre opportunité.

Champs	Descriptions
Offre de produits	Offre de produit sélectionnée pour l'élément de ligne d'opportunité.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne d'opportunité.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne d'opportunité.
Prix à l'unité estimé	Prix estimé de l'élément de ligne d'opportunité par unité.
Prix total estimé	Prix estimé de l'élément de ligne d'opportunité total.
Notes de travail	Toute information supplémentaire relative à l'élément de ligne de l'opportunité.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'élément de ligne d'opportunité est ajouté à l'opportunité principale.

Que faire ensuite

Ajoutez une tâche à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des tâches d'opportunité](#).

Ajouter des concurrents à une opportunité

Capturez les détails des concurrents pour votre opportunité afin d'avoir des conversations de vente gagnantes avec votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

- 1. Accédez à la **Liste** afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
- 2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Concurrents**.
- 3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau concurrent d'opportunité ou sélectionnez un concurrent d'opportunité existant pour apporter des modifications.
- 4. Renseignez les champs du formulaire Opportunité de concurrent.

Formulaire Concurrent d'opportunité

Champs	Descriptions
Société	Nom de l'entreprise concurrente.
Opportunité	Numéro de l'opportunité.
Forces	Points forts du compétiteur.
Faiblesses	Faiblesses du compétiteur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les informations sur les concurrents sont ajoutées à l'opportunité principale.

Ajouter des tâches d’opportunité

Créez des tâches d’opportunité pour capturer des détails supplémentaires des exigences de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

- 1. Accédez à la **Liste** afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
- 2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités** , sélectionnez l’opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l’onglet **Tâches** .
- 3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer une nouvelle tâche d’opportunité ou sélectionnez une tâche d’opportunité existante pour apporter des modifications.
- 4. Renseignez les champs du formulaire Tâche d’opportunité.

Formulaire Tâche d’opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro généré par le système pour la tâche d’opportunité.
Opportunité	Numéro de l’opportunité.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche d’opportunité doit être terminée.
Description courte	Plus d’informations sur la tâche d’opportunité.
État	État de la tâche d’opportunité.
Affecté à	Nom de l’agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche d’opportunité.
Notes de travail	Notes supplémentaires sur la tâche d’opportunité.

- 5. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche Opportunité est ajoutée à l’opportunité principale.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches d’opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

Créer des rendez-vous

Créez des rendez-vous avec les personnes concernées requises pour faire avancer la discussion commerciale pour votre opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche d’opportunité. Pour créer une tâche d’opportunité, reportez-vous à [Ajouter des tâches d’opportunité](#).

Procédure

- 1. Accédez à la **Liste** afficher  et sélectionner **les tâches d'opportunité**.
- 2. Sélectionnez la tâche d'opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.
- 3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
- 4. Renseignez les champs du formulaire Créer un rendez-vous.

Formulaire Créer un rendez-vous

Champs	Descriptions
De	L'ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	L'ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	État du rendez-vous.
Heure de début	L'heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	L'heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Le lieu du rendez-vous.
Message	Tout message supplémentaire pour votre rendez-vous.

- 5. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le rendez-vous est ajouté à votre tâche d'opportunité.

Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer à votre client les informations sur le produit qui répondent à ses besoins professionnels ou la démonstration du produit selon les besoins de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

- 1. Accédez à la **Liste** afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
- 2. Dans la fenêtre **Liste d'opportunités**, sélectionnez l'opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **E-mails**.
- 3. Sélectionnez le bouton **Composer un e-mail** dans le coin supérieur droit pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour apporter des modifications.
- 4. Renseignez les champs du formulaire Brouillon d'e-mail.

Formulaire de brouillon d'e-mail d'opportunité

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message d'e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

Remarque :

Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail pré-remplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

- Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **E-mails de brouillon**.

Afficher une opportunité existante

Consultez une opportunité existante pour apporter des modifications, telles que la mise à jour de son état ou de détails supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

- Accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
 - Tout : affiche toutes les opportunités dans l'instance.
 - Tâches d'opportunité : affiche vos tâches d'opportunité.
- Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez.
- Effectuez des mises à jour de l'opportunité selon les besoins.
- Sélectionnez **Enregistrer**.

Suivre les opportunités à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations sur les opportunités les plus pertinentes pour vous et vos personnes concernées à l'aide de la vue Kanban.

Avant de commencer

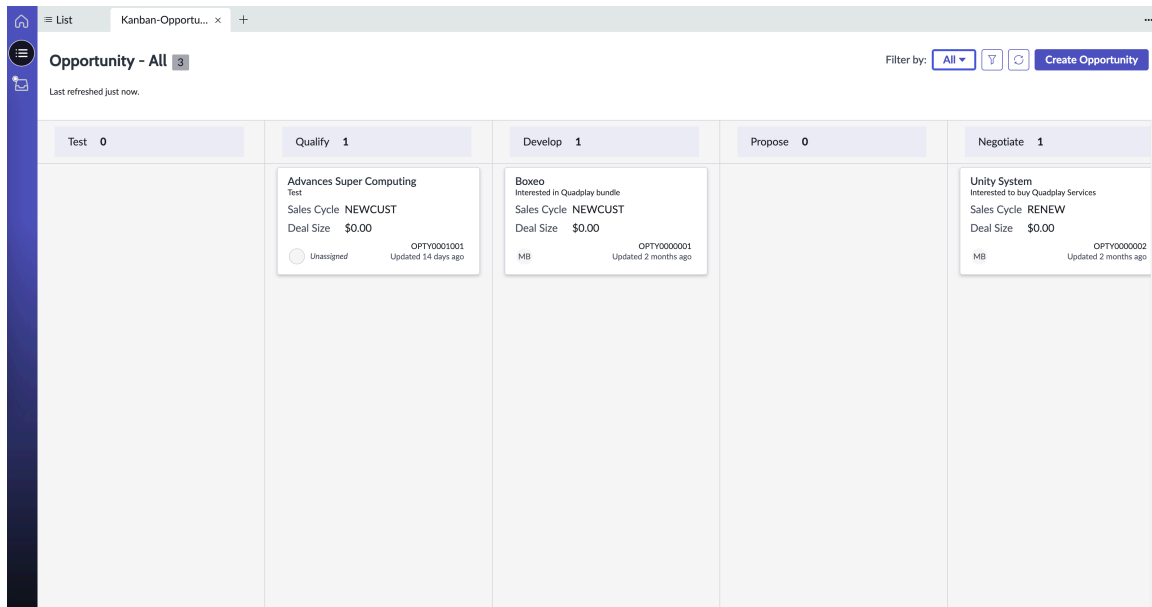
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une vue Kanban est une représentation visuelle de vos données qui permet aux utilisateurs de glisser-déplacer les enregistrements de données selon le flux business. La fonctionnalité d'affichage Kanban dans Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- Visualiser les opportunités de toutes les étapes et les filtrer sur la base des types de cycles de vente.
- Mettre à jour facilement l'état d'une opportunité en les naviguant entre différentes étapes.

La vue Kanban dans le cadre de Gestion des opportunités .Gestion des ventes et commandes



Procédure

1. Accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher le kanban** .
 - Pour modifier un état d'opportunité, faites glisser la carte d'opportunité d'un état et déplacez-la vers un autre.
 - Pour afficher les opportunités de différents types de ventes, utilisez l'option Filtrer par sur la page.
 - Pour créer une nouvelle opportunité directement à partir de cette page, sélectionnez le bouton **Créer une opportunité** . Pour en savoir plus, consultez [Créer une opportunité](#).

Opportunités d'exportation

Vous pouvez exporter une opportunité sous forme de fichier JSON vers Gestion des opportunités et la fournir à un client. La fonctionnalité d'opportunité d'exportation exporte Gestion des opportunités une liste de toutes les opportunités.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue  **Liste** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Exporter** .
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :

- E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
 - Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.
- La liste des opportunités est exportée en fonction des paramètres définis.

Créer un devis à partir d'une opportunité

Créez un devis directement à partir d'une opportunité à l'aide de l'onglet Devis.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir capturé et fourni toutes les informations relatives à votre opportunité, telles que les détails de l'opportunité, les éléments de campagne, les informations sur les concurrents, etc.

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue  **Liste** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste d'opportunités**, sélectionnez l'opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Devis**.
3. Sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir de l'opportunité sélectionnée.

Utiliser Gestion des devis

Utilisez le Gestion des devis pour établir votre devis. La fenêtre comprend les onglets suivants pour vous aider à créer et à gérer les devis de produits.

La Gestion des devis fenêtre comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos devis.

Onglets Gestion des devis

Onglet Gestion des devis	Description et lien
Onglet Détails	Les détails du devis comme l'adresse et les coordonnées.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne de devis à une estimation.
Onglet Catalogue	Les agents peuvent utiliser les catalogues de produits pour ajouter des produits à votre estimation.
Onglet Révisions	Créez plusieurs versions de citations.
Onglet Commandes de clients	Convertissez les devis en ventes de commandes de produits.
Onglet Ajustement des prix	Ajouter des ajustements manuels des prix aux produits dans un devis.

Devis de construction

Le tableau suivant montre les étapes de base de la création, de la création et de la gestion de votre devis. Cliquez sur les liens pour en savoir plus.

Création et gestion des devis

Étapes	Description	Lien
1	Créez votre devis.	Voir Créer un devis et Gestion des devis : onglet Détails pour plus d'informations.
2	Créez votre devis en ajoutant des produits à partir des catalogues de produits	Consultez Utiliser l'onglet Catalogue pour ajouter des produits pour plus d'informations.
3	Sélectionnez les options des produits à l'aide du configurateur de produit.	Voir Afficher et mettre à jour des produits à l'aide de l'onglet Éléments de ligne ou plus d'informations.
4	Ajoutez des ajustements de prix aux devis.	Consultez Afficher les ajustements manuels des prix à l'aide de l'onglet Ajustements des prix pour plus d'informations.
5	Créer des révisions de devis.	Consultez Créer des versions de devis avec l'onglet Révisions pour plus d'informations.
6	Convertissez vos devis en commandes de clients.	Consultez Convertissez les devis en commandes à l'aide de l'onglet Commandes clients pour en savoir plus.

Créer un devis

Créez un devis Gestion des devis pour démarrer le processus d'élaboration du devis. Les informations suivantes expliquent comment.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez Créer un devis, une boîte de dialogue s'ouvre et vous invite à fournir des informations sur le devis. Il existe deux catégories dans l'estimation : Consommateur et Compte. Lorsque l'un ou l'autre est sélectionné, une boîte de dialogue s'ouvre avec différents choix.

- Consommateur : l'estimation est créée pour un consommateur existant.
- Compte : l'estimation est créée pour un compte existant.

Procédure

1. Accédez au **Espace de travail configurable** et sélectionnez la vue **Liste**  et recherchez **l'estimation**.
2. Dans la fenêtre **Tous les guillemets** , sélectionnez **Nouveau**.
La boîte de dialogue **Créer un devis** s'ouvre.
3. Utilisez la table suivante pour renseigner les informations.
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
Le devis est enregistré et vous revenez à la fenêtre **principale Devis** .

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

Champ	Descriptions
Champ État	La liste déroulante État contient des choix et est utilisée pour suivre l'estimation. ○ Brouillon : état par défaut d'un devis qui indique que le devis est toujours en cours de développement. ○ En cours de révision : utilisez cet état pour indiquer que l'estimation est à l'état de révision. ○ Acceptation client en attente : défini sur cet état lorsque l'estimation est créée et en cours d'examen avec un client. ○ Accepté : utilisez cet état pour indiquer que l'estimation a été acceptée par le client. ○ Révisé - Révisé indique que des modifications ont été apportées au devis et que d'autres personnes travaillant sur le devis peuvent en prendre note. ○ Expiré : indique que le devis a dépassé sa date d'expiration. Réinitialisez la date d'expiration pour activer à nouveau le devis. ○ Annulé : utilisez cet état pour montrer que le devis est annulé. ○ Fermé : indique que le devis est fermé. ○ Terminé : indique que le devis est terminé. Lorsqu'un devis est défini sur Terminé, il peut être utilisé pour créer une commande. Pour en savoir plus, consultez Convertissez les devis en commandes à l'aide de l'onglet Commandes clients.
Champs de tarification	La devise du prix correspond à la devise indiquée dans les informations sur le compte. Le champ Liste de prix standard est la liste de prix par défaut pour les catalogues de produits référencés dans l'estimation.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue pour ajouter des produits à votre estimation. Consultez [Utiliser l'onglet Catalogue pour ajouter des produits](#) pour plus d'informations.

Utiliser l'onglet Catalogue pour ajouter des produits

Utilisez l'onglet Catalogue dans la Gestion des devis fenêtre pour ajouter des produits à votre estimation.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

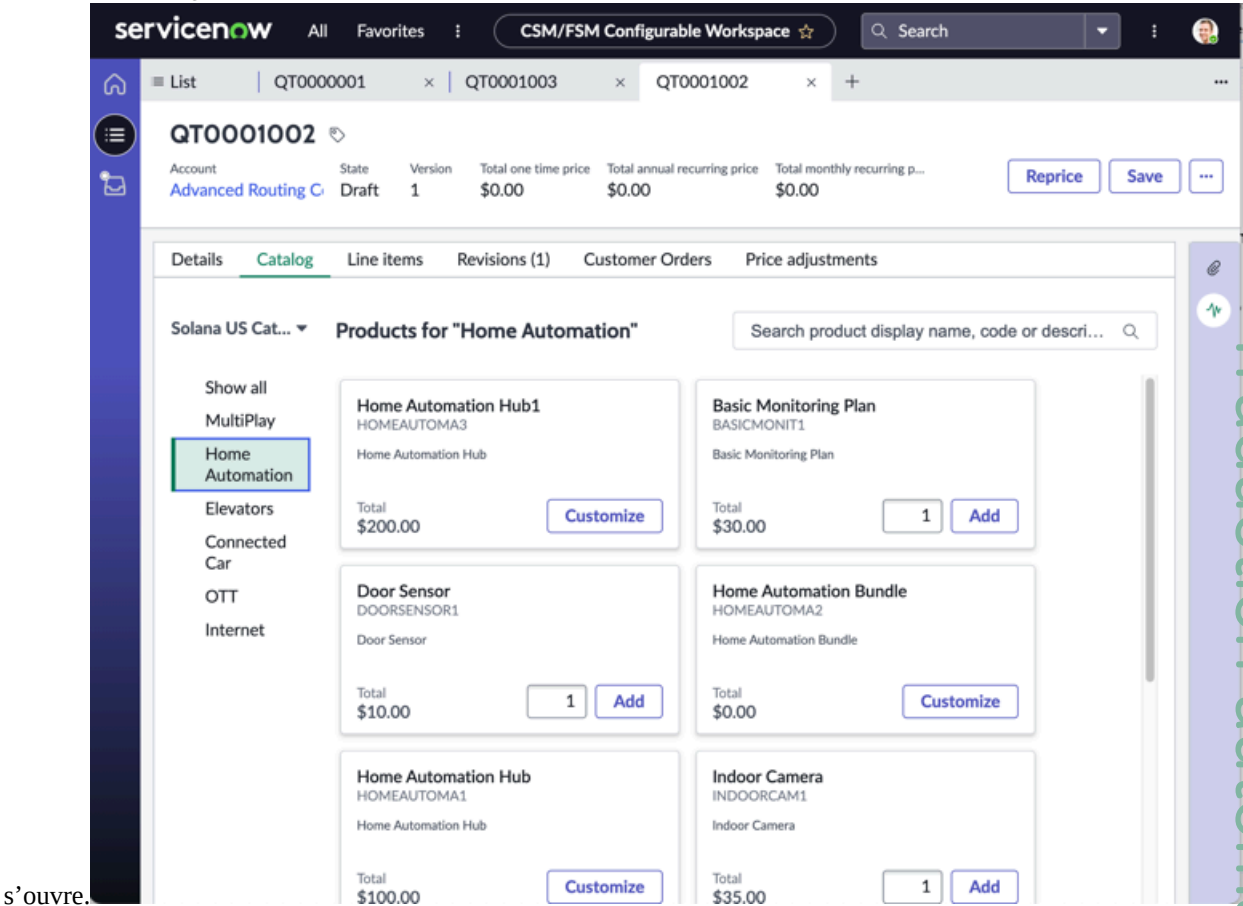
Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour voir si l'application est configurateur de produits disponible.

L'onglet Catalogue vous permet de rechercher et de sélectionner des offres de produits à partir de catalogues à ajouter à votre estimation. Il existe des offres de produits simples et complexes. Les offres de produits complexes sont configurables avec des options utilisant l'option configurateur de produits

Procédure

- 1. Accédez à la vue **de liste** et sélectionnez **Tous les devis**.
- 2. Sélectionnez le devis sur lequel vous souhaitez travailler dans la fenêtre **Liste de devis**.
- 3. Sélectionnez l’onglet **Catalogue**.
L’onglet **Catalogue**



s’ouvre.

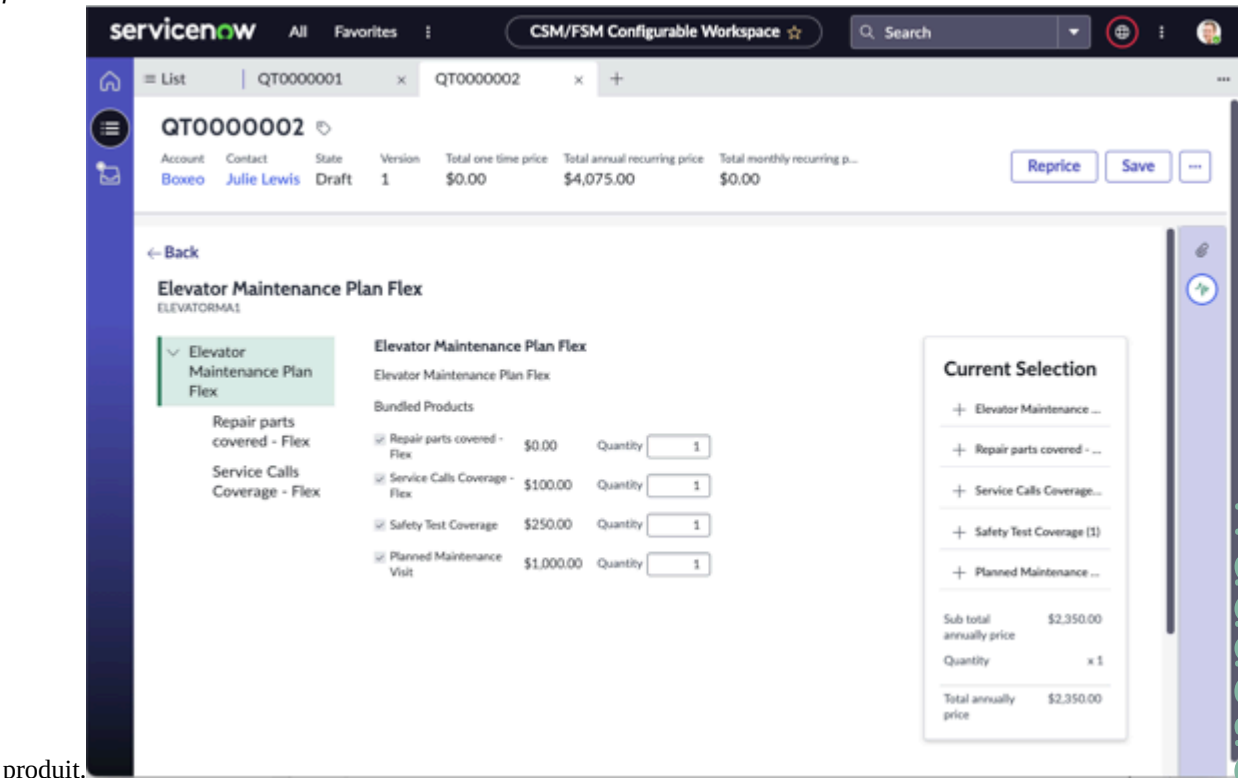
- 4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l’onglet **Catalogue**.

Onglet Catalogue

Élément	Description
Menu déroulant Product Catalog	Cette option sélectionne le catalogue de produits.
Bouton Personnaliser	Le bouton Personnaliser s’affiche sur les offres de produits configurables qui contiennent des options disponibles. La sélection du bouton Personnaliser ouvre le configurateur de produitsfichier .
Ajouter un bouton	Le bouton Ajouter ajoute le produit au devis. Le bouton Ajouter apparaît pour les produits simples qui n’ont pas d’options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans le catalogue de produits sélectionné.

Traduction automatique

5. Utilisez le bouton **Personnaliser** pour ouvrir et choisir les options d'un *configurateur de produits*



produit.

Configurateur de produits

configurateur de produits	Description
Champs d’option	Option qui permet aux agents de commande de sélectionner des options de produit.
Réévaluer	Une option qui recalcule tous les prix et supprime les ajustements manuels des prix.
Enregistrer	Option qui permet d’enregistrer les choix. Save met également à jour la fenêtre de tarification.
Fenêtre de tarification	La fenêtre de tarification affiche les options sélectionnées, la tarification des options et la tarification totale. Sélectionnez le signe plus pour afficher plus d’informations sur chaque option sélectionnée.
Valider	Cette option est utilisée par les agents pour valider les sélections effectuées dans le configurateur de produitsfichier .
Ajouter	Le bouton Ajouter est utilisé pour ajouter l’offre de produit au devis.

6. Sélectionnez **Ajouter**.
L’offre de produit est ajoutée au devis en tant **qu’élément de ligne**.

Que faire ensuite

Passez en revue l’onglet **Éléments de ligne** pour afficher les produits ajoutés au devis. Consultez [Afficher et mettre à jour des produits à l’aide de l’onglet Éléments de ligne](#) pour plus d’informations.

Traduction automatique

Afficher et mettre à jour des produits à l'aide de l'onglet Éléments de ligne

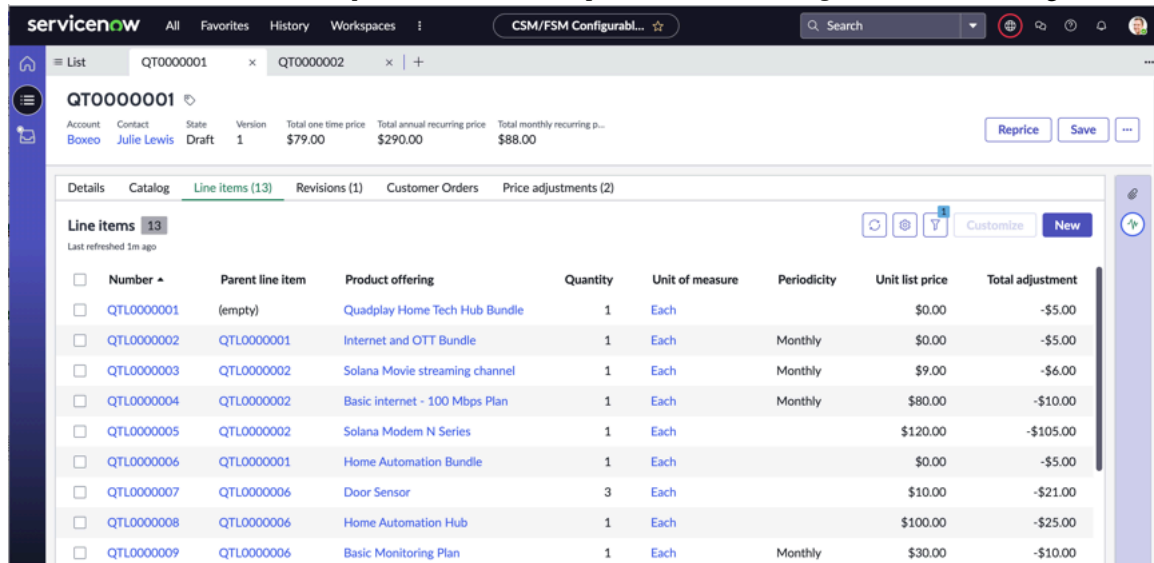
Utilisez l'onglet Éléments de ligne pour passer en revue et mettre à jour les produits dans votre devis et pour ajouter des éléments de ligne supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** afficher  et sélectionner **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'estimation sur laquelle vous travaillez, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.



Number	Parent line item	Product offering	Quantity	Unit of measure	Periodicity	Unit list price	Total adjustment
QTL0000001	(empty)	Quadplay Home Tech Hub Bundle	1	Each		\$0.00	-\$5.00
QTL0000002	QTL0000001	Internet and OTT Bundle	1	Each	Monthly	\$0.00	-\$5.00
QTL0000003	QTL0000002	Solana Movie streaming channel	1	Each	Monthly	\$9.00	-\$6.00
QTL0000004	QTL0000002	Basic internet - 100 Mbps Plan	1	Each	Monthly	\$80.00	-\$10.00
QTL0000005	QTL0000002	Solana Modem N Series	1	Each		\$120.00	-\$105.00
QTL0000006	QTL0000001	Home Automation Bundle	1	Each		\$0.00	-\$5.00
QTL0000007	QTL0000006	Door Sensor	3	Each		\$10.00	-\$21.00
QTL0000008	QTL0000006	Home Automation Hub	1	Each		\$100.00	-\$25.00
QTL0000009	QTL0000006	Basic Monitoring Plan	1	Each	Monthly	\$30.00	-\$10.00

3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de devis ou sélectionnez un élément de ligne de devis existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs dans les éléments de ligne de devis.
5. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques de ligne de devis** pour ajouter ou modifier les caractéristiques de devis.
6. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix** pour ajouter ou modifier un ajustement manuel des prix à l'élément de ligne de devis.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'élément de ligne de devis est mis à jour vers le devis principal.

Que faire ensuite

Ajoutez un ajustement de prix à un élément de ligne de devis. Consultez [Afficher les ajustements manuels des prix à l'aide de l'onglet Ajustements des prix](#) pour plus d'informations.

Ajouter un ajustement tarifaire à un élément de ligne de devis

Ajoutez des ajustements de tarification aux éléments de ligne de devis après la création de l'élément de ligne. Les ajustements de prix peuvent aider les clients à progresser dans le processus d'établissement des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les ajustements de prix pour les éléments de ligne de devis sont un moyen d'inciter les clients à progresser dans le processus d'estimation. Les agents commerciaux disposent des options d'ajustement des prix suivantes.

Types d'ajustement des prix

Type d'ajustement	Description
% de Markdown	Pourcentage d'une démarque du prix.
Montant de Markdown	Montant en dollars d'une démarque de prix.
% de Markup	Pourcentage de la majoration du prix.
Montant de Markup	Montant en dollars correspondant à une majoration de prix.
Remplacement de prix	Remplace le prix du produit par un nouveau prix.

Procédure

1. Accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'élément de ligne de devis pour un ajustement de prix.
3. Dans la boîte de dialogue de réglage, utilisez le menu Type de réglage pour sélectionner un type de réglage.
4. Entrez une valeur d'ajustement dans le champ Valeur d'ajustement.
5. Ajoutez une description de l'ajustement de prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Mettez à jour les caractéristiques du produit. Consultez [Mettre à jour les caractéristiques du produit](#) pour plus d'informations.

Mettre à jour les caractéristiques du produit

Utilisez l'onglet Caractéristiques de devis pour mettre à jour les caractéristiques du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une ligne de devis est créée, il peut être nécessaire de modifier les caractéristiques du produit à mesure que l'estimation est négociée avec un client. Les offres de produits avec des options personnalisables peuvent être mises à jour au fur et à mesure de l'évolution du devis.

Procédure

1. Accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'élément de ligne pour le changement de caractéristique du produit.
3. Sélectionnez l'onglet Caractéristiques de ligne de devis.
4. Sélectionnez la caractéristique de devis que vous souhaitez mettre à jour.
5. Modifiez la caractéristique et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créez plusieurs révisions de devis. Consultez [Créer des versions de devis avec l'onglet Révisions](#) pour en savoir plus.

Créer des versions de devis avec l'onglet Révisions

Utilisez l'onglet Révisions pour afficher toutes les versions de votre devis et pour créer des versions.

Avant de commencer

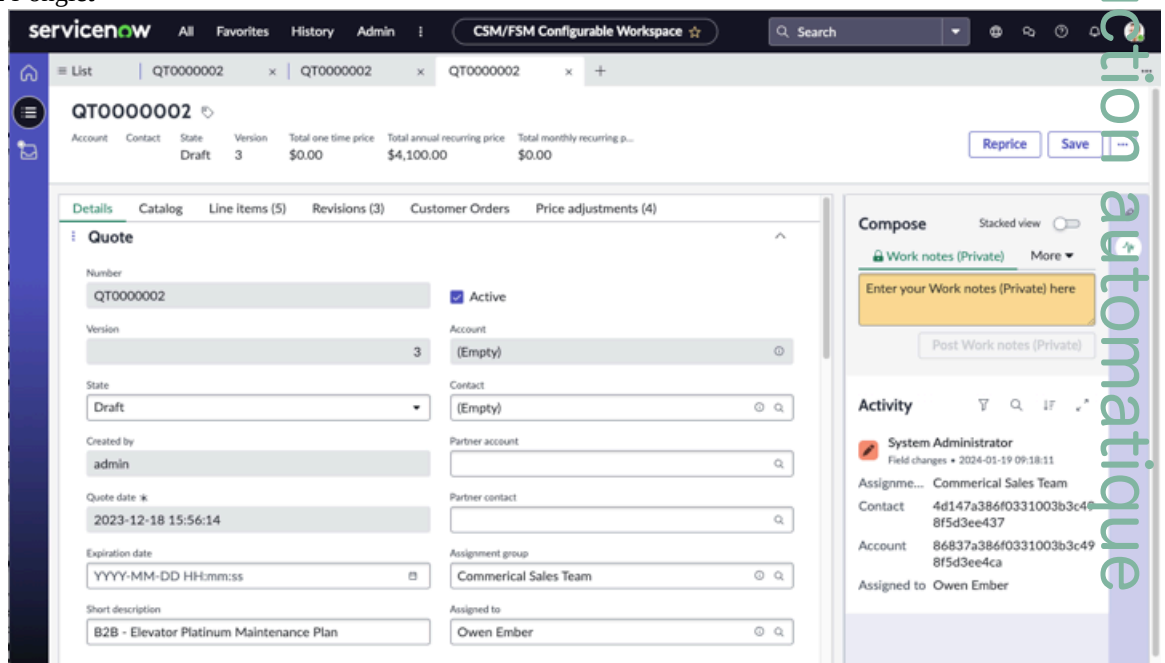
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des révisions d'un devis à l'aide de l'onglet Révisions. Toutes les versions de devis sont répertoriées. Le devis actif affiche une coche dans la case à cocher Actif.

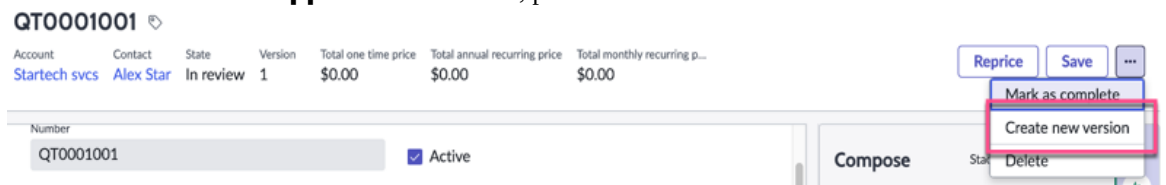
Procédure

1. Accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis sur lequel vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet



Révisions

4. Sélectionnez le bouton **Actions supplémentaires** , puis **Créer une nouvelle**



version.

Une nouvelle version du devis est créée. Sélectionnez cette citation dans le message pour ouvrir la nouvelle version. Les numéros de versions sont séquentiels. La case Actif est cochée pour le devis actif. Voir l'onglet Révisions pour une liste de toutes les versions actuelles d'un devis.

5. Revenez à la fenêtre **de liste de devis** et actualisez pour voir la dernière version créée.
6. Cochez la case **Actif** comme rappel de l'estimation active.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Commande client pour initier une commande à partir du devis. Consultez [Convertissez les devis en commandes à l'aide de l'onglet Commandes clients](#) pour plus d'informations.

Convertissez les devis en commandes à l'aide de l'onglet Commandes clients

Utilisez l'onglet Commande client pour convertir un devis en commande client dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

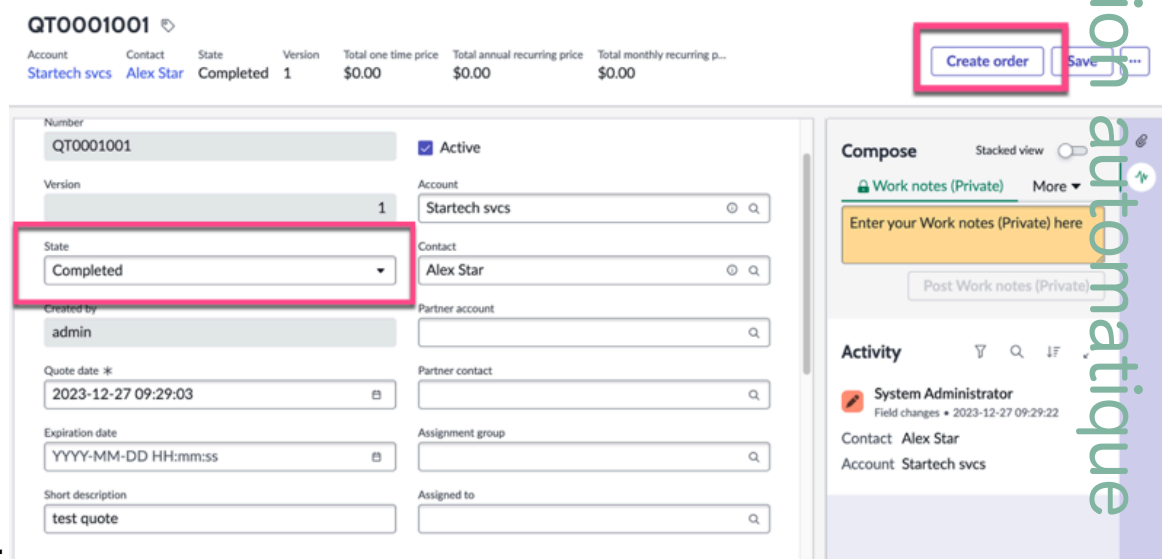
L'estimation doit être à l'état Actif et l'état de l'estimation doit être défini sur Terminé. L'onglet Commandes clients devient alors actif.

Remarque :

Vérifiez vos autorisations pour voir si vous avez accès à cette fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la vue  de liste et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis que vous souhaitez convertir en commande de client dans la fenêtre **Liste de devis**.
3. Modifiez l'état du devis sur **Terminé** et sélectionnez



Enregistrer.

4. Sélectionnez le bouton **Créer une commande**.
Lorsque la commande est créée, un message s'affiche avec le numéro de commande.
5. Sélectionnez le numéro de commande dans le message pour ouvrir la commande.
La fenêtre **Élément de ligne de commande** s'ouvre et affiche les éléments de ligne de commande, les ajustements de prix et les tâches de commande. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fenêtre **Éléments de ligne de commande**, reportez-vous à [Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits](#).

Afficher les ajustements manuels des prix à l'aide de l'onglet Ajustements des prix

Utilisez l'onglet Gestion des devis Ajustements de prix pour afficher et mettre à jour les ajustements de prix manuels effectués sur les éléments de ligne de commande de votre estimation.

Avant de commencer

Rôle requis : agent commercial

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un ajustement de prix, reportez-vous à la section [Ajouter un ajustement tarifaire à un élément de ligne de devis](#).

Procédure

1. Accédez à la vue  **de liste** et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis souhaité dans la fenêtre **Liste de devis**.
3. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix**.
4. Sélectionnez l'élément de ligne d'ajustement des prix que vous souhaitez mettre à jour.
5. Effectuez l'ajustement des prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'ajustement des prix est mis à jour et reflété dans le champ de tarification globale de l'estimation.

Afficher un devis existant

Affichez les estimations existantes pour mettre à jour l'état de l'estimation ou apporter d'autres modifications.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez au **Liste** afficher  et sélectionner **Tous les devis**.
 - Tous les devis : affiche tous les devis dans l'instance.
 - Mes devis : affiche vos devis.
 - Devis de mes équipes : affiche les devis de l'équipe.
2. Sélectionnez le devis sur lequel vous travaillez.
3. Apportez des mises à jour au devis selon vos besoins.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Devis d'exportation

Vous pouvez exporter une estimation sous forme de fichier JSON et Gestion des devis la fournir à un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité d'exportation des devis dans Gestion des devis exporte une liste de tous les devis. Suivez les étapes suivantes pour exporter des devis.

Procédure

1. Accédez à la vue  **de liste** et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le bouton Exporter.

3. Sélectionnez le type de fichier :

- Excel
- CVS
- JSON
- PDF

4. Sélectionnez le type de livraison :

- E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
- Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.
La liste des devis est exportée en fonction des paramètres définis.

Utilisant Order Management

Vous pouvez gérer et exécuter les commandes clients et les commandes de services dans l'application Order Management .

Champs d'action pour les commandes

L'application Order Management prend en charge les types de commandes de clients et de services suivants.

Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande de client qui n'est pas associée à une commande existante du même client.
Changement	Modifiez une commande existante, ce qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou exécuté.
Supprimer	Suppression d'un élément de ligne de commande client existant ou d'une commande de produit.

[store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur les différents types de commandes que vous pouvez gérer dans , Now Platformconsultez les rubriques suivantes :

- [Modèle de données pour la gestion des commandes](#)
- [Types d'actions pour la gestion des commandes des clients et des services](#)
- [Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits](#)
- [Examen des commandes des clients \(produits\)](#)
- [Examen des commandes de services](#)

[End]

Méthodes de capture des commandes

Vous pouvez capturer des commandes de clients (produits) et de services à partir des sources suivantes :

- Nos agents peuvent répondre aux commandes des clients et des services à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.
- Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications, vous pouvez capturer des commandes à partir des éléments suivants :
 - T systèmes de gestion des commandes tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
 - À travers les Service Bridge versions et San Diego ultérieures.

[store-future: BEGIN review]

Création, approbation et exécution des commandes des clients (produits)

Découvrez comment les commandes des clients (également appelées commandes de produits) sont capturées et comment vos responsables et agents de traitement des commandes les examinent, les orchestrent et les exécutent. En utilisant ce processus, vous vous assurez que les commandes des clients sont correctes et traitées efficacement tout au long du processus d'exécution.

Saisie directe de la commande client

Les agents peuvent capturer des commandes directement à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.

Capture de commande à l'aide de l'API Product Order Open

Si vous utilisez l'application, vous pouvez traiter les Order Management for Telecommunications, Media, and Technology commandes des clients à partir des systèmes de gestion des commandes des clients tiers à l'aide de l'API Product Order Open. L'API Product Order Open est une ServiceNow implémentation de la spécification TMF622 : Product Ordering Management API. Pour en savoir plus, consultez [l'API ouverte de la commande de produits](#).

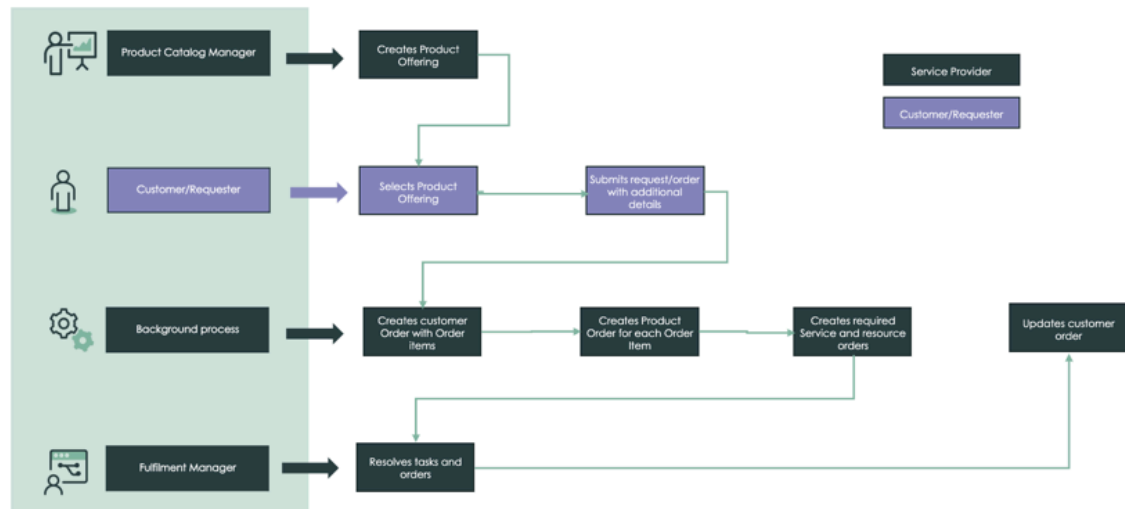
Génération d'enregistrement de commande client après capture

Lorsque vous capturez ou saisissez directement une commande de client, un enregistrement de commande de client est généré dans le Now Platform. Un enregistrement de commande de client comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande de client associés qui décrivent un produit et l'action (Ajouter, Modifier, Déconnecter) permettant d'effectuer tout service requis pour l'élément. Un enregistrement de commande de client contient également les éléments suivants.

- Les détails du produit ajouté, mis à jour ou supprimé.
- Dans le cas d'un produit ajouté, l'élément de ligne de commande contient les détails de la spécification de produit, avec ses caractéristiques requises et ses valeurs caractéristiques.
- Pour les commandes des clients Modifier et Déconnecter, la ligne de commande contient les détails de l'inventaire des produits que vous mettez à jour ou déconnectez.
- L'élément de ligne de commande peut comprendre un emplacement et des informations connexes telles que les coordonnées du client.

Le diagramme suivant montre ce qui se passe lorsqu'une commande de client est capturée, puis exécutée.

Gestion des commandes des clients et des services

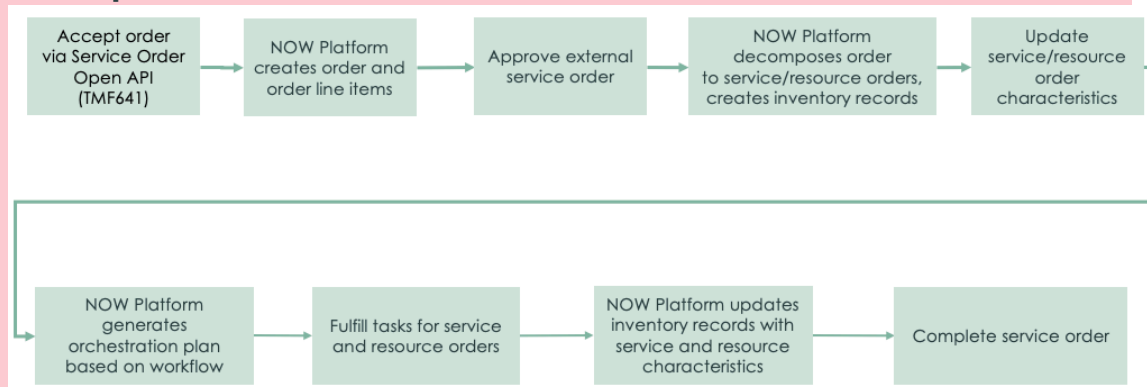


Examen, approbation et décomposition des commandes des clients

Une fois que vous avez capturé ou saisi une commande client, le gestionnaire d'exécution des commandes la sélectionne dans l'Espace de travail configurable de CSM, vérifie les informations suivantes, puis approuve ou rejette son exécution :

- Commande de client
- Éléments de ligne de commande
- Caractéristiques de commande

Exemple de workflow d'exécution de commande client utilisant l'API Service Order Open



Si le gestionnaire d'exécution des commandes rejette la commande d'un client, le processus suivant se produit :

- L'état de la commande de client passe à **Rejeté**.
- Une commande de client peut nécessiter plusieurs modifications pour revenir à un état normal. Le gestionnaire d'exécution des commandes apporte les modifications appropriées aux caractéristiques des spécifications de produit et à d'autres informations, puis peut tenter d'approuver la commande du client.

Si le gestionnaire d'exécution des commandes approuve une commande de client, le processus suivant se produit :

Traduction automatique

- Le champ **État** devient **En cours**.
- La commande du client est décomposée. Elle est basée sur les spécifications de produit, de service, de ressource, de relations de spécifications et les règles de décomposition dans le catalogue de produits. Elle crée toutes les commandes de produits, de services et de ressources de domaine requises pour chaque élément de ligne de commande client approuvé, puis déclenche le workflow d'exécution des commandes pour chaque commande de domaine.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les rôles de gestion des commandes clients et le processus d'approbation, consultez les rubriques suivantes :

- [Affectation des rôles d'exécution de commande et de fournisseur](#)
- [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
- [Approuver et exécuter les commandes des clients \(produits\)](#)

Génération du modèle de produit

Le génère Now Platform en interne un enregistrement de modèle de produit pour chaque configuration unique d'une spécification, s'il n'en existe pas, à utiliser dans le processus d'exécution. Un modèle de produit représente les options caractéristiques sélectionnées pour l'article commandé. Le modèle de produit est généré lorsqu'une commande a terminé le processus d'exécution.

Traitement des commandes des clients soumises via Service Bridge

Si la commande provient directement d'une instance client via , un Service Bridge traitement spécialisé supplémentaire a lieu :

1. Lorsqu'un client demande un élément de catalogue à partir du catalogue de services, les actions suivantes se produisent :
 - a. Une demande et un élément de demande sont générés dans l'instance du client.
 - b. Une commande client et des éléments de ligne de commande client sont générés dans l'instance des fournisseurs.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur , ainsi que Service Bridge sur l'utilisation des catalogues de services et la demande d'un élément de catalogue à partir du catalogue de services, consultez :

- [Service Exchange \(legacy\)](#) 
- [Service Catalog](#) 

2. Les données de commande se synchronisent sur les instances du client et du fournisseur, ce qui permet aux agents utilisant les deux instances de suivre sa progression.
3. Lorsque votre gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande du client, un message s'affiche dans votre instance indiquant que l'instance du client a été mise à jour en conséquence.
4. Une fois la commande du client terminée, les notes de travail sont mises à jour sur l'instance des clients d'entreprise.

- Ces notes permettent à votre client de consulter l'état de la commande à partir de son propre catalogue de services.
- Toutes les mises à jour d'état dans la commande sont automatiquement synchronisées avec l'instance du client d'entreprise.

Information associée

[Order Management](#)

[Installer et configurer Order Management](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer, modifier et annuler des commandes manuelles de produits

Grâce à la saisie des commandes, vos agents de commande peuvent saisir directement les commandes de clients (produits) et les commandes de services dans le Now Platformfichier . Ils peuvent également créer des commandes de produits et de services multisites avec un ou plusieurs produits et services pour le compte de vos clients. La capture de commande est prise en charge dans la version et les San Diego versions ultérieures.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur la création de commandes de services dans la capture de commandes, reportez-vous à [Création de commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des débranchements](#).

Order capture pour une saisie directe de commande

Vos agents peuvent capturer des commandes en effectuant les actions suivantes :

- Créez des commandes manuelles pour des produits et services standard avec une tarification.
- Créez des commandes manuelles de produits et de services avec des produits et services supplémentaires qui ont été identifiés comme étant les besoins des clients lors de l'exécution des commandes.

La création d'une commande manuelle de produit ou de service implique les étapes suivantes :

1. L'agent sélectionne et configure l'offre de produits et les spécifications de service, puis effectue des examens avant la soumission.
2. L'agent envoie la commande.

Créez Now Platform un enregistrement de commande de produit ou de service pour gérer l'exécution des commandes. Une commande de produit ou de service comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés qui décrivent le produit acheté ou les services en cours d'exécution.

3. Pour examiner ou modifier une commande de produit ou de service après l'avoir soumise, les agents utilisent les mêmes procédures pour toutes les autres commandes, quelle que soit leur origine. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
 - [Examen des commandes des clients \(produits\)](#)
 - [Examen des commandes de services](#).

4. Une fois que les gestionnaires d'exécution des commandes ou les gestionnaires de services ont terminé l'examen de la commande, ils peuvent approuver (ou rejeter) la

commande pour exécution par les agents d'exécution des commandes ou de service. Pour en savoir plus sur l'examen et l'exécution des commandes de clients ou de services, quelle que soit leur source, consultez les rubriques suivantes :

- [Approuver et exécuter les commandes des clients \(produits\)](#)
- [Approuver et exécuter les commandes de service](#)

i Remarque :

Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology , de nombreuses commandes de clients (produits) et de services que vous traitez dans l'application Now Platform peuvent être automatiquement capturées à partir des sources suivantes :

- À partir de systèmes de gestion des commandes tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou ServiceOrder ing Open (TMF641).
- À partir ServiceNow des instances de vos clients via l'application Service Bridge dans et les San Diego versions ultérieures.

Information associée

[API ouverte pour la commande de produits](#) 

[Commande de service API ouverte](#) 

[End]

[store-future: BEGIN review]

Commander un nouveau produit

Utilisez Order Capture pour créer une commande de produit, également appelée commande client, pour vos clients ou votre personnel interne.

Avant de commencer

Effectuez les tâches de configuration suivantes avant d'utiliser la capture de commande :

1. Affectez à vos utilisateurs des rôles d'exécution de commande et de fournisseur.
2. Définissez et publiez vos offres de produits et vos spécifications de service destinées aux clients.
3. Configurez l'exécution des commandes.

Pour en savoir plus, consultez [Installer et configurer Order Management](#).

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici comment se crée une commande de produit :

1. Dans le formulaire Créer une commande, vous sélectionnez le type de commande **Produit** , puis sélectionnez un compte client et un contact.
2. Dans le formulaire Sélectionner des produits, vous sélectionnez une ou plusieurs offres de produits et emplacements de destination pour la commande de produit.
3. Dans le formulaire Configurer les produits, vous configurez les produits commandés pour chaque élément de ligne de commande. Vous appliquez ensuite ces configurations de produit à un ou plusieurs emplacements, puis configurez les configurations de produit commandées par emplacement.

4. Dans le formulaire Vérifier la commande, vous examinez et envoyez la commande de produit.
5. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut maintenant les examiner et les approuver en vue de leur exécution. Pour en savoir plus, consultez [Approuver et exécuter les commandes des clients \(produits\)](#).

Lorsque vous saisissez directement une commande de produit, un enregistrement de commande client est créé dans le pour gérer l'exécution Now Platform des commandes client. Une commande de produit comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés. L'élément de ligne de commande décrit un produit et l'action (Ajouter) requis pour le service. Un élément de ligne de commande se compose également des éléments suivants :

- Les détails du produit ajouté, mis à jour ou supprimé.
- Dans le cas d'un produit ajouté, l'élément de ligne de commande contient les détails de la spécification de produit avec les caractéristiques et valeurs caractéristiques requises.
- L'élément de ligne de commande peut avoir un emplacement et des informations connexes, telles que les coordonnées du client.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Accédez à Order Capture à partir de l'onglet **Listes des espaces de travail configurables**.
3. Selon que vous créez une commande pour un compte client existant ou que vous créez un compte client avant de créer la commande, vous pouvez sélectionner l'une des actions suivantes.
4. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Commander un nouveau produit** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type d'ordre

Choose an order type

 Order a new product	 Order a new service
 Change a product	 Change a service
 Cancel a product	 Disconnect a service

Cancel **Create**

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte client et le contact

Sélectionnez le compte client et les informations de contact pour la commande comme prochaine étape du processus de création d'une commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvelle commande de produit : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Sélectionnez le compte pour lequel vous créez une commande de produit. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte spécifique, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts du client et trouver un contact spécifique, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Cela Now Platform crée un enregistrement de commande client avec l'état Brouillon, mais sans éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à [États des commandes des clients](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionnez les emplacements et les offres de produits pour la commande de produit

Sélectionnez les emplacements de destination et les offres de produits comme prochaine étape du processus de création d'une commande de produit. Vous sélectionnez les emplacements de destination du client, puis ajoutez les offres de produits que vous vendez au client pour chaque emplacement désigné.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Lorsque la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement s'affiche dans Sélectionner des produits, sélectionnez le ou les emplacements de destination auxquels vous livrez les produits de cette commande.



Remarque :

Pour accéder à la boîte de dialogue Choose at least one location (Choisir au moins un emplacement), cliquez sur **Add Location (Ajouter un emplacement)**.

- a. Placez votre curseur dans le champ **Emplacements**, cliquez sur le champ, puis sélectionnez un emplacement. Les sélections d'adresses disponibles proviennent du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour

filtrer la liste d'adresses du client et rechercher un emplacement spécifique, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.

- b.** Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en un autre.
- c.** Pour supprimer un emplacement sélectionné, cliquez sur **X**.
- d.** Cliquez sur **Ajouter**.

Les emplacements de destination sélectionnés pour la commande s'affichent dans le volet Emplacements. Pour ajouter un autre emplacement ou supprimer un emplacement précédemment sélectionné, effectuez les actions suivantes :

- 2.** Dans le volet Emplacements, sélectionnez l'emplacement auquel vous souhaitez proposer une offre de produit, puis ajoutez le contact de l'emplacement, les offres de produits et les quantités commandées pour l'emplacement :
 - a.** Dans la section Contact de l'emplacement, entrez éventuellement le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable de la personne à contacter pour l'emplacement sélectionné. Ces informations créent un enregistrement de contact d'élément de ligne.
 - b.** Dans la section Offres de produits du volet Sélectionner des produits, effectuez les actions suivantes pour l'emplacement sélectionné :
 - Dans le champ **Offres** , sélectionnez les offres de produits que vous proposez à l'emplacement.
 - Dans le champ **Quantité** , saisissez une quantité de commande pour chacune des offres de produits.

Sélectionner des produits - Offres de produits

Champ	Description
Offres*	Offre de produit publiée que le client commande pour une livraison à l'emplacement de destination sélectionné. Il peut s'agir, par exemple, d'un service Internet, de forfaits mobiles tout-en-un, d'une offre SD-WAN Premium ou d'un forfait mobile Premium illimité. Vous pouvez sélectionner plusieurs produits à vendre pour chaque emplacement sélectionné : i. Sélectionnez une offre de produit dans la liste des offres de produits publiées. Pour filtrer la liste des offres de produits et trouver une offre de produit, tapez les premières lettres du nom du produit. ii. Pour sélectionner une autre offre de produit, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en une autre. iii. Pour supprimer une sélection, cliquez sur X.
Quantité*	Quantité du produit que le client commande à l'emplacement sélectionné. La quantité par défaut est 1.

Champ	Description
	i Remarque : Pour supprimer une offre de produit que vous avez sélectionnée pour l'emplacement de commande, cliquez sur l'icône Supprimer ()

c. Pour ajouter une autre offre de produit pour cet emplacement, cliquez sur **Ajouter des offres de produits**, puis répétez le processus de sélection d'une offre et de saisie d'une quantité de commande.

3. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des offres de produits pour tous les emplacements, cliquez sur **Configurer les éléments**.

Résultats

L' crée Now Platform des éléments de ligne de commande pour chaque emplacement en fonction de la quantité et des spécifications définies des offres de produits, et les associe à la commande de produit.

Si un utilisateur de Santa Clara sélectionne deux offres SD-WAN Premium, il crée six éléments de Now Platform ligne de commande. Vous pouvez ensuite modifier les valeurs caractéristiques différemment pour chaque poste. Par exemple, un élément de ligne de commande peut avoir un routeur de base, tandis qu'un autre peut avoir un routeur avancé.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les détails des éléments de ligne de commande, modifier les valeurs des caractéristiques de commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de configuration facultative vous permet de copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein du même emplacement pour différents éléments de ligne de commande supérieure.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit

Assurez-vous que tous les détails de l'élément de ligne de commande sont corrects et complets, dans le cadre de l'étape suivante du processus de création d'une commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les détails des éléments de ligne de commande, modifier les valeurs des caractéristiques de commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des éléments connexes et des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de configuration facultative vous permet de copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein du même emplacement pour différents éléments de ligne de commande supérieure.

Chaque offre de produit dispose d'un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques :

- Chaque caractéristique est générique, c'est-à-dire qu'elle est associée à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource. Utilisez une caractéristique ou une option caractéristique pour décrire les attributs du produit, du service ou de la ressource.
- Pour chaque article commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de la caractéristique qui lui sont associées.
- Au fur et à mesure que vous ajoutez des options de caractéristique, le prix de l'élément de ligne de commande est mis à jour de manière incrémentielle.

Par exemple, votre client commande un forfait Mobile tout-en-un et vous souhaitez mettre à jour les caractéristiques de commande de celui-ci lorsque vous configurez la ligne de commande. Pour ce faire, utilisez la section Caractéristiques pour sélectionner les options commandées pour le plan, y compris les options suivantes :

- SMS Pack
- Pack Voix
- Pack de données

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- [Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#)
- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits.](#)

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit à configurer.
Un  **Missing Info** s'affiche si un élément de ligne de commande est incomplet et vous oblige à saisir plus de détails.

Cliquez sur le message pour savoir quelles informations sont manquantes. Les erreurs les plus courantes qui apparaissent généralement indiquent que vous devez renseigner les informations manquantes telles qu'une adresse de livraison ou des caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour passer en revue les détails généraux et tarifaires de l'élément de ligne de commande sélectionné, cliquez sur **Détails**.

Nouvelle commande de produit : détails : élément de ligne de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit que le client commande pour exécution.
Emplacement	Emplacement de livraison pour l'offre de produit commandée par le client.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en

Champ	Description
	savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit .
Quantité commandée	Quantité commandée pour cet élément de ligne de commande. Vous pouvez modifier cette quantité au besoin.

3. Examinez les détails de tarification de l'élément de ligne de commande.

i Remarque :

La devise par défaut des caractéristiques de commande dans vos offres de produits est basée sur les paramètres régionaux du système [glide.system.locale]. La devise de tarification des éléments de ligne de commande s'affiche selon le pays que vous avez défini lors de la configuration de votre compte client. Si la devise que vous avez définie est autre que celle des paramètres régionaux du système, le convertit Now Platform dans la devise spécifique à votre client et affiche les détails de la tarification.

Vous ne pouvez pas ajuster manuellement les montants qui apparaissent dans les champs Tarification. Ils n'augmentent ou ne diminuent que si vous ajoutez ou supprimez des offres de produits non obligatoires, modifiez les valeurs caractéristiques ou les quantités commandées pour un poste.

Nouvelle commande de produit - Détails - Tarifs

Champ	Description
Frais mensuels récurrents par unité	Total des frais mensuels récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais de ligne mensuels. Ces frais sont basés sur les frais mensuels récurrents par prix unitaire définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Frais non récurrents par unité	Total des frais non récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques. Ces frais sont basés sur les frais non récurrents par prix unitaire qui sont définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Prix total	Prix total de l'élément de ligne de commande, qui est calculé en additionnant tous les prix des options caractéristiques, puis en les multipliant par la quantité de commande de l'élément de ligne. Le prix de l'élément de ligne de commande de niveau supérieur inclut les informations suivantes :

Champ	Description
	○ Frais mensuels récurrents et non récurrents par unité pour l'offre de produit. ○ Prix définis dans le catalogue de produits pour les valeurs d'options caractéristiques que vous avez désignées pour l'élément de ligne de commande de niveau supérieur.

4. Pour examiner les options et les valeurs caractéristiques de l'élément de ligne de commande, cliquez sur **Caractéristiques**.

Nouvelle commande de produit : caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques incluent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et le logiciel.
Valeur caractéristique	Options que vous pouvez sélectionner pour les caractéristiques obligatoires associées à l'offre de produit. Pour chaque champ, sélectionnez l'option sélectionnée par votre client.

5. Pour mettre à jour ou saisir des valeurs pour les sélections d'options caractéristiques avec des indicateurs **(vides)**, procédez comme suit :
- Dans la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) qui apparaît dans les colonnes Details (Détails) à gauche de celle que vous souhaitez mettre à jour.
 - Une fenêtre Caractéristiques de la commande s'affiche avec les informations suivantes.

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques incluent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et le logiciel.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez entrer les informations de

Champ	Description
	valeur pour la caractéristique sélectionnée que vous mettez à jour.

- c. Après avoir examiné et mis à jour les options et les valeurs de caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour copier les valeurs caractéristiques d'un produit entier d'un emplacement de destination vers un autre emplacement ou d'une offre de produit à une autre, effectuez les actions suivantes.

Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour l'emplacement du client à Santa Clara et que vous souhaitez également la vendre pour l'emplacement du client à San Francisco.

- a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s'agit de l'offre de produits pour l'emplacement de Santa Clara à partir duquel vous effectuez la copie.
- b. Cliquez sur **Détails** pour revenir au volet Détails - Élément de ligne de commande.
- c. Dans le champ **Offre de produits**, cliquez sur l'icône de configuration des éléments de ligne de commande de copie (📄).
- d. Une fenêtre Sélectionner les emplacements à copier de cette configuration s'affiche avec les informations suivantes :

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Offre de produits *	Nom de l'offre de produit à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Copier aux emplacements *	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration de produit. i. Cliquez sur le champ Emplacements , puis sélectionnez un emplacement. ii. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.

- e. Après avoir sélectionné la copie dans les emplacements, cliquez sur **Copier**. Si le processus de copie réussit, le message suivant s'affiche :

☑ You have successfully copied configurations



Ce processus copie la hiérarchie de produits pour l'offre de produits sélectionnée de son emplacement sélectionné vers l'emplacement de copie spécifié. Par exemple, il copie la hiérarchie de produits pour l'offre de service SD-WAN Premium de Santa Clara vers l'emplacement sélectionné de San Francisco. Si les mêmes éléments de ligne d'offre existent dans l'emplacement de destination, il copie les options et les valeurs de caractéristique.

7. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes de clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.
8. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour l'élément de ligne de commande, effectuez l'une des actions suivantes.
9. En cliquant sur le bouton **Réviser**, la validation des éléments connexes de la commande client a lieu et vous accédez à la page de soumission de la commande.

Option	Description
Si la validation est réussie	Le message suivant s'affiche Now Platform : Les éléments de ligne d'inventaire/de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations de commande ne nécessitent aucune saisie supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l'exécution de la commande.
En cas d'échec de la validation	L'un des messages suivants s'affiche Now Platform : ○ Pour l'élément de ligne de commande (ORDLn) : un ou plusieurs éléments de ligne de stock/de commande associés ne sont pas compatibles. Fournissez les détails corrects de l'inventaire dépendant avant la fermeture des commandes de domaines connexes. ○ Pour l'élément de ligne de commande (ORDLn) : un ou plusieurs éléments connexes sont requis. Fournissez les détails d'inventaire connexes avant la fermeture des commandes de domaines connexes. Ce message confirme que la décomposition des informations de commande nécessite des détails supplémentaires. Vous pouvez fournir les informations requises pour passer au processus suivant de l'exécution de la commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

Examiner et soumettre la commande de produit

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande à l'étape suivante du processus de création d'une commande de produits. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à [Examen des commandes des clients \(produits\)](#).

Procédure

1. Dans le formulaire Nouvelle commande de produit, passez en revue les détails généraux et de tarification des éléments de ligne de commande.

Formulaire de nouvelle commande de produit

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit que le client commande pour exécution.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit .
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques.
Prix total	Prix total de cet élément de ligne de commande.

Remarque :

Vous ne pouvez pas ajuster manuellement les montants qui apparaissent dans les champs de tarification. Elles ne changent que si vous modifiez les valeurs caractéristiques des postes de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez [Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit](#).

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les volets **Détails** et **Activité**.

Remarque :

Pour en savoir plus sur ces champs, reportez-vous à [Formulaire Éléments de ligne de commande \(commandes de clients\)](#).

- b. Dans le volet **Détails**, renseignez les informations sur l'élément de ligne de commande selon vos besoins. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les détails de l'élément de ligne de commande.
 - c. Dans le volet **Activité**, saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande :
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Commentaires** peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Notes de travail (privé)** ne peut être consulté que par votre personnel interne.
 - d. Lorsque vous avez terminé de saisir des commentaires ou des notes de travail privées, cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Pour l'envoyer pour approbation d'exécution, cliquez sur **Envoyer la commande**.
 4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut maintenant les examiner et les approuver en vue de leur exécution. Pour en savoir plus, consultez [Approuver et exécuter les commandes des clients \(produits\)](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifier un enregistrement d'inventaire de commande de produit

En tant que fournisseur, découvrez comment modifier un enregistrement d'inventaire de commande de produit, également appelé commande de client, dans la Now Platform propriété pour vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour modifier un enregistrement d'inventaire de commande de produits pour un compte client existant, effectuez les actions suivantes :

- a. Dans l’onglet **Listes de l’espace de travail configurable** (), cliquez sur **Commandes clients**.
 - b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Toutes** ou pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s’affiche, sélectionnez **Modifier un produit** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type de commande

Choose an order type

 Order a new product

 Order a new service

 Change a product

 Change a service

 Cancel a product

 Disconnect a service

Cancel

Create

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les informations de contact d’un client

Sélectionnez le compte et les informations de contact d’un client comme première étape du processus de modification d’un enregistrement d’inventaire de commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

- 1. Renseignez les champs du formulaire.

Changer un produit : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.

Traduction automatique

Champ	Description
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts du client et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de produits à partir de l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de produits à partir de l'inventaire disponible comme prochaine étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner des produits, la liste des inventaires de produits actifs s'affiche Now Platform dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires de produits en cliquant sur l'icône de développement () ou sur l'icône de réduction () dans l'arborescence de contenu. Si la liste des inventaires de produits est longue, vous pouvez parcourir la liste en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour rechercher les inventaires de produits que vous allez modifier. Pour plus d'informations, consultez [Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre](#).

Remarque :

Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de produits directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Pour choisir tous les inventaires de produits disponibles sur chaque page, cliquez sur **Sélectionner tout**, puis sur **Sélectionner**.

Pour choisir la liste complète des inventaires de produits, cliquez sur **Tout sélectionner** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

Remarque :

Pour sélectionner des inventaires de produits à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section [Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre](#).

2. Dans le volet Tout sélectionner, cliquez sur les inventaires de produits que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de produits, placez votre curseur n'importe où dans l'ordre de modification et cliquez sur **Désélectionner**.

Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de produits, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet Informations sur l'inventaire des produits, examinez les détails de la commande et les informations caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite

Configurez les détails des éléments de ligne de commande, modifiez les valeurs des caractéristiques de commande pour les spécifications de produit et ajoutez ou supprimez les spécifications de produit facultatives. Vous pouvez utiliser une fonction de copie de configuration facultative pour copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein du même emplacement pour les différents éléments de ligne de commande principale.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre

[store-future: BEGIN review]Recherchez et affichez plus rapidement les enregistrements d'inventaire de produits de votre client en utilisant un filtre comme étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit.[End]

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement.
Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un autre emplacement.
3. Pour supprimer un emplacement, cliquez sur **X**.
4. Cliquez sur le champ **Offre de produits** , puis sélectionnez une offre de produit.
Les offres de produits et les informations connexes sont affichées à partir des enregistrements d'inventaire actifs du client.
5. Cliquez sur le champ **Spécification de produit** , puis sélectionnez une spécification de produit.
Les spécifications de produit s'affichent lorsque vous sélectionnez l'offre de produit. Une fois que vous avez sélectionné la spécification de produit, vous pouvez utiliser le filtre basé sur les caractéristiques du produit. Pour ajouter les caractéristiques et les valeurs au filtre, cliquez sur le bouton **Ajouter des caractéristiques** et effectuez les actions suivantes :
 - a. Cliquez sur le champ **Caractéristique** , puis sélectionnez une caractéristique. Les caractéristiques disponibles proviennent des spécifications de produit que vous avez sélectionnées.
 - b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications de produit sélectionnées.
 - Pour sélectionner une autre valeur, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez une valeur.
 - Pour supprimer une valeur, cliquez sur **X**.

Pour ajouter une autre caractéristique ou supprimer une caractéristique précédemment sélectionnée, effectuez les actions suivantes :

6. Cliquez sur **Appliquer.**

Résultats

L'inventaire des produits filtrés s'affiche dans le volet Tout sélectionner.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Vérifiez les détails de l'élément de ligne de commande.

Vérifiez que tous les détails de l'élément de ligne de commande sont corrects et complets à l'étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez un enregistrement d'inventaire de commande de produits, créez les éléments de ligne de Now Platform commande selon les spécifications que vous avez définies. Si votre inventaire de produits sélectionné comporte des inventaires de produits parents ou grands-parents, les éléments de ligne de commande sont également créés pour les inventaires de produits parents ou grands-parents. Si les inventaires sélectionnés sont des articles parents de premier ordre, les éléments de ligne de commande ne sont créés que pour les articles parents, et non pour les articles de commande enfants.

Par exemple, supposons que votre client souhaite modifier la commande du périphérique SD-WAN Edge. Après avoir sélectionné l'inventaire de produits pour cet élément, deux éléments de ligne de commande sont créés pour cet ordre de modification, l'un Now Platform pour le périphérique SD-WAN Edge et l'autre pour son parent, le package de services SD-WAN. Si vous sélectionnez l'inventaire SD-WAN Service Package, qui est l'élément de commande parent, un seul élément de ligne de commande est créé.

Vous pouvez configurer les détails de l'élément de ligne de commande, modifier les valeurs des caractéristiques de commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de configuration facultative vous permet de copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein d'un même emplacement pour les différents postes de commande supérieure.

Chaque offre de produit dispose d'un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques :

- Chaque caractéristique est générique, c'est-à-dire qu'elle est associée à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource. Utilisez une caractéristique ou une option caractéristique pour décrire les attributs du produit, du service ou de la ressource.
- Pour chaque article commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de la caractéristique qui lui sont associées.
- Au fur et à mesure que vous ajoutez des options de caractéristique, le prix de l'élément de ligne de commande est mis à jour de manière incrémentielle.

Par exemple, votre client demande à modifier la commande d'un forfait mobile tout-en-un et vous souhaitez mettre à jour les caractéristiques de commande correspondantes lorsque vous configurez l'élément de ligne de commande. Utilisez la section Caractéristiques pour sélectionner les options d'ordre de changement pour le plan, y compris les options suivantes :

- SMS Pack
- Pack Voix
- Pack de données

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- [Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#)
- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits.](#)

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit que vous souhaitez configurer.

Un  **Missing Info** s'affiche si un élément de ligne de commande est incomplet et nécessite que vous saisissiez plus de détails.

Cliquez sur le message pour savoir quelles informations sont manquantes. Une erreur courante est liée au remplissage de certaines informations manquantes, telles qu'une adresse d'expédition ou des caractéristiques de commande, pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour passer en revue les détails généraux et tarifaires de l'élément de ligne de commande sélectionné, cliquez sur **Détails**.

La table suivante décrit les champs de cet onglet.

Changement de produit - Détails - Onglet Élément de ligne de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Emplacement	Emplacement de l'inventaire de la commande de produits que le client est en train de modifier.
Offre de produits	Offre de produit que le client est en train de changer.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit .

3. Examinez les détails de tarification de l'élément de ligne de commande.

i Remarque :

La devise par défaut des caractéristiques de commande dans vos offres de produits est basée sur les paramètres régionaux du système [glide.system.locale]. La devise du prix des éléments de ligne de commande s'affiche pour le pays que vous avez défini lors de la configuration de votre compte client. Si vous définissez une devise autre que les paramètres régionaux du système, la Now Platform convertit dans la devise spécifique de votre client et affiche les détails de la tarification.

Vous ne pouvez pas ajuster manuellement les montants qui apparaissent dans les champs Tarification. Les montants n'augmentent ou ne diminuent que lorsque vous ajoutez ou supprimez des offres de produits non obligatoires ou que vous modifiez les valeurs caractéristiques ou les quantités commandées d'un poste.

Changement de produit - Détails - Onglet Tarification

Champ	Description
Frais mensuels récurrents par unité	Total des frais mensuels récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais de ligne mensuels. Ces frais sont basés sur les frais mensuels récurrents par prix unitaire définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Frais non récurrents par unité	Total des frais non récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques. Ces frais sont basés sur les frais non récurrents par prix unitaire qui sont définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Prix total	Prix total de l'élément de ligne de commande, qui est calculé en additionnant tous les prix des options caractéristiques, puis en les multipliant par la quantité de commande de l'élément de ligne. Le prix de l'élément de ligne de commande de niveau supérieur inclut les informations suivantes : ○ Frais mensuels récurrents et non récurrents par unité pour l'offre de produit. ○ Prix définis dans le catalogue de produits pour les valeurs d'options caractéristiques que vous avez désignées pour l'élément de ligne de commande de niveau supérieur.

Traduction automatique

4. Pour examiner les options et les valeurs caractéristiques de l'élément de ligne de commande, cliquez sur l'onglet **Caractéristiques**.

Changement de produit - Onglet Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques incluent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et le logiciel.
Valeur caractéristique	Options que vous pouvez sélectionner pour les caractéristiques obligatoires associées à l'offre de produit. Pour chaque champ, sélectionnez l'option sélectionnée par votre client.

5. Pour mettre à jour ou saisir les valeurs des sélections d'options de caractéristiques avec des indicateurs (vides), procédez comme suit :
- a. Dans la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) qui apparaît dans la colonne Details (Détails).
 - b. Lorsque la fenêtre Caractéristiques de la commande s'affiche, renseignez les champs.

Changement de produit - Onglet Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques incluent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et le logiciel.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez entrer les informations de valeur pour la caractéristique sélectionnée que vous mettez à jour.

- c. Après avoir examiné et mis à jour les options et les valeurs de caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour copier les valeurs caractéristiques d'un produit entier d'un emplacement de destination vers un autre emplacement ou d'une offre de produit vers une autre offre de produit, effectuez les actions suivantes :
- a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit que vous souhaitez cloner.
 - b. Pour revenir au volet Détails - Élément de ligne de commande, cliquez sur **Détails**.
 - c. Dans le champ **Offre de produits**, cliquez sur l'icône de configuration des éléments de ligne de commande de copie (📄).

d. Lorsque la fenêtre Sélectionner les emplacements à copier de cette configuration s’affiche, renseignez les champs :

Sélectionner les emplacements pour copier cette fenêtre de configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l’emplacement à partir duquel vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Offre de produits *	Nom de l’offre de produit à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Copier aux emplacements *	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration de produit. i. Cliquez sur le champ Emplacements , puis sélectionnez un emplacement. ii. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.

e. Cliquez sur **Copier**. Si le processus de copie réussit, le message suivant s’affiche :

 You have successfully copied configurations 

Ce processus copie la hiérarchie de produits de l’offre de produit de son emplacement à l’emplacement de copie spécifié. Si les mêmes éléments de ligne d’offre existent à l’emplacement de destination, elle copie les options et les valeurs de la caractéristique.

7. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes de clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.
8. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour les éléments de ligne de commande, effectuez l’une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passez en revue les éléments de ligne de commande et envoyez l’ordre de changement pour l’inventaire des produits

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande lors de la dernière étape du processus de modification d’un enregistrement d’inventaire de commande de produits. Modifiez les détails de la commande, selon vos besoins, avant de la soumettre pour approbation de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à [Examen des commandes des clients \(produits\)](#).

Procédure

1. Dans le formulaire Changement de produit, passez en revue les détails généraux et de tarification des éléments de ligne de commande.
[store-future: BEGIN review]

Formulaire de changement de produit

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit que le client est en train de changer.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit .
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques.
Prix total	Prix total de cet élément de ligne de commande.

 Remarque :

Vous ne pouvez pas ajuster manuellement les montants qui apparaissent dans les champs de tarification. Elles ne changent que si vous modifiez les valeurs caractéristiques des postes de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez [Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit](#).

[End]

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu ( en regard de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Les onglets **Détail** et **Activité** s'ouvrent.

Remarque :

Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à [Formulaire Éléments de ligne de commande \(commandes de clients\)](#).

- b. Dans l'onglet **Détail** , renseignez les informations relatives à l'élément de ligne de commande, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
 - c. Dans l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande :
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privées) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
 - d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Cliquez sur **Envoyer la commande**.
 4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut les examiner et les approuver pour l'exécution des changements.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Annuler un enregistrement d'inventaire de commande de produits

En tant que fournisseur, vous pouvez annuler un enregistrement d'inventaire de produits dans le Now Platform pour vos clients. Par exemple, vous souhaitez peut-être annuler votre routeur hérité actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour annuler un enregistrement d'inventaire de commande de produits pour un compte client existant, procédez comme suit :
 - a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable CSM/FSM** (), cliquez sur **Commandes clients**.
 - b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Toutes** ou pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s’affiche, sélectionnez **Annuler un produit** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type de commande

Choose an order type

Order a new product

Order a new service

Change a product

Change a service

Cancel a product

Disconnect a service

Cancel

Create

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les informations de contact d’un client

Sélectionnez le compte et les informations de contact d’un client comme première étape du processus d’annulation d’un enregistrement d’inventaire de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Annuler un produit - Créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts du client et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de produits à partir de l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de produits à partir de l'inventaire disponible comme prochaine étape du processus d'annulation d'un enregistrement d'inventaire de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner des produits, la liste des inventaires de produits actifs s'affiche Now Platform dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires de produits en cliquant sur l'icône de développement () ou sur l'icône de réduction () dans l'arborescence de contenu. Si la liste des inventaires de produits est longue, vous pouvez parcourir la liste en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour rechercher les inventaires de produits que vous allez annuler. Pour plus d'informations, consultez [Rechercher et afficher un inventaire de produits à l'aide d'un filtre](#).

Remarque :

Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de produits directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Pour choisir tous les inventaires de produits disponibles sur chaque page, cliquez sur **Sélectionner tout**, puis sur **Sélectionner**.

Pour choisir la liste complète des inventaires de produits, cliquez sur **Tout sélectionner** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

Remarque :

Pour sélectionner les inventaires de produits à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section [Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre](#).

2. Dans le volet Tout sélectionner, cliquez sur les inventaires de produits que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de produits, placez votre curseur n'importe où dans l'ordre de modification et cliquez sur **Désélectionner**.

Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de produits, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.
3. Dans le volet Informations sur l'inventaire des produits, examinez les détails de la commande et les informations caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rechercher et afficher un inventaire de produits à l'aide d'un filtre

Recherchez et affichez les enregistrements d'inventaire de produits de votre client en utilisant le filtre comme prochaine étape du processus d'annulation d'un enregistrement d'inventaire de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement.
Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.
3. Pour supprimer un emplacement, cliquez sur **X**.
4. Cliquez sur le champ **Offre de produits** , puis sélectionnez une offre de produit.
Les offres de produits et les informations connexes sont affichées à partir des enregistrements d'inventaire actifs du client.
5. Cliquez sur le champ **Spécification de produit** , puis sélectionnez une spécification de produit.
Les spécifications de produit s'affichent lorsque vous sélectionnez l'offre de produit. Une fois que vous avez sélectionné la spécification de produit, vous pouvez utiliser le filtre basé sur les caractéristiques du produit. Pour ajouter les caractéristiques et les valeurs au filtre, cliquez sur le bouton **Ajouter des caractéristiques** et effectuez les actions suivantes :
 - a. Cliquez sur le champ **Caractéristique** , puis sélectionnez une caractéristique. Les caractéristiques disponibles proviennent des spécifications de produit que vous avez sélectionnées.
 - b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications de produit que vous avez sélectionnées.
 - Pour sélectionner une autre valeur, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez une valeur.
 - Pour supprimer une valeur, cliquez sur **X**.

Pour ajouter une autre caractéristique ou supprimer une caractéristique précédemment sélectionnée, effectuez les actions suivantes :
6. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

L'inventaire des produits filtrés s'affiche dans le volet Tout sélectionner.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les éléments de ligne de commande et soumettre l'ordre d'annulation pour l'inventaire des produits

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande lors de la dernière étape du processus d'annulation d'un enregistrement d'inventaire de produits. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous annulez un inventaire de commande de produits, le processus crée Now Platform les éléments de ligne de commande selon les spécifications que vous avez définies. Pour annuler un enregistrement d'inventaire de commande de produits, si les inventaires sélectionnés sont des articles parents de premier ordre, les éléments de ligne de commande sont créés à la fois pour les articles parents et pour les éléments de commande enfants. Si les inventaires sélectionnés sont des éléments de commande enfants, les éléments de ligne de commande sont créés uniquement pour les éléments enfants.

Par exemple, votre client demande l'annulation de la commande d'un pack de services SD-WAN. Une fois que vous avez sélectionné l'inventaire des produits, quatre éléments de ligne de commande sont créés pour cet ordre de modification, un Now Platform pour le pack de services SD-WAN et un pour chacun des trois éléments de commande enfants, tels que Contrôleur SD-WAN, Périphérique périphérique SD-WAN et Sécurité SD-WAN. Si vous avez sélectionné l'un des trois inventaires enfants, un seul élément de ligne de commande est créé pour l'inventaire enfant sélectionné.

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à [Examen des commandes des clients \(produits\)](#).

Remarque :

Pour les commandes de type Modifier et déconnecter des clients, le message ci-dessous s'affiche.

Cette validation ne s'applique pas aux éléments de ligne de commande avec une action de changement ou de déconnexion.

Procédure

1. Dans le formulaire Annulation du produit, passez en revue les détails généraux et de tarification des éléments de ligne de commande.

Formulaire d'annulation du produit

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit dont le client demande l'annulation.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit .
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques.

Champ	Description
Prix total	Prix total de cet élément de ligne de commande.

Remarque :

Vous ne pouvez pas ajuster manuellement les montants qui apparaissent dans les champs de tarification. Elles ne changent que si vous modifiez les valeurs caractéristiques des postes de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez [Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit](#).

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert () à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Les onglets **Détail** et **Activité** s'ouvrent.

Remarque :

Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à [Formulaire Éléments de ligne de commande \(commandes de clients\)](#).

- b. Dans l'onglet **Détail** , renseignez les informations de l'élément de ligne de commande selon vos besoins. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les détails de l'élément de ligne de commande.
- c. Dans l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande :
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privé) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
- d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

3. Cliquez sur **Envoyer la commande**.

4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut maintenant les examiner et les approuver pour annulation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des commandes des clients (produits)

Découvrez comment votre gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner les commandes des clients pour l'exécution afin de vérifier que vos commandes sont correctement exécutées.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes des clients

Après avoir capturé une commande de client, le gestionnaire d'exécution des commandes sélectionne et vérifie la commande, l'élément de ligne, les spécifications du produit et les données des caractéristiques, puis décide d'approuver ou de rejeter la commande.

S'il est approuvé, le processus de décomposition de commande initie et déclenche le flux d'exécution de commande pour exécuter la commande du client. Consultez la table suivante pour obtenir la liste des tâches d'examen et d'approbation des commandes client que vous pouvez effectuer. Après avoir capturé une commande de Now Platform service, le gestionnaire des commandes de service sélectionne et vérifie la commande, les éléments de ligne et les données de caractéristique, puis les approuve ou les rejette. Découvrez comment ce processus déclenche le flux d'exécution des commandes et crée les tâches requises pour exécuter la commande de service.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes des clients

Tâche	Description
1. Sélectionnez une commande de client.	Accédez à votre espace de travail et sélectionnez la commande.
2. Passez en revue les éléments de ligne de commande client.	Validez le fait que les emplacements affectés pour chaque élément de ligne commandé sont corrects pour chaque produit commandé.
3. Examinez et mettez à jour les informations de contact de l'élément de ligne de commande client.	Assurez-vous que les informations de contact du client sont correctes pour l'élément de ligne de commande client.
4. Passez en revue les spécifications de produit associées à l'élément de ligne de commande client.	Mettez à jour l'élément de ligne client selon vos besoins.
5. Passez en revue les sélections des caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande client.	Assurez-vous que les sélections de caractéristiques du client sont correctes.
6. Une fois que vous êtes convaincu que tous les détails de la commande sont corrects, approuvez la commande du client pour le traitement de l'exécution.	Approuvez la commande du client.
7. Effectuer les tâches d'exécution des commandes des clients après approbation.	Assurez-vous que la commande du client est correctement exécutée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client

Sélectionnez une commande de client et vérifiez les détails du compte, du contact, de la tarification et de la date pour vous assurer que la commande est correcte et complète. Si nécessaire, vous pouvez réviser ou demander l'annulation d'une commande client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution des commandes ou d'agent d'exécution des commandes, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( cliquez sur **Commandes clients**.
 - b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non traitées, cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :
 - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
 - Pour filtrer les commandes existantes des clients, cliquez sur l'icône de filtre ().
2. Pour sélectionner la commande de client que vous souhaitez examiner, cliquez sur la vignette appropriée dans l'espace de travail Customer Order Management.
 3. Dans le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact pour la commande de client sélectionnée.
 4. Pour réviser ou demander l'annulation d'une commande de client à l'état En cours, effectuez l'une des actions suivantes.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les changements d'ordre en cours, reportez-vous à [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#).

5. Dans la commande du client, apportez les modifications requises, puis cliquez sur **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validez la compatibilité des éléments connexes d'une commande client

Validez les éléments de ligne de commande connexes de votre commande client, qui incluent les relations de spécification horizontales, pour vous assurer que les informations liées à la commande sont correctement générées pour exécuter votre commande client.

Avant de commencer

Une relation de spécification horizontale est définie en définissant une règle de compatibilité entre les spécifications de produit, de service ou de ressource dans un catalogue de produits.

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir défini une règle de compatibilité, lorsque vous capturez une commande client, vous pouvez valider les éléments connexes de la commande avant d'approuver la commande. Pour cette validation, vous examinez les relations de spécification des éléments de ligne de commande et les données d'entrée de commande de votre client lorsque vous avez créé la commande.

Les validations ont lieu à deux niveaux :

1. Validations avant l'approbation de la commande. Si ces validations échouent, le processus de décomposition de commande ne s'arrête pas. Les validations suivantes ont lieu :
 - Spécification source et configuration de spécification source
 - Validation des compatibilités
 - Validation des quantités compatibles
2. Validation au moment de la fermeture d'une commande de domaine. En cas d'échec de cette validation, le processus d'exécution de commande s'arrête. Les validations suivantes ont lieu :
 - Spécification source et configuration de spécification source
 - Validation des compatibilités
 - Validation des quantités compatibles
 - Configuration compatible

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution des commandes ou d'agent d'exécution des commandes, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( , cliquez sur **Commandes clients**.
 - b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non traitées, cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez valider :
 - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation ().
 - Pour filtrer les commandes clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre ().
2. Pour valider les éléments connexes de la commande client, cliquez sur **Valider les éléments connexes** sur le formulaire de commande client.

Option	Description
Si la validation est réussie	Le message suivant s’affiche Now Platform : Les éléments de ligne d’inventaire/de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations de commande ne nécessitent aucune saisie supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l’exécution de la commande.
En cas d’échec de la validation	Le affiche Now Platform un message qui confirme si les informations de commande nécessitent des détails supplémentaires pour leur décomposition. Vous pouvez fournir les informations requises pour passer au processus suivant de l’exécution de la commande.

Remarque :

Pour les commandes de type Changement et Déconnexion des commandes client, le message ci-dessous s’affiche pour la validation des éléments associés de la commande client.

Cette validation ne s’applique pas aux éléments de ligne de commande avec une action de changement ou de déconnexion.

3. Cliquez sur **Approuver**.

Remarque :

Lors de l’approbation du type de commande de changement et de déconnexion des demandes avec des relations horizontales, le ServiceNow® système analyse leur impact sur les relations d’inventaire de produits et affiche un message si cela invalide les relations existantes en raison de l’impact du changement demandé par le client.

Que faire ensuite

Examinez et mettez à jour les éléments connexes de la ligne de commande. Pour plus d'informations, consultez [Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client

Passez en revue les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande de client pour vous assurer que tous les éléments de ligne et les détails sont corrects et complets. Les détails connexes comprennent les caractéristiques des éléments de ligne de commande de service et les contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En utilisant simultanément les formulaires Éléments de ligne de commande client et Caractéristique de commande client, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Affichez un élément de ligne de commande client existant.
- Affichez, ajoutez, modifiez ou supprimez une nouvelle caractéristique d'un élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez [Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de client](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#)  .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution des commandes ou d'agent d'exécution des commandes, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable (), cliquez sur **Commandes clients**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non traitées, cliquez sur **Ouvrir**.
- c. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :
 - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
 - Pour filtrer les commandes existantes des clients, cliquez sur l'icône de filtre ().

2. Dans l'espace de travail Customer Order Management, sélectionnez la commande de client, puis cliquez sur la vignette appropriée.

Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section des champs de l'espace de travail Customer Order Management dans [l'espace de travail Customer Order Management](#) et les [formulaires de commande client](#) dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Après avoir sélectionné et ouvert la commande client dans le formulaire de commande client, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** pour afficher les détails de l'élément de ligne client.
(n) Représente le nombre total d'éléments de ligne pour la commande client. Le formulaire Éléments de ligne de commande s'affiche.

4. Sélectionnez un élément de ligne de commande client existant à examiner, ajoutez-en un nouveau ou sélectionnez la spécification de produit associée à examiner.

5. Sur le formulaire, passez en revue les informations générales de l'élément de ligne de commande client sélectionné.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez le formulaire Éléments de ligne de commande - section Champs de détails de l'élément de ligne dans le [formulaire Éléments de ligne de commande \(commandes des clients\)](#) dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

6. Examinez les détails de tarification pour l'élément de ligne de commande client sélectionné.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez le formulaire Éléments de ligne de commande - section Champs de détail de tarification dans le [formulaire Éléments de ligne de commande \(commandes client\)](#) dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

7. Examinez les détails restants pour l'élément de ligne de commande client sélectionné.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez la section Formulaire Éléments de ligne de commande - Autres champs de détail dans le [formulaire Éléments de ligne de commande \(commandes client\)](#) dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

8. Pour passer en revue les détails des éléments connexes de la ligne de commande, reportez-vous à [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#).

9. Pour examiner les détails de l'ID d'inventaire de produits externe, reportez-vous à [Examiner les détails de l'inventaire de produits externes pour une commande de client](#).

10. Pour enregistrer toutes les mises à jour que vous avez apportées à l'élément de ligne de commande client, cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si nécessaire, passez en revue et mettez à jour le contact connexe, les valeurs des caractéristiques de la commande et les tâches de commande.

Remarque :

Si vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreur pour une commande spécifique. Utilisez l'onglet **Erreurs (n)** (où n est le nombre d'erreurs) qui s'affiche lorsque vous affichez la commande de service ou de client connexe dans le formulaire de commande de client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les contacts pour un élément de ligne de commande client

Examinez et mettez à jour les informations de contact actuelles de votre client associées à un élément de ligne de commande client afin de vous assurer que les informations de votre client sont toujours correctes. Vous pouvez également ajouter, modifier ou supprimer des contacts clients selon vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Pour afficher les contacts clients actuellement associés à un élément de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande client.
Pour en savoir plus, consultez [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#).
2. Cliquez sur **Contacts de l'élément de ligne de commande**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de ligne de commande Formulaire de contacts

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact du client.
Nom	Nom de famille du contact du client.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du contact client.
E-mail	Adresse e-mail du contact client.

4. Pour ajouter ou supprimer un contact de commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les spécifications de produit pour un élément de ligne de commande client

Examinez et mettez à jour la spécification de produit associée à un élément de ligne de commande client sélectionné. Une spécification de produit est un modèle que vous pouvez utiliser pour définir, à un niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur vend au client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les spécifications du produit, reportez-vous à [Créer et publier des spécifications de produit](#).

Procédure

1. Pour afficher les spécifications de produit associées, sélectionnez l'élément de ligne de commande client.
Pour en savoir plus, consultez [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#).
2. Dans le champ **Spécification de produit**, sélectionnez la spécification de produit que vous souhaitez examiner.
3. Sur le formulaire, examinez les spécifications de produit et mettez-les à jour si nécessaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, reportez-vous à la section des champs du formulaire Spécification de produit dans le [formulaire Élément de ligne de commande \(commandes des clients\)](#) dans *Order Management for Telecommunications and Media*.

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les spécifications de produit de l'élément de ligne de commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de client

Examinez et mettez à jour les valeurs d'option caractéristique associées à une commande de client afin de vous assurer que les sélections du client sont correctes.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque offre de produit a un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques. Les caractéristiques sont génériques et peuvent être associées à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource. Chaque caractéristique a un certain type d'entrée (case à cocher, liste, pièce jointe) et peut avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez [Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#).

Procédure

1. Pour afficher les valeurs des caractéristiques de commande associées, sélectionnez l'élément de ligne de commande client.
Pour en savoir plus, consultez [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#).
2. Cliquez sur **Caractéristiques de commande (n)**, où (n) correspond au nombre de caractéristiques de produit associées à l'élément de ligne de commande client sélectionné.
3. Sur le formulaire, examinez les valeurs des caractéristiques de la commande client et mettez-les à jour si nécessaire.

Formulaire Valeurs des caractéristiques de la commande

Champ	Description
Spécification	Spécification de produit associée à la caractéristique de commande du client. Pour afficher les détails de la spécification, cliquez sur la spécification du produit. Pour en savoir plus, reportez-vous à Examiner et mettre à jour les spécifications de

Champ	Description
	produit pour un élément de ligne de commande client.
Caractéristique	Caractéristique sélectionnée, par exemple, Pack de données, pour l'élément de ligne de commande. Pour afficher et mettre à jour les détails de la caractéristique, cliquez sur la caractéristique. Ces détails comprennent le nom de la caractéristique, la description et le type d'entrée.
Valeur caractéristique	Valeur que vous avez sélectionnée pour l'option de caractéristique. Par exemple, Illimité, pour l'option Forfait de données illimité. Pour afficher et mettre à jour les détails d'une valeur caractéristique, cliquez sur la valeur de la caractéristique. Ces valeurs comprennent les éléments suivants : ○ Nom de la spécification associée ○ Nom de la caractéristique ○ Valeur caractéristique sélectionnée ○ Option de la caractéristique associée ○ Élément de ligne de commande associé
Option de la caractéristique	Nom de l'option de caractéristique. Par exemple, Illimité pour l'option Forfait de données illimité. Pour afficher et mettre à jour les détails de l'option de caractéristique, cliquez sur l'option de caractéristique. Ces valeurs incluent le nom de l'option de caractéristique et les caractéristiques associées.

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les caractéristiques de la commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client

Examinez et mettez à jour les informations sur les éléments connexes de la ligne de commande associées à un élément de ligne de commande client afin de vous assurer que les informations de votre client sont toujours correctes.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#).

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution des commandes ou d'agent d'exécution des commandes, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable (, cliquez sur **Commandes clients**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non traitées, cliquez sur **Ouvrir**.
- c. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :
 - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation ().
 - Pour filtrer les commandes de vos clients existants, cliquez sur l'icône de filtre ().

- 2. Dans l'espace de travail Customer Order Management, sélectionnez la commande de client, puis cliquez sur une mosaïque.
- 3. Pour afficher les détails de l'élément de ligne client, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)**. (n) Représente le nombre total d'éléments de ligne pour la commande client. Le formulaire Éléments de ligne de commande s'affiche.
- 4. Pour afficher les éléments connexes de la ligne de commande associés, sélectionnez un élément de ligne de commande client.
- 5. Cliquez sur **Éléments connexes de ligne de commande (n)**, où (n) est le nombre d'éléments connexes de ligne de commande qui sont associés à l'élément de ligne de commande client sélectionné.
- 6. Sur le formulaire, examinez les éléments connexes de la ligne de commande client et mettez-les à jour si nécessaire.

Formulaire Éléments de ligne de commande connexes

Champ	Description
Numéro	Numéro d'élément lié à la ligne de commande.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande.

Champ	Description
Élément de ligne de commande connexe	Élément de ligne de commande cible auquel l'élément de ligne de commande sélectionné est associé.
Spécification	Nom de spécification de l'inventaire de produits associé.
Inventaire des produits connexes	Inventaire de produits actif auquel l'élément connexe de la ligne de commande sélectionné est associé et qui a une relation « Exige ».

i Remarque :

Pour réviser une commande ou pour les demandes de modification d'ordre en cours, vous devez mettre à jour les détails de la commande liés aux éléments de ligne de commande avant l'approbation. Pour en savoir plus, reportez-vous [Examiner les éléments connexes de la commande de domaine associés à une commande de produit](#) .

7. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les détails de l'inventaire de produits externes pour une commande de client

Examinez les détails d'inventaire externes des commandes client que vous avez reçus du système externe de configuration, de tarification et de devis (CPQ) pendant le processus de capture de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Affichez les inventaires de produits externes actuellement associés à un élément de ligne de commande en sélectionnant l'élément de ligne de commande client.
Pour en savoir plus, consultez [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#).
2. Sélectionnez **Inventaires de produits externes**.
3. Sur le formulaire, examinez les valeurs des champs.

i Remarque :

Pour créer une table d'inventaire de produits externe, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire Inventaire des produits externes

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système de l'ID d'inventaire externe.
ID d'inventaire des produits externes	ID d'inventaire de produits externe du système CPQ.

Champ	Description
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande par rapport auquel l'ID d'inventaire externe est capturé.
État	État de l'ID d'inventaire de produits externe : Valide Lors de la fermeture de la commande, l'état de l'ID d'inventaire de produits externe a été mis à jour sur Valide. Non valide Pendant les changements d'ordre en cours, l'état de l'ID d'inventaire de produits externe a été mis à jour sur Non valide.  Remarque : L'état de l'ID d'inventaire externe est mis à jour une fois l'exécution de la commande terminée (l'état de la commande est Fermé terminé).

4. Enregistrez ou supprimez les détails de l'inventaire des produits.

Que faire ensuite

Examinez et mettez à jour le contact connexe, les valeurs des caractéristiques de la commande et les tâches de commande. Consultez [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#) et [Examen des commandes des clients \(produits\)](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Approuver et exécuter les commandes des clients (produits)

Découvrez comment votre organisation peut utiliser l'application Order Management pour exécuter les commandes des clients.

Votre gestionnaire d'exécution des commandes et votre agent d'exécution des commandes doivent effectuer les tâches d'approbation et d'exécution décrites dans le tableau suivant.

Tâches de traitement des commandes clients

Tâche	Description
Examinez une commande de client et approuvez ou rejetez son exécution.	Un gestionnaire d'exécution des commandes approuve ou rejette une commande de client pour exécution. S'il est approuvé, le traitement de décomposition du produit vendu et de la commande peut avoir lieu. S'il est rejeté, une enquête plus approfondie est nécessaire. Pour en savoir plus, consultez :

Tâches de traitement des commandes clients (suite)	
Tâche	Description
	• Approuver ou rejeter une commande de client pour exécution • Création d'un produit vendu pour les commandes entrantes des clients • Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution
Examinez les commandes de produits associées à la commande de client approuvée.	Un gestionnaire d'exécution des commandes examine les commandes de produits qui ont été générées pour l'élément de ligne de commande client. Pour en savoir plus, consultez Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client.
Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour examiner les commandes de domaine et les tâches de commande associées à la commande de client approuvée.	Un gestionnaire d'exécution des commandes examine l'état d'orchestration et la structure hiérarchique d'une commande de service ou de client sélectionnée, de ses éléments de ligne de commande associés, des commandes de domaine et des tâches de commande. Indique le degré de progression du processus d'exécution. Pour en savoir plus, consultez Examiner les plans d'orchestration et exécuter les commandes.
Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande de client.	Un agent d'exécution des commandes effectue les tâches requises pour l'exécution des commandes client après approbation, y compris le marquage des tâches de commande comme terminées. Le gestionnaire d'exécution des commandes crée les enregistrements d'erreurs de commande pour les tâches de commande qui ne peuvent pas être effectuées. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients • Gestion des erreurs de commande
Assurer le suivi des tâches qui n'ont pas pu être effectuées en examinant les enregistrements d'erreurs de commande et en les réaffectant pour une enquête plus approfondie.	Un gestionnaire d'exécution des commandes examine les tâches qui n'ont pas pu être effectuées dans les enregistrements d'erreurs de commande et réaffecte les tâches de commande aux agents d'exécution pour enquête et résolution. Pour en savoir plus, consultez Réviser un enregistrement de conséquence
[End]	

[store-future: BEGIN review]

Approuver ou rejeter une commande de client pour exécution

Sélectionnez une commande de client et vérifiez les détails du compte, du contact, de la tarification et de la date pour vous assurer que la commande est correcte et complète. Si vous êtes un gestionnaire d'exécution des commandes, vous pouvez approuver ou rejeter une commande de client avec un état Nouveau pour l'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Si le message d'erreur suivant apparaît dans la San Diego version ou une version supérieure après l'approbation d'une commande, cela indique qu'un script de mise à niveau requis n'a pas été exécuté.

Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur pour exécuter le script de changement de parent.

Le script post-mise à niveau effectue le changement de parent de la table de gestion des commandes et la promotion de colonne requis. Si le script n'a pas été exécuté, les fonctions de décomposition et d'exécution des commandes ne fonctionneront pas comme prévu tant que votre administrateur système ne l'aura pas exécuté. Pour en savoir plus, consultez [Tables Order Management restructurées \(San Diego version et versions ultérieures\)](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution des commandes ou d'agent d'exécution des commandes, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( cliquez sur **Commandes clients**.

- b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
- Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non traitées, cliquez sur **Ouvrir**.

- c. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
- Pour filtrer les commandes existantes des clients, cliquez sur l'icône de filtre ().

2. Pour sélectionner la commande de client que vous souhaitez examiner, cliquez sur la vignette appropriée dans l'espace de travail Customer Order Management.

Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section des champs de l'espace de travail Customer Order Management dans [l'espace de travail Customer Order Management et les formulaires de commande client dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Dans le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact pour la commande de client sélectionnée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Commandes clients dans [Espace de travail Customer Order Management et formulaires de commande client](#).

4. Pour approuver ou rejeter l'exécution d'une commande de client à l'état Nouveau, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création d'un produit vendu pour les commandes entrantes des clients

Découvrez comment l'application crée et gère l'inventaire des produits et services clients. En utilisant cette application, vous pouvez tenir un inventaire précis des produits et services de vos clients.

Vue d'ensemble

La configuration du produit vendu stocke les spécifications de produit et les services (destinés aux clients et aux ressources) associés à un produit vendu sur une commande client. L'enregistrement Produit vendu [sn_prd_pm_characteristics] contient des informations sur les workflows relatifs aux nouveaux ordres et aux ordres de modification.

Workflow de nouvelle commande

Le workflow de nouvelle commande est le suivant :

- 1.** Une fois que le gestionnaire d'exécution a approuvé la commande du client, l'enregistrement des caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics] est créé. Cet enregistrement comporte des espaces réservés pour toutes les spécifications générées après la décomposition. Les modèles associés présentent un état d'installation en attente.
- 2.** Pendant le processus d'exécution, lorsque les commandes de produits, de services et de ressources sont fermées, l'état de la spécification associée passe à Actif dans l'enregistrement.
- 3.** Lorsque vous fermez la commande de client, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande de client mettent à jour l'enregistrement.

Workflow d'ordre de changement

Le workflow d'ordre de changement est le suivant :

1. Lorsque le gestionnaire d'exécution a approuvé la commande du client, l'état des spécifications modifiées ou supprimées est mis à jour sur Changement en attente. Les modèles associés aux spécifications modifiées sont également mis à jour pour refléter le dernier modèle généré en raison du changement.
2. Pendant le processus d'exécution, lorsque les commandes de produits, de services et de ressources sont fermées, l'état de la spécification associée passe à Actif dans l'enregistrement Caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics].
3. Lorsque vous fermez la commande de client, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande de client mettent à jour l'enregistrement.
4. Si l'ordre de changement comprenait une demande de déconnexion d'un produit ou d'un service, l'enregistrement du produit vendu associé passe à l'état Inactif une fois la commande terminée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution

Découvrez comment décomposer vos commandes clients en commandes de domaine pour le traitement. Les commandes de domaine sont les commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition.

Vue d'ensemble

Lorsqu'un gestionnaire d'exécution approuve une commande client, le traitement a lieu pour décomposer la commande client en commandes de domaine pour exécution. Ces commandes sont basées sur les spécifications et les relations de spécification définies dans le catalogue de produits.

Approbation de la commande du client

1. Un gestionnaire d'exécution valide chaque commande de client pour s'assurer que les éléments de ligne de commande ont les détails requis pour le traitement de l'exécution. Un gestionnaire d'exécution vérifie les informations répertoriées dans la table suivante :

Aspect de la commande	En savoir plus
Spécifications de produits	Pour en savoir plus sur les spécifications de produits, reportez-vous à Examiner et mettre à jour les spécifications de produit pour un élément de ligne de commande client .
Caractéristiques des commandes des clients	Pour en savoir plus sur les caractéristiques des commandes de clients, reportez-vous à Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de client .

2. Au cours de la vérification, le gestionnaire d'exécution peut également apporter des corrections ou des mises à jour à certaines caractéristiques.

3. Une fois la vérification terminée, le gestionnaire d'exécution peut approuver la commande du client en cliquant sur l'action **Approuver** du formulaire de commande client.

L'approbation de la commande de client définit l'état de la commande sur Authentifié et démarre le processus de décomposition.

Décomposition des lignes de commande client

Lorsqu'une commande de client est approuvée, la commande est décomposée. Dans ce processus, le Now Platform génère les commandes de produits et les commandes de services et de ressources associées pour chaque élément de ligne de commande client. La génération de ces commandes est basée sur les définitions de catalogue de produits suivantes pour les spécifications de produit, de service et de ressource connexes :

- Spécifications
- Relations de spécification
- Règles de décomposition

Pour en savoir plus sur ce processus, consultez les rubriques suivantes :

- [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
- [Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client](#)

Décomposition basée sur les relations de spécifications

Les relations de spécification définissent les relations entre un produit, un service et une ressource. Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition pour spécifier comment une commande client est décomposée, exécutée et livrée à votre client.

La meilleure façon d'afficher une règle de décomposition est de la considérer comme une règle d'exclusion. Des règles de décomposition vous permettent d'exclure la création des commandes de domaine lorsque vous recevez une commande client qui ne contient pas de caractéristique ou d'option de caractéristique. Par exemple, dans les données de démonstration de SD-WAN Service Package, les éléments suivants se produisent :

- Une relation de spécification est définie entre la spécification de produit du contrôleur SD-WAN et ses spécifications de service.
- La spécification de service détaille les services requis pour le produit. Lorsqu'une commande est reçue pour le produit Contrôleur SD-WAN, une commande de produit et une commande de service sont générées pour le service Contrôleur SD-WAN.

La décomposition s'exécute sur la spécification associée à l'élément de ligne de commande client et à sa hiérarchie de spécifications. Il fonctionne comme suit :

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Lots, Réalisé en tant que ou Requier, une commande de produit, de service ou de ressource est créée pour la spécification cible lorsque la commande client est décomposée.
- La décomposition établit la relation hiérarchique entre la source et les cibles tout en générant les commandes de produits, de services et de ressources.
- Si la relation de spécification est de type Composé de, la décomposition ne se produit pas.

Les données de démonstration de SD-WAN Service Package sont un exemple de spécification de produit composite qui regroupe trois autres spécifications de produit :

- Contrôleur SD-WAN
- Périphérique SD-WAN Edge
- Sécurité SD-WAN

Le package de services SD-WAN définit les relations suivantes :

- Le package de services SD-WAN a une relation de lots avec un contrôleur SD-WAN
- Le package de services SD-WAN a une relation de lots avec un périphérique SD-WAN Edge
- Le package de services SD-WAN a une relation groupée avec SD-WAN Security

Lorsqu'une commande de client est reçue pour le pack de services SD-WAN et que cette commande est approuvée, la décomposition est déclenchée. L'élément de ligne de commande client pour le pack de services SD-WAN a une seule commande de produit pour le pack de services SD-WAN. Cette commande de produit SD-WAN Service Package comporte trois commandes de produits enfants :

- Contrôleur SD-WAN
- Périphérique SD-WAN Edge
- Sécurité SD-WAN (si le produit de sécurité en option a été commandé)

Décomposition basée sur des règles de décomposition définies

Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition. Avec une règle de décomposition, vous pouvez spécifier d'exclure les commandes de domaine de la création lorsque vous recevez une commande client qui ne contient pas de caractéristique ou d'option de caractéristique spécifique.

L'exemple suivant montre que la caractéristique du produit Location du contrôleur SD-WAN a été désignée comme facultative.

Caractéristique du produit Location du contrôleur SD-WAN

SD-WAN Controller - Realized as - SD-WAN Controller Service

Display Name: SD-WAN Controller - Realized as - S

Source Specification: SD-WAN Controller

Target Type: Service Specification

Target Specification: SD-WAN Controller Service

Mandatory: ☒

Relationship Type: Realized as

Minimum Quantity: 1

Default Quantity: 1

Maximum Quantity: 1

Update Delete

Decomposition Rules New Search Specification Relationship Source Specification Search

Specification Relationship = SD-WAN Controller - Realized as - SD-WAN Controller Service

Source Specification	Characteristic	Characteristic Option	Target Specification
SD-WAN Controller	Tenancy	(empty)	SD-WAN Controller Service

Actions on selected rows...

Dans l'exemple, vous voyez qu'une règle de décomposition a été définie pour la relation de spécification de produit Contrôleur SD-WAN avec le service Contrôleur SD-WAN. Cette règle exclut la spécification lorsqu'un client ne sélectionne pas l'option **de location**.

Contrôleur SD-WAN Règle de décomposition du service

SD-WAN Controller - Realized as - SD-WAN Controller Service

Characteristic: Tenancy

Characteristic Option:

Source Specification: SD-WAN Controller

Target Specification: SD-WAN Controller Service

Update Delete

Lorsqu'un client passe une commande et ne sélectionne pas l'option **de location**, la commande de service correspondante n'est pas générée pour celle-ci.

Vous pouvez définir les règles de décomposition pour une relation de spécification et inclure des références à une caractéristique et à une option de caractéristique. Les éléments suivants constituent la relation de spécification :

- La spécification source est la spécification qui définit la relation de spécification.
- La spécification cible est la spécification avec laquelle la relation est définie.
- Les deux valeurs sont automatiquement définies lorsque vous créez la règle de décomposition à partir de la relation de spécification.

Si la caractéristique et la valeur sont présentes sur la ligne de commande, le Now Platform applique les règles de décomposition aux commandes de type Ajouter et Modifier. Ils ne sont pas appliqués aux éléments de ligne de commande de client avec une action de commande Déconnecter (supprimer).

Dans cet exemple, SD-WAN Edge Device est une spécification de produit et SD-WAN Security est une spécification de service.

Traduction automatique

- Le périphérique de périphérie SD-WAN a une caractéristique appelée optimisation WAN et a une relation Realize as avec SD-WAN Security.
- Il existe une règle de décomposition pour cette relation avec l'optimisation WAN comme caractéristique.

Si vous recevez une commande pour le pack de services SD-WAN qui n'inclut pas la caractéristique d'optimisation WAN, la règle de décomposition empêche la génération d'une commande de service de service de contrôleur SD-WAN. La règle indique que la décomposition de cet ordre de service n'a lieu que si cette caractéristique est commandée.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les relations de spécification et les règles de décomposition, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

Décomposition échelonnée

La décomposition échelonnée vous aide à exécuter vos commandes de clients, même lorsque les commandes de services et de ressources ont été créées à partir de différents facteurs, tels que les besoins d'un client, la disponibilité des services à l'emplacement d'un client, etc. La décomposition échelonnée crée les commandes de domaine (commandes de produits, de services et de ressources) à une étape ultérieure du processus d'exécution des commandes. Le processus de décomposition est basé sur les informations les plus récentes.

Toutefois, le processus de décomposition de commande unique (avant la décomposition échelonnée) fonctionne bien lorsque les produits et services disposent des informations et de l'approbation de commande nécessaires pour créer les commandes de domaine pour l'exécution des commandes.

L'exemple suivant décrit le processus de décomposition échelonné pour une offre de produit appelée SD-WAN Bronze Plan.

Offre de produits SD-WAN Bronze Plan

The screenshot displays the 'Product Offering SD-WAN Bronze Plan' form in ServiceNow. The form is divided into two main sections: the top section for product details and the bottom section for activities.

Product Details Section:

- Number:** PRDOF01001
- Name:** SD-WAN Bronze Plan
- State:** Published
- Offering Catalog:** SD-WAN
- Distribution Channel:** Web
- Contract Term:** 12 months
- Monthly Recurring Charges:** \$ 667.1591
- Non Recurring Charges:** \$ 1,334.3181
- Description:** SD-WAN Bronze Plan

Activities Section:

Activities: 1

System Administrator

Field changes • 2021-11-22 15:21:28

Contract Term	12 months
Description	SD-WAN Bronze Plan
Distribution Channel	Web
End Date	2026-11-30
Monthly Recurring Charges	\$ 667.1591
Name	SD-WAN Bronze Plan
Non Recurring Charges	\$ 1,334.3181
Number	PRDOF01001
Offering Catalog	SD-WAN
Product Specification	SD-WAN Service Package
Start Date	2021-10-31
State	Published

At the bottom of the form, there are tabs for 'Product Offering Characteristics (11)', 'Product Visuals', and 'Related Contracts'. Action buttons for 'Archive', 'Update', 'Copy', and 'Delete' are also present.

L'offre de produit SD-WAN Bronze Plan utilise une spécification de produit, appelée SD-WAN Service Package (comme illustré dans l'exemple suivant), qui comporte trois spécifications cibles :

- Périphérique SD-WAN Edge
- Sécurité SD-WAN
- Contrôleur SD-WAN

Spécifications des produits SD-WAN Service Package

Product Specification
SD-WAN Service Package

Number: PRDSP00003 State: Published

* Name: SD-WAN Service Package Code:

* Category: SD-WAN Service Package Line:

Type: Service Cost to Company:

* Start Date: 2021-11-25 Composite: ☒

End Date: Installation Required: ☐

Owner: Location Specific: ☐

* Description: SD WAN Service Package

Activities

Update Copy Delete

Specification Characteristics Specification Relationships (3) Product Offerings (5) Attribute Mappings

Target Type Search

Source Specification = SD-WAN Service Package

Target Type	Target Specification	Relationship Type	Mandatory	Minimum Quantity	Default Quantity	Maximum Quantity
Product Specification	SD-WAN Security	Bundles	false		1	1
Product Specification	SD-WAN Edge Device	Bundles	true		1	1
Product Specification	SD-WAN Controller	Bundles	true		1	1

1 to 3 of 3

La spécification de produit SD-WAN Edge Device a des relations de spécification avec SD WAN Optimization Service et SD-WAN Routing, et les règles de décomposition sous-jacentes n'ont aucune valeur pour les caractéristiques d'optimisation et de routage WAN.

Relations de spécifications du plan SD-WAN Bronze

Product Specification
SD-WAN Edge Device

* Description: SD-WAN Edge Device

Activities

Activities: 1

admin

Field changes • 2021-12-25 13:21:48

Category: SD-WAN Edge Device

Composite: false

Description: SD-WAN Edge Device

End Date: 2027-01-24

Installation Required: false

Location Specific: false

Name: SD-WAN Edge Device

Number: PRDSP00005

Start Date: 2021-12-25

State: Published

Type: Service

Update Copy Delete

Specification Characteristics (11) Specification Relationships (3) Product Offerings Attribute Mappings (4)

Target Type Search

Source Specification = SD-WAN Edge Device

Target Type	Target Specification	Relationship Type	Mandatory	Minimum Quantity	Default Quantity	Maximum Quantity
Service Specification	SD WAN Optimization Service	Realized as	true		1	10
Resource Specification	Customer Premise SD-WAN Router	Requires	true		1	1
Service Specification	SD-WAN Routing	Realized as	true		1	10

1 to 3 of 3

L'exemple suivant montre les règles de décomposition de l'offre de produit pour le plan SD-WAN Bronze.

Traduction automatique

Règles de décomposition SD-WAN Bronze Plan

Specification Relationship
SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Optimization Service

Display Name: SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Op

Source Specification: SD-WAN Edge Device

Target Type: Service Specification

Target Specification: SD WAN Optimization Service

Mandatory: ☒

Relationship Type: Realized as

Minimum Quantity: 1

Default Quantity: 1

Maximum Quantity: 10

Quantity Characteristic: WAN Optimization

Activities

Activities: 1

admin

Field changes • 2022-01-02 04:35:07

Update Delete

Decomposition Rules (1) Quantity Mappings (3)

Specification Relationship - SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Optimization Service

Source Specification	Characteristic	Characteristic Option	Target Specification
SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	(empty)	SD WAN Optimization Service

Decomposition Rules (1) Quantity Mappings (3)

Specification Relationship - SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Routing

Source Specification	Characteristic	Characteristic Option	Target Specification
SD-WAN Edge Device	Routing	(empty)	SD-WAN Routing

1 to 1 of 1

Lorsque votre client passe une commande pour l'offre de produit SD-WAN Bronze Plan et que vous approuvez cette commande client, la décomposition commence par la création des commandes de domaine conformément aux relations de spécifications et aux règles de décomposition définies. Étant donné que cette commande de client ne possède pas les valeurs de ces caractéristiques pour l'acheminement et l'optimisation WAN, la règle de décomposition ne crée pas les commandes de services.

Toutefois, dans le cadre du processus d'exécution des commandes, les informations pour l'optimisation du routage et du WAN doivent être disponibles. Lorsque votre agent d'exécution fournit les valeurs de ces caractéristiques, la règle de décomposition crée les commandes de services nécessaires et la décomposition de la commande se termine.

Décomposition en fonction de la quantité

La décomposition basée sur la quantité vous permet de décomposer votre commande en commandes de domaine distinctes selon la quantité de commande afin de gérer le processus de traitement et de manière indépendante. Cette méthode prend également en charge :

- Révision de la quantité d'éléments de ligne de commande pour les commandes en cours afin de répondre à la demande du client de modifier (augmenter ou diminuer) la quantité de la commande.
- Prise en charge du changement de commande de produit pour répondre à la demande d'un client de mettre à jour les caractéristiques de quantité. Elle conduit soit à la création de nouveaux inventaires de produits, soit à l'annulation des inventaires de produits existants.

Prise en charge de la quantité d'élément de ligne de commande et des caractéristiques de quantité de commande

Lorsque le processus de décomposition de commande utilise les informations de quantité de commande issues du processus de capture de commande pour créer plusieurs commandes de produits qui correspondent à la quantité d'éléments de ligne d'une

Traduction automatique

commande de client. Un agent exécute ensuite chaque instance du produit séparément, ce qui crée les enregistrements d'inventaire pour chacune des instances d'exécution.

Lorsqu'un client envoie une commande pour trois instances du package de services SD-WAN et que vous approuvez la commande, le processus de décomposition crée trois commandes de produits pour le package de services SD-WAN, comprenant une commande de produit pour chaque élément de ligne de commande. Chaque commande de produit dans le package de services SD-WAN crée trois commandes enfants pour les produits et services du processus d'exécution des commandes.

Pour en savoir plus sur la définition des relations de spécification avec la caractéristique de quantité et le mappage de quantités, consultez les rubriques suivantes :

- [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
- [Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut aux commandes de domaine](#)

Prise en charge d'un ordre de changement avec une mise à jour des caractéristiques de quantité

Lorsque vous recevez une demande de révision d'une commande via la modification d'une caractéristique de produit ou d'une valeur caractéristique, vous pouvez mettre à niveau ou rétrograder un inventaire de produits existant. Dans le cadre du processus d'exécution, vous créez de nouveaux inventaires de produits ou annulez les inventaires de produits existants.

- Si la modification d'une option de caractéristique de quantité entraîne de nouveaux inventaires de produits supplémentaires, le processus de décomposition crée les commandes de domaine pour la spécification cible et les inventaires pour le processus d'exécution.
- Si une modification d'une option de caractéristique de quantité entraîne l'annulation de certains inventaires existants, le processus de décomposition crée les ordres de domaine nécessaires pour gérer à la fois l'annulation et les changements apportés aux inventaires.
 - Le processus d'exécution notifie le gestionnaire d'exécution des commandes pour identifier les stocks à annuler ou à mettre à jour.
 - Le processus de décomposition définit le champ **À surveiller** sur **Vrai** pour les commandes de domaine.
 - Le gestionnaire d'exécution des commandes affiche ensuite ces commandes dans le widget **À surveiller**. Le gestionnaire d'exécution des commandes peut attendre avant d'ouvrir les commandes de domaine, de sélectionner les inventaires de produits à annuler ou de les mettre à jour pour reprendre le processus de décomposition et d'exécution des commandes.

Prise en charge de la révision des quantités pour les commandes en cours

Lorsque le processus d'exécution de commande est en cours et que vous recevez une demande de révision pour augmenter ou réduire la quantité d'éléments de ligne de commande, elle est capturée comme un changement de quantité. Pour intégrer la révision, le processus de décomposition crée ensuite des ordres de domaine supplémentaires (appelés en interne changement +ve) ou annule les ordres de domaine existants (appelés en interne changement +ve) pour l'exécution des ordres.

- Si la demande de révision de commande concerne une augmentation de la quantité d'éléments de ligne de commande, le processus de décomposition crée de nouvelles commandes de domaine pour correspondre à la quantité d'éléments de ligne de commande mise à jour.

- Si la demande de révision de commande porte sur une réduction de la quantité d'éléments de ligne de commande, le processus de décomposition lance le processus d'annulation de certaines commandes de domaine afin qu'elles correspondent à la quantité d'éléments de ligne de commande réduite.
- fr

Information associée

Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client

Passez en revue les commandes de produits qui ont été générées pour un élément de ligne de commande client de télécommunications sélectionné afin de vous assurer qu'elles sont correctes et complètes.

Avant de commencer

Rôle requis : order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque commande de produit contient des commandes de services et de ressources qui sont créées lorsqu'une commande de client est approuvée puis décomposée. Vous devez examiner chaque commande de produit et leurs spécifications de produit, de service et de ressource associées pour vous assurer qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez les mettre à jour au besoin.

Procédure

1. Pour afficher la commande de produit associée à un élément de ligne de commande client, sélectionnez la ligne de commande client que vous souhaitez afficher.
Pour en savoir plus, consultez [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#).
2. Sélectionnez une commande de produit existante à examiner ou créez une commande de produit.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de produit ou examinez les détails de la commande de produit sélectionnée et mettez-la à jour si nécessaire.
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran ()
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'icône d'activité (icône  (par défaut).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran ()
4. Pour examiner une commande de service associée, cliquez sur l'onglet **Commandes de service (n)**, où n est le nombre de commandes de services associées.
5. Pour examiner les commandes de ressources associées, cliquez sur l'onglet **Commandes de ressources (n)**.
6. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour la commande de produit, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de service de domaine associées à une commande de produit

Examinez les commandes de service de domaine qui ont été générées pour un élément de ligne de commande client sélectionné afin de vous assurer que tous les détails connexes sont corrects et complets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de service de domaine gèrent l'exécution des services que vous rendez pour le produit commandé par le client.

Procédure

1. Pour afficher la commande de service de domaine associée à un élément de ligne client et à une commande de produit, sélectionnez l'élément de ligne de commande client et la commande de produit.
Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
 - Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client
 - Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client
2. Sélectionnez une commande de service existante à examiner ou ajoutez-en une nouvelle.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de service ou examinez les détails de la commande de service sélectionnée et mettez-la à jour si nécessaire.
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran ()
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'icône d'activité (icône  (par défaut).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran ()
4. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer une demande sortante pour la commande de service

En tant que fournisseur, créez une demande sortante pour les commandes de services. Vous pouvez interagir avec les systèmes Service Order Management (SOM) ou Technical Order Management (TOM) externes pour gérer le processus d'exécution des commandes de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent,
sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent,
sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandes sortantes sont activées via l'intégration bidirectionnelle via une API REST entre Order Management for Telecommunications, Media, and Technology et les systèmes externes. Pour en savoir plus, consultez [Intégration Order Management à des systèmes externes en direction du sud](#).

Procédure

1. Sélectionnez une commande de service et ouvrez-la.
2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer une demande d'exécution sortante**.
 - Un enregistrement avec un nouvel ID de demande est créé dans l'onglet connexe Demandes sortantes avec l'état Non applicable. L'agent de commande peut afficher les détails de ce nouvel enregistrement dans les notes de travail.
 - Si l'action de demande aboutit, l'agent de commande met à jour l'état de ce nouvel enregistrement sur En attente. Si l'action de demande échoue, l'agent de commande supprime ce nouvel enregistrement. L'agent peut sélectionner à nouveau l'action d'interface utilisateur pour réinitialiser la demande sortante.
 - Si la table de décision de la politique sortante de la commande de service dans le générateur de décision a identifié la configuration de la commande de service de domaine comme hiérarchique, les enregistrements sont également créés pour la hiérarchie de la commande de service individuelle avec le même ID de demande. S'il n'est pas hiérarchique, un enregistrement est créé uniquement pour chaque commande de service.

Remarque :

Lors de tout changement de commande en cours ou d'enrichissement de commande, le champ Mises à jour disponibles sur le formulaire de commande de service de domaine est coché et l'étiquette de l'action d'interface utilisateur existante devient **Réviser la demande sortante**. Dans cette demande sortante révisée, les informations liées aux modifications apportées à la commande de service de domaine sont également envoyées aux systèmes externes.

3. Sélectionnez l'enregistrement de demande sortante pour afficher les détails de la réponse à la commande reçue du système externe, comme illustré dans le tableau suivant.

Formulaire de demande sortante

Nom de champ	Description
ID de demande	ID de demande sortante généré par l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology .
État	État de la demande sortante : Non applicable Créé, mais pas encore utilisé. Exécuté L'exécution de la commande de service est terminée. Erreur en attente

Nom de champ	Description
	La commande de service a rencontré une erreur et est en attente d'une résolution. Échoué L'enregistrement est mis au rebut et n'est plus utilisé.
Contexte de la demande	Valeurs de champ de référence de différentes tables.
Nom de la table	Nom de la table référencée dans le contexte de la demande.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Réviser une demande sortante pour la commande de service

En tant que fournisseur, réviser la demande sortante créée précédemment pour une commande de service à l'aide de l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology . De cette façon, vous pouvez partager toute modification de commande en cours avec les systèmes externes pendant le processus d'exécution de la commande.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir d'abord créé une demande sortante pour une commande de service.

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent,
sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent,
sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous apportez des modifications aux propriétés de la commande, telles que la mise à jour des caractéristiques de la commande de domaine via les mises à jour de l'utilisateur ou des modifications en cours pendant que l'exécution de la commande est en cours, vous devrez peut-être partager les détails de la commande mis à jour avec les systèmes externes. Pour en savoir plus sur la gestion des changements d'ordre en cours, consultez [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#) et [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client](#).

Un nouvel attribut Updates available order suit toutes les mises à jour de la commande de service. Si vous mettez à jour une caractéristique de commande ou réviser la commande de domaine (Mis à jour ou Annulé) dans le cadre de la révision en cours, la valeur du champ Mises à jour disponibles est définie sur true. En outre, l'action d'interface utilisateur Réviser la demande sortante apparaît sur le formulaire de commande de domaine pour déclencher la révision de la demande sortante.

Procédure

- 1. Sélectionnez une commande de service et ouvrez-la.
- 2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Réviser la demande sortante** .
Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Vous souhaitez réviser la demande d'exécution sortante pour la commande de service ?

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Ne déclenchez pas cette action en sélectionnant **Annuler**.
- Lancez ce modèle en sélectionnant **OK**.

Les détails de commande révisés sont générés et envoyés aux systèmes externes via l'intégration configurée. Pour en savoir plus, consultez [Intégration Order Management à des systèmes externes en direction du sud](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de ressources de domaine associées à un élément de ligne de commande client

Examinez les commandes de ressources de domaine qui ont été générées pour un élément de ligne de commande client sélectionné afin de vous assurer que tous les détails connexes sont corrects et complets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de ressources de domaine gèrent les ressources requises pour exécuter les services de la commande client.

Procédure

1. Pour afficher la commande de ressources de domaine associée à un élément de ligne client et à une commande de produit, sélectionnez l'élément de ligne de commande client et la commande de produit. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
 - [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#)
 - [Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client](#)
2. Sélectionnez une commande de ressources associée à examiner ou ajoutez une nouvelle commande de ressources.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de ressources ou examinez les détails de la commande de ressources sélectionnée et mettez-la à jour si nécessaire.
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran ()
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'icône d'activité (icône  (par défaut).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran ()
4. Lorsque vous avez fini de vérifier et de mettre à jour la commande de ressources, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments connexes de la commande de domaine associés à une commande de produit

Examinez les éléments de ligne liés à la commande de domaine qui ont été générés pour un élément de ligne de commande de client afin de vous assurer que tous les détails connexes sont corrects et complets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque commande de produit contient les éléments liés à la commande de domaine qui sont créés lorsqu’une commande de client est approuvée puis décomposée. Vous devez examiner chaque élément lié à la commande de domaine pour vous assurer qu’ils sont corrects et complets. Vous pouvez les mettre à jour au besoin.

Procédure

- 1. Pour afficher les éléments connexes à la commande de domaine associés à un élément de ligne client et à une commande de produit, sélectionnez l’élément de ligne de commande client et la commande de produit. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
 - Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d’une commande client
 - Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client
- 2. Sélectionnez un élément connexe de commande de domaine associé à examiner ou ajoutez un nouvel élément connexe de commande de domaine.
Pour le changement, la nouvelle colonne **Inventaire connexe existant** affiche **Vrai** pour les éléments liés à l’ordre de domaine qui sont créés à l’aide de relations d’inventaire de produits valides existantes et **Faux** pour les éléments liés à l’ordre de domaine qui sont nouvellement créés.
- 3. Sur le formulaire, ajoutez un élément connexe de commande de domaine ou examinez les détails de l’élément connexe de la commande de domaine sélectionné et mettez-les à jour si nécessaire.

Formulaire Éléments liés à l’ordre de domaine

Champ	Description
Numéro	Numéro d’élément lié à l’ordre de domaine.
Domain Order	Numéro de commande de domaine.
Spécification de la commande de domaine	Spécification de commande de domaine (qui a la relation Composé de) associée à la commande de client avec l’élément connexe de la commande de domaine sélectionné.
Commande de domaine connexe	Numéro de commande de domaine auquel l’élément connexe de l’ordre de domaine sélectionné est associé.
Inventaire connexe	Inventaire des produits auquel l’élément de ligne de commande de domaine sélectionné est associé.
Inventaire connexe existant	La valeur par défaut est False et indique que le nouvel inventaire va être ajouté.

- 4. Pour les demandes d'ordre de modification en cours, lorsque vous mettez à jour des éléments de ligne de commande et approuvez la commande, les mises à jour des éléments de ligne de commande connexes sont affichées dans la colonne **Commande de domaine connexe** .
- 5. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les éléments connexes de la commande de domaine, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les informations sur les opérations d'inventaire des produits

Examinez les informations sur les opérations d'inventaire des produits dans l'application Order Management associée à un élément de ligne de commande client afin de capturer les détails de la suspension et de la reprise des opérations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Commandes de clients > Éléments de ligne de commande**.
- 2. Dans l'onglet **connexe Opérations d'inventaire de produits** , examinez les détails du formulaire Opérations d'inventaire de produits.

Formulaire Opérations d'inventaires de produits

Champs	Description
Numéro	Numéro généré par le système pour un nouvel enregistrement dans la table Opérations d'inventaire de produits.
Inventaire des produits	Référence à l'enregistrement de la table Inventaire des produits.
État	État des enregistrements dans la table Opérations d'inventaire de produits. Calendrier en attente L'enregistrement dans la table vient d'être créé et le planificateur n'a pas encore récupéré l'enregistrement. Planifié Le planificateur a récupéré l'enregistrement dans la table. Terminé L'inventaire des produits a été mis à jour sur Suspendu ou Actif en fonction de l'action de suspension ou de reprise. Échoué

Champs	Description
	Le planificateur n’a pas pu récupérer l’enregistrement. Annulé L’action de suspension ou de reprise demandée a été annulée.
Date de l'action	Date à laquelle l’état de l’inventaire a été mis à jour sur Suspendu ou Actif.
Action	Actions prises en charge sur l’inventaire des produits : ○ Suspendre ○ Reprendre
Motif de l'état	Message indiquant la réussite ou l’échec de l’enregistrement de l’action de suspension ou de reprise.
ID d'enregistrement source	Référence à l’enregistrement de la table Élément de ligne de commande.
Table	Nom de la table d’élément de ligne de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validez les relations d’inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine

Validez les détails d’inventaire de produits connexes après avoir fermé une commande de produit (domaine) pour vous assurer que les informations d’inventaire sont correctement générées pour exécuter votre commande client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous fermez une commande de produit pour exécuter une commande de client ayant des relations horizontales, le processus valide Now Platform les inventaires de produits associés à votre commande de produit.

- Si la validation est réussie, les inventaires liés aux commandes de domaine sont capturés dans la table des relations d’inventaire des produits avec l’état Valide.
- Si la validation échoue, vous devez fournir les détails d’inventaire connexes corrects dans la table des éléments connexes de la commande de domaine.

Procédure

1. Pour afficher les détails de la relation d’inventaire de produits associés à un inventaire de commande de produits, sélectionnez la commande de produit et prévisualisez l’enregistrement d’inventaire de produits. Pour en savoir plus, consultez [Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client](#).
2. Sélectionnez un élément d’enregistrement de relation d’inventaire de produits associé à examiner ou ajoutez un nouvel élément connexe de commande de domaine.

3. Sur le formulaire, ajoutez une relation d’inventaire de produits ou examinez les détails de la relation d’inventaire de produits et mettez-les à jour si nécessaire.

Formulaire Relation d’inventaire de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro de relation d’inventaire de produits.
Inventaire connexe	Inventaire de produits cible auquel l’inventaire de produits sélectionné est associé.
Inventaire	Approvisionnez l’inventaire des produits de la commande de client à laquelle la commande de produit sélectionnée est associée.
État	États valides ou non valides de l’inventaire des produits. ○ Pour une demande d’ordre de changement, dans les éléments connexes de l’ordre de domaine, si vous supprimez toute relation existante, l’état de la relation d’inventaire des produits passe à Non valide. Lorsque vous déconnectez un inventaire, toute sa relation d’inventaire devient non valide. ○ Pour une demande d’ordre de changement, dans les éléments connexes de l’ordre de domaine, si vous supprimez la nouvelle relation d’inventaire, l’état de la relation d’inventaire de produits ne change pas. Il affiche toujours Valide.
Motif de l’état	Il affiche automatiquement le motif avec l’ID de commande lorsque l’état de la relation d’inventaire des produits passe à non valide

4. Lorsque vous avez terminé d’examiner et de mettre à jour les relations d’inventaire de produits, effectuez l’une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les plans d’orchestration et exécuter les commandes

Découvrez comment examiner l’interface utilisateur du plan d’orchestration pour une commande de client ou de service, ses éléments de ligne de commande associés et les commandes de domaine, puis effectuer les tâches requises pour l’exécution. Avec l’interface utilisateur du plan d’orchestration, vous obtenez une vue d’ensemble de la commande complète afin de suivre la progression de la commande dans le processus d’exécution.

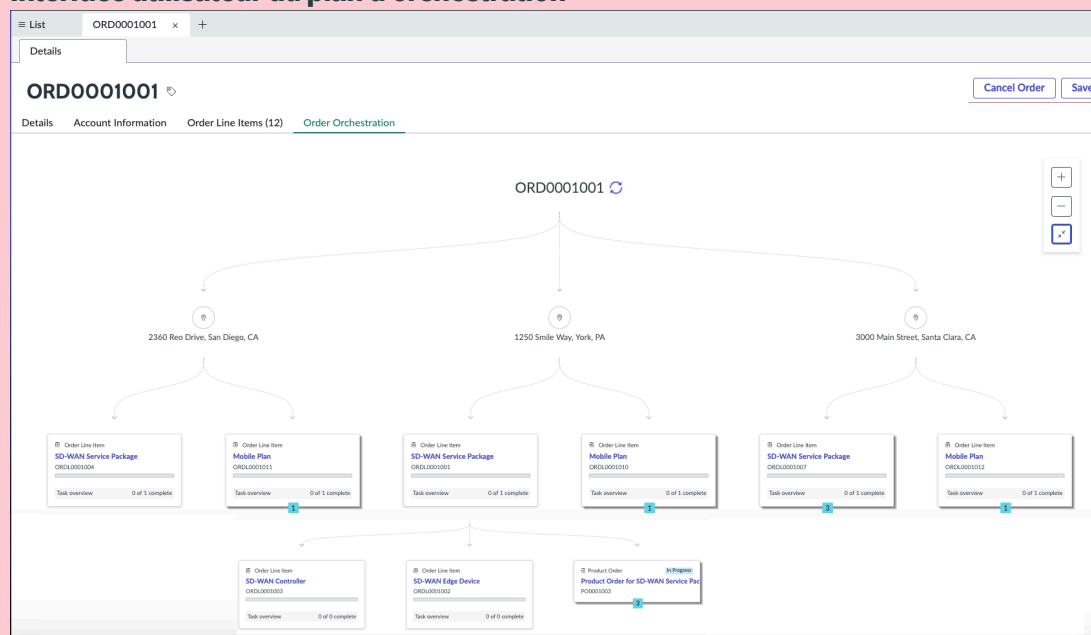
Utilisation de l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour l'exécution

En tant que gestionnaire ou agent d'exécution des commandes, vous pouvez utiliser l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour suivre et surveiller toutes les commandes de domaine et tâches de commande connexes pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine. L'interface utilisateur du plan d'orchestration affiche :

- Représentation graphique montrant la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, commandes de domaine et tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les commandes de domaine et les tâches de commande.
- État actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés au sein de la hiérarchie.

L'exemple suivant montre l'interface utilisateur du plan d'orchestration :

Interface utilisateur du plan d'orchestration



Cette représentation graphique vous permet d'identifier et de résoudre les retards ou les retombées afin que vous puissiez exécuter le processus d'exécution de commande plus efficacement. Pour en savoir plus, consultez :

- [Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes](#)
- [Réviser un plan d'orchestration de commande](#)
- [Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients](#)
- [Gestion des erreurs de commande](#)

Information associée

[Modèle de données pour la gestion des commandes](#)

[Création d'un produit vendu pour les commandes entrantes des clients](#)

[Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution](#)

[Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client](#)

[End]

Traduction automatique

[store-future: BEGIN review]

Réviser un plan d'orchestration de commande

Suivez l'évolution d'une commande dans le processus d'exécution en examinant le plan d'orchestration de la commande, ses éléments de ligne de commande et les commandes de produits, de services ou de ressources de domaine. En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez facilement identifier et résoudre les retards ou les retombées afin d'optimiser le processus d'exécution des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

1. Affichez une représentation visuelle hiérarchique de tous les éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande pour la commande sélectionnée.
2. Ouvrez un nœud dans la hiérarchie et consultez les détails supplémentaires.
3. Déterminez l'état actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés.
4. Identifiez les retards ou les retombées de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

Pour en savoir plus, consultez [Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

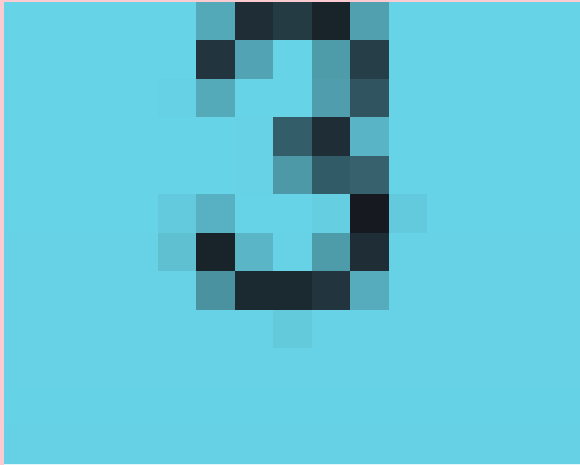
Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution des commandes ou d'agent d'exécution des commandes, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( cliquez sur **Commandes clients**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non traitées, cliquez sur **Ouvrir**.

- c. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :
- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
 - Pour filtrer les commandes existantes des clients, cliquez sur l'icône de filtre ().
2. Accédez à l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour une commande client, un élément de ligne de commande client ou une commande de domaine sélectionnée en effectuant l'une des tâches de la table suivante.
3. Actualisez les informations du plan d'orchestration pour un élément de ligne de commande ou une taille, ou vous pouvez afficher toute la hiérarchie des commandes ou accéder aux transactions clés à l'aide de l'un des contrôles de la table suivante.

Contrôle	Description
	Actualisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour l'élément de ligne de commande.
	Zoom sur le plan d'orchestration.
	Effectuez un zoom arrière sur le plan d'orchestration.
	Installez l'ensemble du plan d'orchestration dans la zone d'affichage de votre appareil.
	Développez ou réduisez les groupes de données n'importe où dans la hiérarchie de commande. Par exemple, le nombre avec le fond coloré () En bas du niveau d'élément de ligne de commande se trouve le nombre total de transactions enfants (commandes de domaine et tâches de commande). Pour développer ou réduire un groupe de données hiérarchiques, effectuez les actions suivantes : a. Pour développer et afficher la hiérarchie, cliquez sur la transaction, puis cliquez sur ce contrôle pour effectuer les actions suivantes : ▪ Pour afficher les commandes de domaine et les tâches de commande associées à un élément de ligne de commande, cliquez d'abord sur l'élément d'élément

Contrôle	Description
	de ligne de commande, puis cliquez sur le contrôle Développer/Réduire. ▪ Affichez les branches de chaque transaction associée qui apparaît sous l'élément de ligne de commande. b. Pour réduire un groupe de données hiérarchiques une fois que vous avez terminé, cliquez à nouveau sur le contrôle Développer/Réduire. c. Pour analyser une transaction sous-jacente, telle qu'une tâche de commande, cliquez sur la description de l'élément commandé. Pour accéder et afficher une transaction individuelle, telle qu'un élément de ligne de commande, une commande de domaine ou une tâche de commande, effectuez les actions suivantes : a. Cliquez sur la description de l'élément commandé. Par exemple, vous pouvez cliquer sur la description d'une tâche de commande pour afficher le travail d'exécution à exécuter, puis enregistrer son achèvement dans la transaction de tâche de commande. b. Pour en savoir plus sur les tâches de commande, accédez à Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients.

4. Sur l'interface utilisateur du plan d'orchestration, examinez la représentation visuelle de la commande, y compris tous les produits de domaine, les ressources, les commandes de services, les tâches de commande et leurs états actuels, comme décrit dans le tableau suivant.

Composants de l'interface utilisateur du plan d'orchestration

Champ	Description
ORD	Numéro unique affecté par le système pour la commande client. Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services.
Adresse, ville, état	Niveau de hiérarchie du plan d'orchestration qui représente les emplacements d'expédition individuels pour les commandes de domaine d'un élément de ligne de commande.
Élément de ligne de commande	Niveau hiérarchique du plan d'orchestration qui contient les éléments de ligne de commande individuels associés à chaque emplacement d'expédition. Un élément de ligne de commande peut également contenir des éléments de ligne enfants, qui sont affichés dans la hiérarchie des commandes. Chaque élément de ligne de commande contient les éléments suivants :
	Description

Champ	Description
	Description du produit ou du service commandé sur cet élément de ligne. Identificateur d'élément de ligne de commande Numéro d'élément de ligne de commande de service ou de client affecté par le système. Vue d'ensemble de la tâche Vue d'ensemble du nombre total de commandes de domaine et de tâches de commande associées à l'élément de ligne de commande qui ont été exécutées.
Commandes de domaine et tâches de commande	Niveau hiérarchique du plan d'orchestration qui contient les commandes de domaine et les tâches de commande individuelles pour un élément de ligne de commande. Une commande de domaine peut également contenir des commandes de domaines enfants, qui sont affichées dans la hiérarchie des ordres. Chaque commande de domaine ou tâche de commande contient les éléments suivants : Type Type de transaction connexe : ○ Commande de domaine : commande de produit, commande de service ou commande de ressource ○ Tâche de commande Description Description du produit ou du service sur cette commande de domaine ou cette tâche de commande. Identificateur Numéro de produit/tâche de commande de domaine, affecté par le système. État État actuel du produit de domaine ou de la tâche de commande. Pour en savoir plus, consultez : ○ États des commandes des clients ○ États des commandes des services

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients

Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande de client ou à un plan d'orchestration de commande afin de vous assurer que toutes les tâches sont correctement effectuées.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous rencontrez des problèmes lors de la résolution ou de l'exécution d'une tâche de commande, vous pouvez créer des enregistrements d'erreurs. Les enregistrements de conséquences vous permettent d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de traitement des commandes afin que celles-ci puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine du changement.
- Dans la section Activité, une note de commande de travaux indique que l'état de la tâche de commande est passé de son état précédent, généralement En cours, à En suspens. Une note de commande de travaux avec le message Un enregistrement d'erreur FOnnnn a été créé s'affiche également.

Si vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreur pour une commande spécifique. Utilisez l'onglet **Erreurs (n)** (où n est le nombre d'erreurs) qui s'affiche lorsque vous affichez la commande de service ou de client connexe dans le formulaire de commande de client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** () , cliquez sur **Commander les tâches**.
 - a. Exécutez l'une des options suivantes :
 - Pour afficher toutes les tâches de commande ouvertes, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes tâches**.
 - b. Sélectionnez la tâche de commande sur laquelle vous souhaitez travailler.

Remarque :

Vous pouvez également accéder directement aux enregistrements de tâches d'une commande à partir de l'interface utilisateur du plan d'orchestration. Pour en savoir plus, consultez [Réviser un plan d'orchestration de commande](#).

3. Pour chaque tâche de commande, définissez l'état et mettez à jour les notes de travail, selon les besoins.

4. Sur le formulaire, examinez les détails de la tâche de commande et mettez-les à jour si nécessaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à [Formulaire de tâche de commande](#).

5. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour la tâche de commande ou que vous rencontrez des problèmes qui empêchent sa fermeture, effectuez l'une des actions dans la table suivante.

Résultats

Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande client, les actions suivantes se produisent :

- Le champ **État** de la commande client est automatiquement défini sur **Terminée**.
- Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur **Terminé**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Demandes de qualification de service

Vous pouvez utiliser l'API de qualification de service technique pour évaluer la faisabilité et la disponibilité d'une demande de service avant d'envoyer une commande pour exécution dans l'application Order Management for Telecommunications .

Si les commandes sont soumises sans vérification de faisabilité, le processus d'exécution des commandes peut être retardé et entraîner des annulations et des retombées de commande. Lorsque vous intégrez les vérifications de faisabilité au processus de précommande, le processus d'exécution des commandes est plus efficace et les retards inutiles peuvent être évités.

Les commandes des clients dont le type d'exécution est **Qualifier** sont capturées à partir des systèmes de gestion des commandes des clients tiers via l'[API Technical Service Qualification Open](#)  . Vous pouvez utiliser cette API, qui est une ServiceNow implémentation de l'API TMF645, pour demander la qualification de services pour :

- Une ou plusieurs spécifications de service avec des caractéristiques.

Par exemple, vous pouvez faire une demande de qualification pour vérifier si la voix sur IP (VoIP) et le service d'accès avec une vitesse de téléchargement de 1 Gbit/s peuvent être livrés à une adresse spécifiée.

- Spécifications de service qui utilisent les informations d'emplacement d'un inventaire existant.

Par exemple, vous pouvez faire une demande de qualification pour vérifier si les services VoIP et 4000 TV peuvent être fournis au même emplacement d'un service d'accès existant et actif.

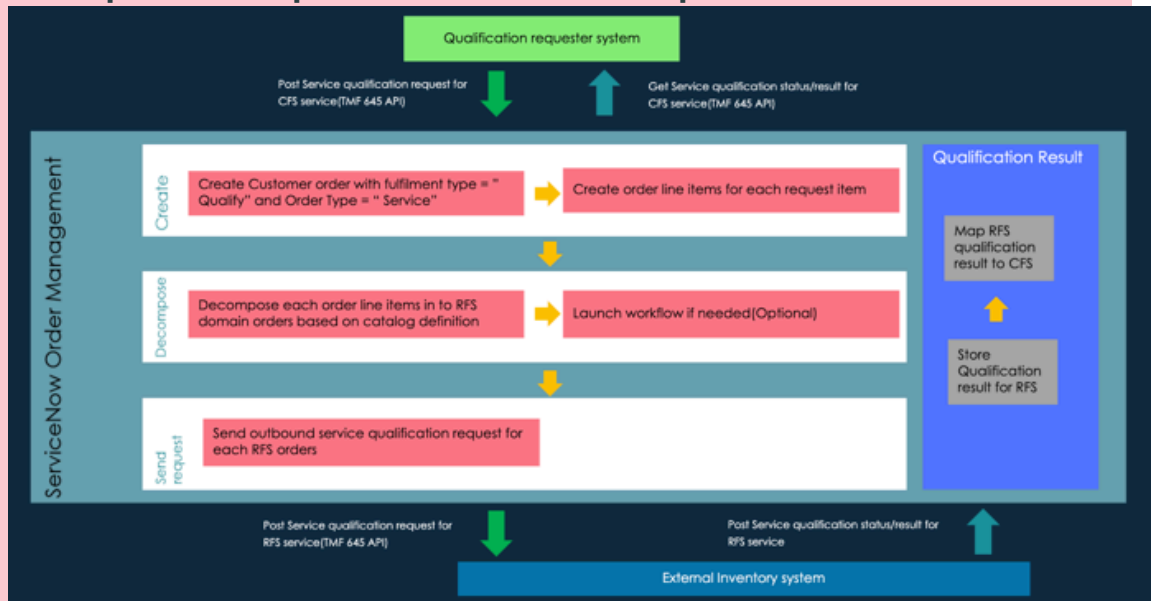
- Mise à niveau ou rétrogradation d'un service existant.

Par exemple, vous pouvez effectuer une demande de qualification pour vérifier si la vitesse de téléchargement peut passer à 500 Mbits/s pour un service d'accès existant.

Les gestionnaires d'exécution des commandes peuvent examiner les commandes des clients capturées via cette API et confirmer la disponibilité des services avant de soumettre des

demandes de livraison. Les demandes sont ensuite envoyées au système d'inventaire externe pour approbation et la commande du client est mise à jour avec le résultat. Le diagramme suivant illustre les différentes étapes de ce processus.

Flux de processus de qualification de service technique



[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et approuver les demandes de qualification de service

Examinez et approuvez les commandes des clients capturées via l'API de qualification de service technique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager,
sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager,
sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Commande de clients**.
2. Sélectionnez une commande dont le type de commande est **Service** et dont le type d'exécution est **Qualifier**.
3. Cliquez sur **Approuver**.
Le champ État devient **En cours**, la décomposition de la commande se produit et les commandes de services sont générées pour chaque élément de ligne de commande client.

i Remarque :

Lors de la décomposition des commandes, seules les commandes de services sont créées, les commandes de ressources ne sont pas générées pour les demandes de qualification de service.

4. Accédez à l'onglet **Éléments de ligne de commande**, cliquez sur chaque élément de ligne parent dans la liste, puis cliquez sur **Qualifier la commande**.

Traduction automatique

i Remarque :

L’option **Qualifier la commande** n’est disponible que sur les éléments de ligne de commande supérieurs de la hiérarchie.

- Le champ Résultats est mis à jour sur **En attente** et le [Traiter le flux secondaire de demande de qualification](#) flux secondaire est lancé. Une fois le flux secondaire exécuté, en fonction de la réponse du système d’inventaire externe, le champ Résultat de la commande client est mis à jour vers l’un des éléments suivants :
 - Qualifié : le service demandé est disponible.
 - Autre : le service demandé n’est pas disponible, mais une autre proposition est disponible.
 - Non qualifié : le service demandé et les propositions alternatives ne sont pas disponibles.
 - Aucun : si des erreurs se produisent pendant l’exécution, le résultat est mis à jour sur **Aucun**.
- Les règles métier suivantes sont invoquées pour dériver le résultat :
 - Mettre à jour le résultat de qualification de l’élément de ligne : propage le résultat de la commande de domaine à l’élément de ligne de commande.
 - Mettre à jour le résultat de qualification sur la commande : propage le résultat des éléments de ligne de commande principaux à la commande client.L’état du résultat de la commande client est basé sur l’état de la commande de domaine et des éléments de ligne de commande. Si les éléments de ligne de commande ont des résultats différents ou mitigés, l’état du résultat est dérivé comme suit :

Commande de domaine	Résultat d’élément de ligne de commande
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Qualifié.	Qualifié
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Autre.	Autre
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Non qualifié	Non qualifié
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Aucun	Néant

Élément de ligne de commande principale	Résultat de la commande client
Tous les éléments de ligne de commande principaux sont définis sur Qualifié .	Qualifié
Au moins un élément de ligne de commande principale est défini sur Alternatif et aucun élément n’est défini sur Non qualifié .	Autre
Au moins un élément de ligne de commande principale est défini sur Non qualifié	Non qualifié
Au moins un élément de ligne de commande principale est défini sur Aucun	Néant

Mise à jour manuelle de la demande de qualification

Vous pouvez mettre à jour manuellement le champ Résultat de deux façons :

- Mettez à jour le champ *qualificationresult* dans l'API *api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult* pour tous les éléments de ligne de commande.
- Mettez à jour le champ Résultat sur les formulaires Commande de domaine, Élément de ligne de commande et Élément de ligne de commande principal. Le champ Résultats de la commande client est également mis à jour.

Modifications du modèle de données

Les formulaires suivants ont été mis à jour pour traiter les demandes de qualification de service :

- Commande de client
 - Résultat : peut être Aucun, Qualifié, Non qualifié, Alternatif ou En attente.
 - Code d'exécution : champ en lecture seule.
- Élément de ligne de commande

Résultat : peut être Aucun, Qualifié, Non qualifié, Alternatif ou En attente.
- Commande de domaine
 - Résultat : peut être Aucun, Qualifié, Non qualifié, Alternatif ou En attente.
 - Motif d'indisponibilité

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traiter le flux secondaire de demande de qualification

Ce flux secondaire génère une demande de qualification basée sur la commande du client, envoie la demande au système d'inventaire tiers et exécute la demande d'intégration.

Générer une demande de qualification

Dans la première étape du flux secondaire, une charge utile compatible TMF-641 à envoyer au système d'inventaire est générée. La liste *serviceQualificationItem* dans la charge utile se compose des informations sur la commande de service, de la hiérarchie et de toutes les caractéristiques. Voici un exemple de charge utile :

```

{
  serviceQualificationItem : [ 3 items ]
  0 : {
    qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
    0 : {
      relationshipType : HasParent
      id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
    }
  }
  1 : {
    service : { 4 props }
    @type : ServiceQualificationItem
    action : add
    id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
  }
  2 : {
    qualificationItemRelationship : [ 2 items ]
    0 : {
      relationshipType : HasChild
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : {
      relationshipType : HasChild
      id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
    }
  }
  3 : {
    service : { 4 props }
    @type : ServiceQualificationItem
    action : add
    id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
  }
  4 : {
    qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
    service : { 4 props }
    @type : ServiceQualificationItem
    action : add
    id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
  }
}

```

Dans cet exemple, vous pouvez voir que le *serviceQualificationItem* a plusieurs ordres de service et vous pouvez également voir la hiérarchie ou les relations parent et enfant entre elles.

Exécuter la demande d'intégration

Cette étape lance le type de demande d'intégration Demande de qualification de commande à partir du sélecteur de spoke. Les informations sur la charge utile spécifiées à la première étape du flux secondaire et l'élément de ligne de commande principal de la commande client sont acceptés comme entrées. Ces informations sont ensuite envoyées à l'aide d'un appel d'API au système d'inventaire tiers, la réponse est reçue de manière synchrone ou asynchrone et le champ Résultat est mis à jour dans la commande du client.

Si la réponse est reçue de façon asynchrone, elle doit être transmise à la réponse de qualification de processus. En même temps que le résultat, si la réponse contient des

informations supplémentaires relatives à une autre proposition de service ou à un motif d'indisponibilité d'éligibilité, ces informations sont mises à jour pour la commande de service correspondante. Voici un exemple de réponse :

```

{
  serviceQualificationItem : [ 3 items ]
  0 : {
    qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
    qualificationResult : qualified
    service : {
      @type : Service
      serviceSpecification : {
        name : DSL Access Service
        internalVersion : 1
        id : 3aea8913b7d69910ff00f203ae11a964
      }
      place : {
        @type : Place
        id : 5671dd2ec3a53010188473ce3640dd81
      }
      serviceCharacteristic : [ 1 item ]
      0 : {
        name : DSL Speed
        value : value
      }
    }
    @type : ServiceQualificationItem
    action : add
    id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
  }
  1 : {
    qualificationItemRelationship : [ 2 items ]
    0 : {
      relationshipType : HasChild
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : { 2 props }
  }
  qualificationResult : qualified
  service : { 4 props }
  @type : ServiceQualificationItem
  action : add
  id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
}
  2 : {
    qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
    qualificationResult : qualified
    service : { 4 props }
    @type : ServiceQualificationItem
    action : add
    id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
  }
}
result : qualified
expectedQualificationDate : 2023-10-11 22:20:39
qualificationResult : pending
effectiveQualificationDate : 2023-12-15 07:44:44
@type : CheckServiceQualification
description : check service qualification illustration
}

```

Traduction automatique

Comme vous pouvez le voir dans cet exemple de réponse, le *résultat de qualification* est défini sur Qualifié pour toutes les commandes de services de la hiérarchie et le *résultat* final est également défini sur Qualifié.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Post-traitement du flux secondaire de demande de qualification

Ce flux secondaire est utilisé pour compléter les éléments de ligne de commande client qui ont été capturés via l'API de qualification du service technique.

Si toutes les commandes de domaine sont définies sur **Fermé terminé**, ce flux secondaire met à jour l'état des éléments de ligne de commande principaux sur **Terminé**. Lorsque tous les éléments de ligne de commande principaux ont été marqués comme **terminés**, la commande du client correspondante est terminée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifier la demande de qualification de commande

Utilisez le type de demande d'intégration Demande de qualification de commande dans l'application Order Management for Telecommunications pour traiter les demandes de qualification de commande client et récupérer les résultats à partir des systèmes d'inventaire externes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de demande de qualification de commande est utilisé pour intégrer la gestion des commandes aux systèmes d'inventaire tiers. Vous pouvez spécifier les informations suivantes :

- Entrées de demande d'intégration : entrées de la demande de qualification de commande client, qui incluent les détails de l'élément de ligne de commande principal et de la charge utile.
- Définition de demande d'intégration : définition de la condition et du flux secondaire qui appelle l'appel d'API au système d'inventaire tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Sélecteur de spoke > Type de demande**.

2. Cliquez sur le type de demande d'intégration **Demande de qualification de commande**.

Dans la page Type de demande d'intégration de demande de qualification de commande, vous pouvez voir la définition de demande d'implémentation de qualification de commande de démonstration répertoriée sous l'onglet Définitions de demandes d'intégration. Il s'agit d'un exemple de définition de demande qui invoque le flux secondaire Qualification de commande de démonstration (réponse fictive), simule la réponse d'un système d'inventaire tiers et met à jour la demande de qualification.

Vous devez ajouter une nouvelle définition de demande, spécifier les conditions et créer un flux secondaire que vous pouvez utiliser pour appeler l'appel d'API au système d'inventaire tiers. Vous pouvez créer une ou plusieurs définitions de demande en fonction du nombre de systèmes externes utilisés.

3. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une nouvelle définition de demande.

i Remarque :

Pour ajouter une nouvelle définition de demande, vous devez vous trouver dans le champ d'application d'Order Management for Telecommunications and Media.

4. Entrez le nom de la définition de demande et spécifiez les conditions.
5. Dans le champ Adaptateur de demande, sélectionnez le flux secondaire qui communiquera avec le système tiers pour mettre à jour la commande client, puis cliquez sur **Soumettre**.
 - Chaque type de demande peut avoir plusieurs définitions de demande. Par exemple, si vous disposez de plusieurs systèmes d'inventaire ou fournisseurs, vous pouvez, selon le système que vous souhaitez appeler, ajouter plusieurs définitions de demandes pour chaque système. Vous devez créer un spoke distinct pour interagir avec chaque fournisseur ou système tiers, créer un flux dans le spoke et pointer l'adaptateur de demande vers ce flux.
 - Pour plus d'informations sur la création d'un spoke, consultez [Spokes](#) . Comme indiqué dans le flux secondaire de démonstration, assurez-vous que la réponse du système tiers a été transmise au bloc Réponse de qualification du processus.
 - Lorsque le flux secondaire de demande de qualification de processus est appelé, la réponse du système d'inventaire tiers est reçue de manière synchrone ou asynchrone, et le résultat est mis à jour dans la commande du client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Liste connexe de propositions alternatives

Apparaît sous la forme d'une liste connexe pour les ordres de service avec un état **Résultat alternatif**.

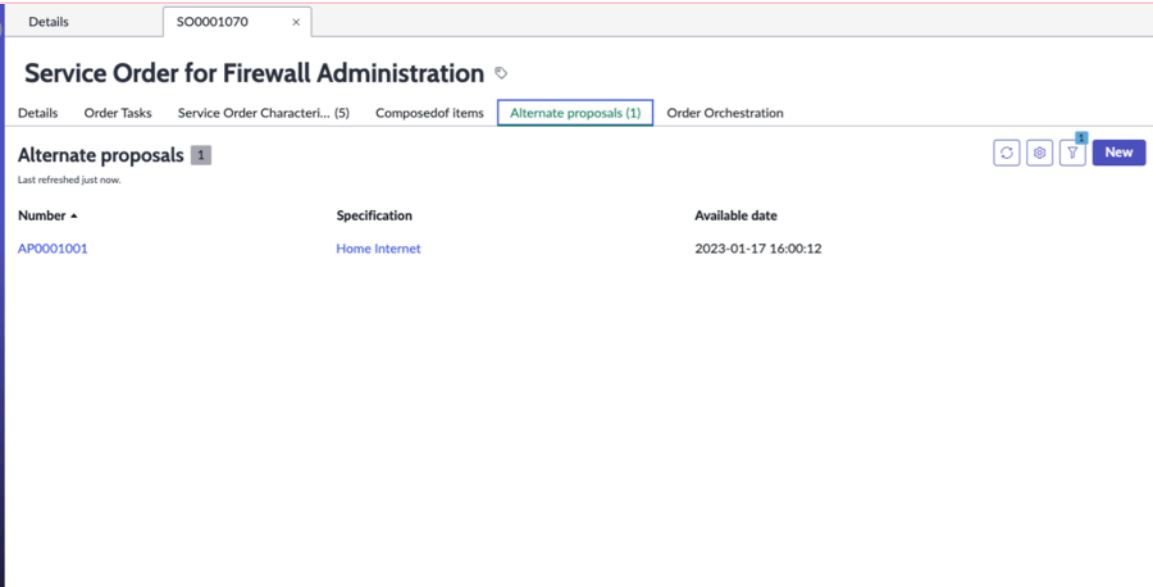
Les demandes de qualification peuvent être créées pour une spécification de service à l'aide des informations de l'inventaire existant. Si le service demandé avec les caractéristiques ou la date spécifiées n'est pas disponible, une proposition alternative peut être fournie. La proposition alternative peut être similaire à celle demandée ou peut être le même service mais disponible à une date différente.

Lorsque vous recevez une demande de qualification alternative et que vous cliquez sur **Qualifier la commande** dans le formulaire d'élément de ligne de commande de niveau supérieur, le champ Résultat est mis à jour sur **Alternative** et une liste de propositions alternatives est répertoriée dans la liste connexe Propositions alternatives. Un ordre de service unique peut avoir plusieurs propositions alternatives. Cette liste peut également être mise à jour manuellement par l'agent de commande de service.

i Remarque :

Lorsque vous lancez une nouvelle demande de qualification et que vous recevez une proposition alternative pour une commande de service, toutes les entrées de proposition alternative existantes sont supprimées avant que de nouvelles entrées ne soient créées.

Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM**, cliquez sur une commande de service dont le type d'exécution est **Qualifier** et sélectionnez l'onglet **Proposition(s) alternative(s)**.



Cliquez sur le lien Numéro pour afficher la proposition alternative. Il contient les informations suivantes :

Nom de champ	Description
Numéro	Numéro de la proposition alternative.
Commande de domaine	Commande de domaine pour laquelle la proposition alternative est créée.
Spécification	Spécification de service alternative qui a été proposée.
Date de disponibilité	La date à laquelle la proposition alternative sera disponible.
Caractéristiques de commande	Caractéristiques de spécification (au format JSON) fournies dans le cadre de la proposition alternative dans la réponse du système d’inventaire.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service

Service Order Management (SOM) est un domaine de Order Management qui est responsable du cycle de vie de bout en bout des demandes de service. Découvrez comment les commandes de service sont capturéesOrder Management et comment vos gestionnaires et agents d’exécution les examinent, les orchestrent et les exécutent.

Capture des commandes de services

Utilisez les commandes de service pour l’activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente pour les services qui ont été activés et livrés aux clients à des dates antérieures. En utilisant ce processus, vous vous assurez que les commandes de service sont correctes et traitées efficacement tout au long du processus d’exécution.

La plupart des commandes de services que vous traitez sont capturées à partir de systèmes de gestion des commandes clients tiers via l’API Service Order Open. L’API ouverte de commande de service est une ServiceNow implémentation de la spécification de l’API ouverte de commande de service TM Forum TMF641. Pour en savoir plus, consultez [API ouverte de commande de service](#) .

Saisie directe de la commande de service

Vous pouvez également utiliser la capture de commande selon vos besoins pour saisir directement des commandes de service dans le Now Platform. Pour en savoir plus, consultez [Création de commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des débranchements](#).

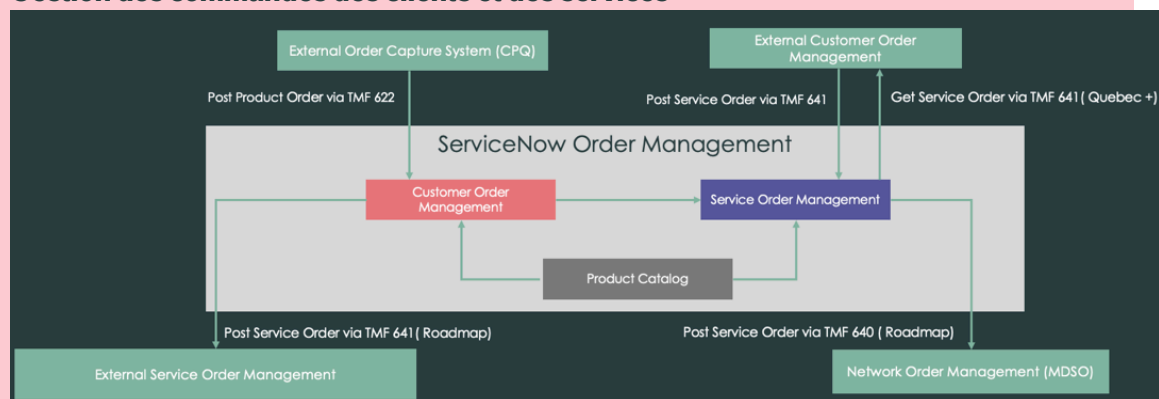
Génération d'enregistrement de commande de service après capture

Lorsque vous capturez ou saisissez directement une commande de service, un enregistrement de commande de service est généré dans le pour gérer l'exécution Now Platform des commandes de service. Elle comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande de service associés qui décrivent un service et l'action (Ajouter, Modifier ou Déconnecter) qui est requise pour effectuer le service. L'élément de ligne de commande de service se compose également des éléments suivants :

- Les détails des services qui sont ajoutés, mis à jour ou supprimés.
- Pour Ajouter de nouvelles activations de service, les détails de la spécification de service, y compris les caractéristiques requises et les valeurs caractéristiques.
- Pour les commandes de services Changement et Déconnexion, il s'agit des détails de l'inventaire des services que vous mettez à jour ou déconnectez.
- L'emplacement et les informations connexes telles que les coordonnées du client.

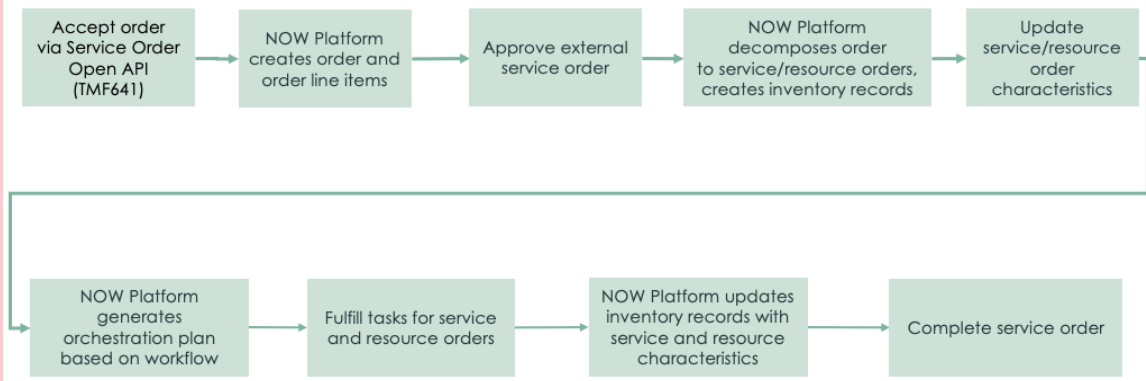
Le diagramme suivant vous permet de comprendre la façon dont Service Order Management est lié aux systèmes de capture externes.

Gestion des commandes des clients et des services



Le diagramme suivant vous permet de comprendre le traitement qui a lieu lorsque vous capturez une commande de service. Le flux de traitement des commandes de services est similaire à celui des commandes de clients, mais avec quelques différences que vous découvrirez dans cette section.

Exemple de workflow d'exécution des commandes de services



Examen, approbation et décomposition des commandes de services

Une fois que vous avez capturé une commande de service, le gestionnaire des commandes de service la sélectionne dans l'espace de travail Service Order Management de l'accueil de l'espace de travail configurable. Le gestionnaire des commandes de service vérifie la commande de service, les éléments de ligne de la commande de service et les caractéristiques de la commande, puis approuve ou rejette la commande de service.

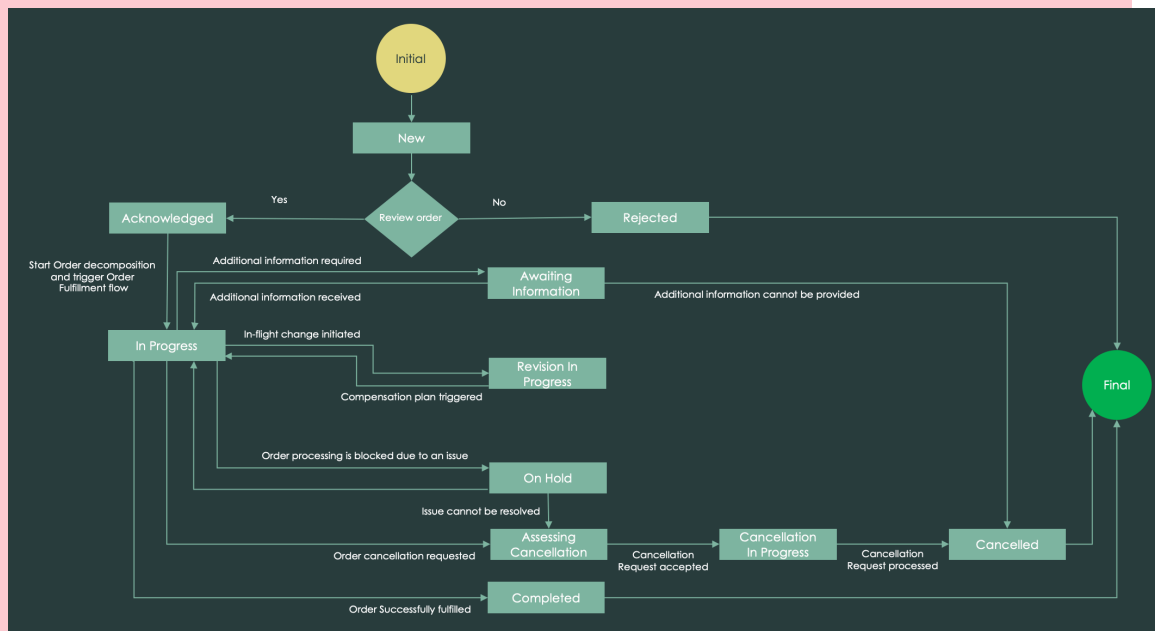
i Remarque :

Pour traiter les commandes de services, le gestionnaire des commandes de services utilise les mêmes formulaires que ceux utilisés pour gérer les commandes des clients. Pour en savoir plus sur les rôles de gestion des commandes de service et le processus d'approbation, consultez les rubriques suivantes :

- [Affectation des rôles d'exécution de commande et de fournisseur](#)
- [Examen des commandes de services](#)
- [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#) [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#)

Le diagramme suivant détaille le processus d'examen, d'approbation, de décomposition et d'achèvement des commandes de services.

Examen, approbation, décomposition et achèvement des commandes de services



Si le gestionnaire des commandes de services rejette une commande de service parce que les données sont incorrectes ou invalides, les situations suivantes se produisent :

- L'état de la commande de service passe à Rejeté.
- L'ordre de service peut nécessiter plusieurs changements de la part du gestionnaire des ordres de service pour le ramener à un état normal.

Si le gestionnaire des commandes de services approuve une commande de service, le processus suivant se produit :

- Le champ **État** devient En cours.
- La décomposition de l'ordre de service a lieu ensuite. La décomposition est basée sur les spécifications de service, les relations de spécifications et les règles de décomposition dans le catalogue. Ce processus crée toutes les commandes de services et de ressources requises pour chaque élément de ligne de commande de service approuvé, puis déclenche le workflow d'exécution des commandes pour chaque commande de domaine.
- Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
 - [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
 - [Approuver et exécuter les commandes de service](#)
 - [Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution](#)

Différences entre les commandes de services préalables à l'approbation et postérieures à l'approbation

Tout comme les commandes clients, les commandes de services capturées ont également un ID avec un préfixe ORD(nnn). Le champ **Catégorie de commande** dans les formulaires de commande indique si la commande concerne un **Produit** (une commande de client) ou un **Service** (une commande de service). Ces étiquettes vous permettent d'identifier le type de commande.

Lorsque vous approuvez une commande de service capturée en vue de son exécution, le processus de décomposition après approbation génère des commandes de services et des commandes de ressources activables. Vous pouvez voir une seule commande de service, plusieurs commandes de services et des commandes de ressources qui sont associées à votre commande de service approuvée.

- Les commandes de services dont le préfixe est SO(nnn) sont appelées commandes de domaine. Ces commandes, ainsi que leurs commandes de ressources connexes, avec un préfixe de RO(nnn), doivent être exécutées pour terminer les éléments de ligne de commande de service sur les commandes de services capturées.
- L'ordre de ressource gère les ressources requises pour exécuter les services demandés par le client.
- Ces commandes de domaine gèrent l'exécution des commandes de services demandées.

Pour en savoir plus, consultez [Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution](#).

Tâches d'accomplissement des commandes de services

Une fois le processus de décomposition terminé, les tâches de commande sont affectées à un agent de commande de service, qui travaille sur les tâches et met à jour la commande de service. S'il reste des tâches de commande qui ne peuvent pas être effectuées, vous pouvez créer des enregistrements d'erreurs pour le suivi et une recherche plus

approfondie. Pour en savoir plus, consultez [Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service](#).

Une fois toutes les tâches d'exécution terminées, les actions suivantes se produisent :

- Le champ **État** de la commande de service est défini sur Fermé terminé.
- Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande de service est défini sur Terminé.
- L'enregistrement du produit vendu est mis à jour avec l'état Actif pour les commandes de services de type Ajouter ou Inactif pour les commandes de services de type Déconnexion.
- Toutes les caractéristiques des spécifications de service et de ressource sont mises à jour dans la table Caractéristiques du produit [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics].

i Remarque :

Pour plus d'informations, consultez [Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services](#).

Information associée

[Installer et configurer Order Management](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création de commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des débranchements

Avec Order Capture, vos agents de service peuvent saisir directement des commandes de services multi-sites avec un ou plusieurs services pour le compte de vos clients. Ils peuvent également créer manuellement des demandes de changement de service et des ordres de déconnexion dans le Now Platform. Order Capture est pris en charge dans cette San Diego version et les versions ultérieures.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur la création de commandes de clients (produits) dans Order Capture, reportez-vous à [Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits](#).

Quand utiliser la saisie de commande pour une saisie directe de commande de service

La plupart des commandes de service que vous traitez dans le Now Platform sont automatiquement capturées à partir de systèmes de gestion des commandes tiers via l'API Service Order Open (TMF641).

Vos agents peuvent utiliser la capture de commande pour créer des commandes de service manuelles avec des services supplémentaires qui ont été identifiés comme étant les besoins des clients lors de l'exécution des commandes. Ils peuvent également créer des ordres pour modifier ou déconnecter des services. Lorsque vous créez une commande de service manuelle, les actions suivantes se produisent :

1. Vous sélectionnez et configurez les spécifications de service, puis effectuez des vérifications avant leur envoi.
2. Lorsque vous soumettez la commande de service, le processus crée un enregistrement de Now Platform commande de service pour gérer l'exécution des commandes. Une commande de service comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés qui décrivent les services en cours d'exécution.

3. Pour examiner ou modifier une commande de service une fois que vous l'avez envoyée, utilisez les mêmes procédures que pour toutes les autres commandes, quelle que soit leur origine. Pour en savoir plus, consultez [Examen des commandes de services](#).
4. Une fois que les gestionnaires de service ont terminé l'examen de leur commande, ils peuvent approuver (ou rejeter) la commande pour qu'elle soit exécutée par des agents de service. Pour en savoir plus sur l'examen et l'exécution des commandes de services, quelle que soit leur source, reportez-vous à [Approuver et exécuter les commandes de service](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Commande d'un nouveau service

En tant que fournisseur, utilisez Order Capture pour créer une commande de service dans le pour vos Now Platform clients ou votre personnel interne.

Avant de commencer

Effectuez les tâches de configuration suivantes avant d'utiliser la capture de commande :

1. Affectez les rôles d'exécution de commande et de fournisseur à vos utilisateurs.
2. Définissez et publiez vos spécifications de service destinées aux clients.
3. Configurez l'exécution des commandes.

Pour en savoir plus, consultez [Configuration d'Order Management pour les fournisseurs](#).

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici comment se crée une commande de service :

1. Dans le formulaire Créer une commande, vous sélectionnez le type de commande de **service** , puis un compte client et un contact.
2. Dans le formulaire Sélectionner un service, vous sélectionnez une ou plusieurs spécifications de service et emplacements de destination pour la commande de service.
3. Dans le formulaire Configurer le service, configurez chaque élément de ligne de commande de service, appliquez ces configurations de service à un ou plusieurs emplacements, puis configurez les configurations de service commandées par emplacement.
4. Dans le formulaire Examiner la commande, vous examinez et envoyez la commande de service.
5. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez [Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service](#).

Lorsque vous saisissez directement une commande de service, un enregistrement de commande de service est créé dans le Now Platform pour gérer l'exécution des commandes de service. Une commande de service comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés, qui décrivent les services en cours d'exécution.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Accédez à Order Capture à partir de l'onglet **Listes des espaces de travail configurables** .

3. Selon que vous créez une commande pour un compte client existant ou que vous créez un compte client avant de créer la commande, vous pouvez sélectionner l'une des actions suivantes.

4. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Commander un nouveau service** et cliquez sur **Créer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte client et le contact

Sélectionnez le compte client et les informations de contact de la commande comme prochaine étape dans le processus de création d'une commande client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvelle commande de service : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Sélectionnez le compte pour lequel vous créez la commande de service. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte spécifique, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact de la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts du client et trouver un contact spécifique, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Le Now Platform crée un enregistrement de commande de service avec l'état Brouillon, mais sans éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à [États des commandes de services](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les emplacements et les spécifications de service pour la commande de service

Sélectionnez les emplacements de destination et les spécifications de service comme prochaine étape du processus de création d'une commande de service. Vous sélectionnez les emplacements de destination du client, puis ajoutez les spécifications des services que vous effectuez dans l'emplacement client désigné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Lorsque la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement s'affiche dans Sélectionner les spécifications, sélectionnez le ou les emplacements de destination dans lesquels vous effectuez les services destinés aux clients.

Remarque :

Pour accéder à la boîte de dialogue Choose at least one location (Choisir au moins un emplacement), cliquez sur **Add Location (Ajouter un emplacement)**.

- a. Placez votre curseur dans le champ **Emplacements** , cliquez sur le champ, puis sélectionnez un emplacement. Les sélections d'adresses disponibles proviennent du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour filtrer la liste d'adresses du client et rechercher un emplacement spécifique, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
- b. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en un autre.
- c. Pour supprimer un emplacement sélectionné, cliquez sur **X**.
- d. Cliquez sur **Ajouter**.

Les emplacements de destination sélectionnés pour la commande s'affichent dans le volet Emplacements. Pour ajouter un autre emplacement ou supprimer un emplacement précédemment sélectionné, effectuez les actions suivantes :

2. Dans le volet Emplacements, sélectionnez l'emplacement auquel vous souhaitez fournir une spécification de service, puis ajoutez le contact de l'emplacement, les spécifications de service et les quantités de commande pour l'emplacement :
 - a. Dans la section Contact de l'emplacement, entrez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable de la personne à contacter pour l'emplacement sélectionné.
 - b. Dans la section Spécifications (Spécifications) du volet Select Products (Sélectionner des produits), effectuez les actions suivantes pour l'emplacement sélectionné :
 - Sélectionnez les spécifications pour les services que vous effectuez à l'emplacement.
 - Saisissez une quantité de commande pour chacune des spécifications de service.

Sélectionner les spécifications - Spécifications

Champ	Description
Spécifications*	Spécification publiée pour le service que le client demande d'exécuter à l'emplacement de destination sélectionné. Il peut s'agir, par exemple, de services d'installation, de configuration et de réparation. Vous pouvez sélectionner plusieurs spécifications de service pour chaque emplacement sélectionné : i. Sélectionnez une spécification de service dans la liste des spécifications de service destinées aux clients publiées. Pour filtrer la liste des spécifications de service et trouver une spécification de service, tapez les premières lettres du nom du produit.

Champ	Description
	ii. Pour sélectionner une autre spécification de service, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en une autre. iii. Pour supprimer une sélection, cliquez sur X.
Quantité*	Quantité du produit que le client commande à l'emplacement sélectionné. La quantité par défaut est 1. Pour supprimer un emplacement, sélectionnez l'emplacement, puis cliquez sur l'icône de suppression de l'emplacement ().

c. Pour ajouter une autre spécification de service pour cet emplacement, cliquez sur **Ajouter des spécifications**, puis répétez le processus de sélection d'une spécification de service et de saisie d'une quantité de commande.

3. Lorsque vous avez terminé d'ajouter les spécifications de service pour tous les emplacements, cliquez sur **Configurer les éléments**.

L' crée Now Platform des éléments de ligne de commande pour chaque emplacement et les associe à la commande de service. Par exemple, si vous avez sélectionné trois emplacements et deux spécifications de service pour chaque emplacement, la société crée un élément de ligne de Now Platform commande pour chaque emplacement. Chaque élément de ligne contient les spécifications de service que vous avez sélectionnées pour cet emplacement.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les valeurs caractéristiques pour chaque spécification de service sélectionnée, en fonction de ses relations de spécification de service. Vous modifiez les valeurs caractéristiques dans le formulaire Configurer les spécifications.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les détails de la ligne de commande pour la commande de service

Assurez-vous que tous les détails de l'élément de ligne de commande sont corrects et complets, dans le cadre de l'étape suivante du processus de création d'une commande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les détails des éléments de ligne de commande de service, modifier les caractéristiques de commande pour la spécification de service et ajouter ou supprimer des éléments de ligne de commande selon les besoins. Une fonction facultative de copie de configuration vous permet de copier une spécification de service, ses caractéristiques et ses valeurs caractéristiques d'un emplacement de destination à un autre.

Chaque spécification de service a un ensemble de caractéristiques et d'options de caractéristiques :

- Les caractéristiques sont génériques, c'est-à-dire qu'elles sont associées à une ou plusieurs spécifications de service. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs de service.
- Pour chaque service commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'option de caractéristique qui lui sont associées.

Pour en savoir plus, consultez :

- [Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#)
- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#)

Procédure

1. Dans la section **Éléments de ligne de commande (n)**, sélectionnez la spécification de service à configurer.
Un **Missing Info** s'affiche si un élément de ligne de commande est incomplet et nécessite la saisie de détails supplémentaires.

Cliquez sur le message pour savoir quelles informations sont manquantes. Les erreurs les plus courantes qui apparaissent généralement indiquent que vous devez renseigner certaines informations manquantes telles qu'une adresse de livraison ou des caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour passer en revue les détails généraux de l'élément de ligne de commande de service sélectionné, cliquez sur **Détails**.

Nouvelle commande de service : élément de ligne de commande

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Spécification de service	Spécification du service demandé par le client. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service .
Emplacement	Emplacement où vous effectuez le service.
Quantité commandée	Quantité commandée pour cet élément de ligne de commande. Vous pouvez modifier cette quantité au besoin.

3. Pour examiner les options et les valeurs caractéristiques de l'élément de ligne de commande de service, cliquez sur **Caractéristiques**.

Nouvelle commande de service – Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à la spécification de service. La vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels sont des exemples de caractéristiques.
Valeur caractéristique	Champs d'option sélectionnables pour les caractéristiques obligatoires associées à la spécification de service. Pour chaque champ, sélectionnez l'option sélectionnée par votre client.

4. Pour mettre à jour ou saisir des valeurs pour les sélections d’options caractéristiques avec des indicateurs **(vides)**, procédez comme suit :
- a. Dans la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l’icône d’aperçu ouvert (ⓘ) qui apparaît dans les colonnes Details (Détails) à gauche de celle que vous souhaitez mettre à jour.
 - b. Une fenêtre Caractéristiques de la commande s’affiche avec les informations suivantes.

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à la spécification de service.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez saisir les informations de valeur pour la caractéristique que vous mettez à jour. ▪ Utilisez ces champs uniquement si le  Missing Info Le message s’affiche dans le volet Éléments de ligne de commande (n). Ce champ indique qu’un élément de ligne de commande est incomplet et vous oblige à saisir plus de détails. ▪ Par exemple, pour un service d’installation, vous pouvez entrer le numéro de téléphone du client.

- c. Après avoir examiné et mis à jour les options et les valeurs de caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour copier les valeurs caractéristiques d’une spécification d’un emplacement de destination vers un autre emplacement, ou d’une spécification de service vers une autre spécification, effectuez les actions suivantes.
- Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour l’emplacement du client à Santa Clara et que vous souhaitez également la vendre pour l’emplacement du client à San Francisco.
- a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez la spécification de service que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s’agit de la spécification de service pour l’emplacement de Santa Clara à partir duquel vous effectuez la copie.
 - b. Cliquez sur **Détails** pour revenir au volet Détails - Élément de ligne de commande.
 - c. Dans le champ **spécification** , cliquez sur l’icône de configuration des éléments de ligne d’ordre de copie (ⓘ).
 - d. Une fenêtre Sélectionner les emplacements à copier de cette configuration s’affiche avec les informations affichées dans la table suivante.

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné la copie d'une configuration de service.
Spécification de service *	Nom de la spécification de service à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Copier aux emplacements *	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration de service. i. Cliquez sur le champ Emplacements , puis sélectionnez un emplacement. ii. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en un autre. Répétez ce processus jusqu'à ce que vous ayez sélectionné tous les emplacements de destination.

- e. Après avoir sélectionné la copie dans les emplacements, cliquez sur **Copier**. Si le processus de copie réussit, le message suivant s'affiche :

☑ You have successfully copied configurations



Ce processus copie la hiérarchie des spécifications de la spécification de service sélectionnée de son emplacement sélectionné vers les emplacements de copie de destination spécifiés.

- Par exemple, il copie la hiérarchie des spécifications pour le service de pare-feu géré de Santa Clara à l'emplacement sélectionné de San Francisco. Il copie également les options et valeurs de caractéristique associées.
 - Si les mêmes éléments de ligne de spécification existent dans l'emplacement de destination, il copie les options et les valeurs de caractéristique.
6. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes de clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.
7. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour l'élément de ligne de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.
8. En cliquant sur le bouton **Réviser** , la validation des éléments connexes de la commande client a lieu et vous accédez à la page de soumission de la commande.

Option	Description
Si la validation est réussie	Le message suivant s’affiche Now Platform : Les éléments de ligne d’inventaire/de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations de commande ne nécessitent aucune saisie supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l’exécution de la commande.
En cas d’échec de la validation	L’un des messages suivants s’affiche Now Platform : ○ Pour l’élément de ligne de commande (ORDLn) : un ou plusieurs éléments de ligne de stock/de commande associés ne sont pas compatibles. Fournissez les détails corrects de l’inventaire dépendant avant la fermeture des commandes de domaines connexes. ○ Pour l’élément de ligne de commande (ORDLn) : un ou plusieurs éléments connexes sont requis. Fournissez les détails d’inventaire connexes avant la fermeture des commandes de domaines connexes. Ce message confirme que la décomposition des informations de commande nécessite des détails supplémentaires. Vous pouvez fournir les informations requises pour passer au processus suivant de l’exécution de la commande.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	
Vérifier et soumettre l’ordre de service Passez en revue tous les éléments de ligne de commande de service à l’étape suivante du processus de création d’une commande de client. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d’exécution.	
Avant de commencer Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager	
Pourquoi et quand exécuter cette tâche Pour en savoir plus sur l’examen des commandes et les approbations d’exécution, reportez-vous à Approuver et exécuter les commandes de service.	

Procédure

1. Dans le formulaire Nouvelle commande de service, passez en revue les détails généraux des éléments de ligne de commande de service.

Formulaire Nouvelle commande de service

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande de service unique affecté par le système.
Spécification de service	Spécification de service associée à l'élément de ligne de commande.

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande de service spécifique, procédez comme suit :
- a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les onglets **Détail** et **Activité** .
 - b. Dans le volet **Détails** , renseignez les informations sur l'élément de ligne de commande selon vos besoins. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les détails de l'élément de ligne de commande.
 - c. Dans le volet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande de service :
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Commentaires** peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Notes de travail (privé)** ne peut être consulté que par votre personnel interne.
 - d. Lorsque vous avez terminé de saisir des commentaires ou des notes de travail privées, cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Pour l'envoyer pour approbation d'exécution, cliquez sur **Envoyer la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez [Approuver et exécuter les commandes de service](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service

En tant que fournisseur, découvrez comment modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service dans l'application Now Platform pour vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service pour un compte client existant, effectuez les actions suivantes :
 - a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** (), cliquez sur **Commandes de services**.
 - b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Tout** ou pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Modifier un service** , puis cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type de commande

×

Choose an order type



Order a new product



Order a new service



Change a product



Change a service



Cancel a product



Disconnect a service

Cancel

Create

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les informations de contact d'un client

Sélectionnez le compte et les informations de contact d'un client comme première étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire des services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Traduction automatique

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Changement de service : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact de la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts du client et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Résultats

Le Now Platform crée un enregistrement de commande de service avec l'état Brouillon, mais sans éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à [États des commandes de services](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible comme prochaine étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner un service, une liste des inventaires de service actifs s'affiche Now Platform dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires des services en cliquant sur l'icône  ou sur l'icône Réduire ( dans l'arborescence de contenu. Si la liste des inventaires des services est longue, vous pouvez la parcourir en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour rechercher les inventaires de service que vous allez modifier pour votre client. Pour plus d'informations, consultez [Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre](#).

Remarque :

Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de service directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Pour choisir tous les inventaires de service disponibles sur chaque page, cliquez sur **Sélectionner tout**, puis sur **Sélectionner**.

Pour choisir la liste complète des inventaires des services, cliquez sur **Tout sélectionner** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

i Remarque :

Pour sélectionner des inventaires des services à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section [Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre](#).

2. Dans le volet Tout sélectionner, cliquez sur les inventaires des services que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.

Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de service, placez votre curseur n'importe où dans l'inventaire de la commande de service et cliquez sur **Désélectionner**.

Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de service, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet Informations de l'inventaire des services, examinez les détails de la commande et les informations caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les valeurs caractéristiques de chaque spécification de service, en fonction de ses relations de spécification de service. Vous modifiez les valeurs caractéristiques dans le formulaire Configurer les spécifications.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre

Recherchez et consultez plus rapidement les enregistrements d'inventaire des services de votre client en utilisant un filtre comme étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement.
Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.
3. Pour supprimer un emplacement, cliquez sur **X**.
4. Cliquez sur le champ **Spécifications de service** , puis sélectionnez une spécification de service.

Les spécifications de service disponibles proviennent de l'offre de service sélectionnée qui est basée sur la commande du client.

Une fois que vous avez sélectionné la spécification de service, vous pouvez utiliser un filtre basé sur les caractéristiques du produit. Pour ajouter les caractéristiques et les valeurs, cliquez sur **Ajouter des caractéristiques** et effectuez les actions suivantes :

a. Cliquez sur le champ **Caractéristique** , puis sélectionnez une caractéristique. Les caractéristiques disponibles proviennent des spécifications de service que vous avez sélectionnées.

b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications de service que vous avez sélectionnées.

- Pour sélectionner une autre valeur, placez votre souris à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez une valeur.
- Pour supprimer une valeur, cliquez sur **X**.

Pour ajouter une autre caractéristique ou supprimer une caractéristique précédemment sélectionnée, effectuez les actions suivantes :

5. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

L'inventaire des services filtrés s'affiche dans le volet Tout sélectionner.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Vérifiez les détails de l'élément de ligne de commande.

Vérifiez que tous les détails de l'élément de ligne de commande sont corrects et terminés à l'étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire des services.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez un enregistrement d'inventaire de services, créez Now Platform les éléments de ligne de commande à partir des spécifications que vous avez définies. Dans un inventaire de commande de service de changement, les éléments de ligne de commande sont créés uniquement pour vos inventaires de services sélectionnés. Si vous sélectionnez des inventaires qui sont des articles parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande sont créés uniquement pour les articles parents, et non pour les articles de commande enfants.

Par exemple, supposons que votre client souhaite modifier les services pour l'administration du pare-feu et le service de prévention des menaces et des intrusions. Après avoir sélectionné ces inventaires de service, le crée deux éléments de ligne de commande pour cette commande de service de changement, l'un Now Platform pour l'administration du pare-feu et l'autre pour le service de prévention des menaces et des intrusions. Si vous sélectionnez l'inventaire Managed Firewall Service, qui est l'élément de commande parent, un seul élément de ligne de commande est créé.

Vous pouvez configurer les détails d'un élément de ligne de commande de service, modifier les caractéristiques de commande pour une spécification de service et ajouter ou supprimer des éléments de ligne de commande selon les besoins. Une fonction facultative de copie de configuration vous permet de copier une spécification de service, ses caractéristiques et ses valeurs caractéristiques d'un emplacement de destination à un autre.

Chaque spécification de service a un ensemble de caractéristiques et d'options de caractéristiques :

- Les caractéristiques sont génériques, c'est-à-dire qu'elles sont associées à une ou plusieurs spécifications de service. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs de service.
- Pour chaque service commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'option de caractéristique qui lui sont associées.

Pour en savoir plus, consultez :

- [Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#)
- [Créez les caractéristiques et les options caractéristiques de vos offres de produits](#)

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez la spécification de service que vous souhaitez configurer.

Un  **Missing Info** s'affiche si un élément de ligne de commande est incomplet et nécessite que vous saisissiez plus de détails.

Cliquez sur le message pour savoir quelles informations sont manquantes. Une erreur courante est liée au remplissage de certaines informations manquantes, telles qu'une adresse d'expédition ou des caractéristiques de commande, pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour passer en revue les détails généraux de l'élément de ligne de commande de service sélectionné, cliquez sur **Détails**.

Changement de service : détails : onglet Élément de ligne de commande

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Spécification de service	Spécification du service que le client demande de changer. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service .
Emplacement	Emplacement de l'inventaire des commandes de services que vous souhaitez modifier.

3. Pour examiner les options et les valeurs caractéristiques de l'élément de ligne de commande de service, cliquez sur **Caractéristiques**.

Changement de service – Onglet Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à la spécification de service. La vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels sont des exemples de caractéristiques.

Champ	Description
Valeur caractéristique	Champs d'option sélectionnables pour les caractéristiques obligatoires associées à la spécification de service. Pour chaque champ, sélectionnez l'option sélectionnée par votre client.

4. Pour mettre à jour ou saisir des valeurs pour les sélections d'options de caractéristiques avec des indicateurs **(vides)**, procédez comme suit :

- a. Dans la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert () qui apparaît dans les colonnes Details (Détails).
- b. Lorsque la fenêtre Caractéristiques de la commande s'affiche, renseignez les champs :

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à la spécification de service.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez saisir les informations de valeur pour la caractéristique que vous mettez à jour. - Utilisez ces champs uniquement si le  Missing Info Le message s'affiche dans le volet Éléments de ligne de commande (n). Ce champ indique qu'un élément de ligne de commande est incomplet et vous oblige à saisir plus de détails. - Par exemple, pour un service d'installation, vous pouvez entrer le numéro de téléphone du client.

- c. Après avoir examiné et mis à jour les options et les valeurs de caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Pour copier les valeurs caractéristiques d'une spécification d'un emplacement de destination vers un autre emplacement, ou d'une spécification de service vers une autre spécification, effectuez les actions suivantes.

Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour l'emplacement du client à Santa Clara et que vous souhaitez également la vendre pour l'emplacement du client à San Francisco.

- a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez la spécification de service que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s'agit de la spécification de service pour l'emplacement de Santa Clara à partir duquel vous effectuez la copie.
- b. Cliquez sur **Détails** pour revenir au volet Détails - Élément de ligne de commande.

- c. Dans le champ **spécification** , cliquez sur l'icône de configuration des éléments de ligne d'ordre de copie ().
- d. Lorsque la fenêtre Sélectionner les emplacements à copier de cette configuration s'affiche, renseignez les champs.

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné la copie d'une configuration de service.
Spécification de service *	Nom de la spécification de service à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Copier aux emplacements *	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration de service. i. Cliquez sur le champ Emplacements , puis sélectionnez un emplacement. ii. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en un autre. Répétez ce processus jusqu'à ce que vous ayez sélectionné tous les emplacements de destination.

- e. Cliquez sur **Copier**. Si le processus de copie réussit, le message suivant s'affiche :

 You have successfully copied configurations 

Ce processus copie la hiérarchie des spécifications de la spécification de service sélectionnée de son emplacement sélectionné vers les emplacements de copie de destination spécifiés.

- Par exemple, il copie la hiérarchie des spécifications pour le service de pare-feu géré de Santa Clara à l'emplacement sélectionné de San Francisco. Il copie également les options et valeurs de caractéristique associées.
- Si les mêmes éléments de ligne de spécification existent dans l'emplacement de destination, les options et les valeurs de caractéristique sont copiées.

- 6. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes de clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.
- 7. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour l'élément de ligne de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passez en revue les éléments de ligne de commande et envoyez l'ordre de changement pour l'inventaire des services

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande de service à la dernière étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de service. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à [Approuver et exécuter les commandes de service](#).

Procédure

1. Dans le formulaire Nouvelle commande de service, passez en revue les détails généraux des éléments de ligne de commande de service.

Formulaire Nouvelle commande de service

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande de service affecté par le système.
Spécification de service	Spécification de service associée à l'élément de ligne de commande.

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande de service, procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert () en regard de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre avec les onglets **Détail** et **Activité** .
 - b. Dans l'onglet **Détail** , renseignez les informations de l'élément de ligne de commande et cliquez sur **Mettre à jour**.
 - c. Dans l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande de service :
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privées) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
 - d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Cliquez sur **Envoyer la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour changement. Pour en savoir plus, consultez [Approuver et exécuter les commandes de service](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déconnecter un service

En tant que fournisseur, déconnectez un service ou une commande de service dans le Now Platform pour vos clients. Par exemple, vous souhaitez peut-être déconnecter votre connectivité 4G actuelle pour la mettre à niveau vers la connectivité 5G.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour annuler l'inventaire d'une commande de service pour un compte client existant, procédez comme suit :
 - a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** (), cliquez sur **Commandes clients**.
 - b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Tout** ou pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Déconnecter un service** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type de commande

×

Choose an order type

 Order a new product	 Order a new service
 Change a product	 Change a service
 Cancel a product	 Disconnect a service

CancelCreate

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les informations de contact d'un client

Sélectionnez le compte client et les informations de contact comme première étape du processus de déconnexion d'un service pour votre client.

Traduction automatique

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Annulation de service - Créer une commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact de la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts du client et trouver un contact spécifique, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Résultats

Le Now Platform crée un enregistrement de commande de service avec l'état Brouillon, mais sans éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à [États des commandes de services](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible comme prochaine étape du processus de déconnexion d'un service pour votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner un service, la Now Platform liste des inventaires de service actifs s'affiche dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires des services en cliquant sur l'icône de développement () ou sur l'icône de réduction () dans l'arborescence de contenu. Si la liste des inventaires des services est longue, vous pouvez la parcourir en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour rechercher les inventaires de service que vous allez déconnecter pour votre client. Pour plus d'informations, consultez [Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre](#).

** Remarque :**

Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de service directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Pour choisir tous les inventaires de service disponibles sur chaque page, cliquez sur **Sélectionner tout**, puis sur **Sélectionner**.

Pour choisir la liste complète des inventaires des services, cliquez sur **Tout sélectionner** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

Remarque :

Pour sélectionner des inventaires des services à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section [Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre](#).

2. Dans le volet Tout sélectionner, cliquez sur les inventaires des services que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de service, placez votre curseur n'importe où dans l'inventaire de la commande de service et cliquez sur **Désélectionner**.

Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de service, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.
3. Dans le volet Informations de l'inventaire des services, examinez les détails de la commande et les informations caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les valeurs caractéristiques pour chaque spécification de service sélectionnée, en fonction de ses relations de spécification de service. Vous modifiez les valeurs caractéristiques dans le formulaire Configurer les spécifications.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre

Recherchez et affichez les enregistrements d'inventaire des services de votre client plus rapidement en utilisant un filtre comme prochaine étape du processus de déconnexion d'un service.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements**, puis sélectionnez un emplacement.
Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.
3. Pour supprimer un emplacement, cliquez sur **X**.
4. Dans le champ **Spécifications de service**, sélectionnez une spécification de service.

Les spécifications de service disponibles proviennent de l'offre de service basée sur la commande du client.

Une fois que vous avez sélectionné la spécification de service, vous pouvez utiliser un filtre basé sur les caractéristiques du produit. Pour ajouter les caractéristiques et les valeurs, cliquez sur **Ajouter des caractéristiques** et effectuez les actions suivantes :

- a. Cliquez sur le champ **Caractéristique** et sélectionnez une caractéristique. Les caractéristiques disponibles proviennent des spécifications de service que vous avez sélectionnées.
- b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications de service que vous avez sélectionnées.
 - Pour sélectionner une autre valeur, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez une autre valeur.
 - Pour supprimer une valeur sélectionnée, cliquez sur **X**.

Pour ajouter une autre caractéristique ou supprimer une caractéristique précédemment sélectionnée, effectuez les actions suivantes :

5. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

L'inventaire des services filtrés s'affiche dans le volet Tout sélectionner.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passez en revue les éléments de ligne de commande et envoyez l'ordre d'annulation pour l'inventaire des services

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande de service à la dernière étape du processus de déconnexion d'un service. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous annulez un inventaire de commandes de services, le Now Platform crée les éléments de ligne de commande à partir des spécifications que vous avez définies. Pour annuler un inventaire de commande de service, si les inventaires sélectionnés sont des articles parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande sont créés à la fois pour les articles parents et pour les articles de commande enfants. Si les inventaires sélectionnés sont des éléments de commande enfants, les éléments de ligne de commande sont créés uniquement pour les éléments enfants.

Par exemple, votre client vous demande de déconnecter le service pour Managed Firewall Service. Après avoir sélectionné l'inventaire des services, quatre éléments de ligne de commande sont créés pour ce service de déconnexion, un Now Platform pour le service de pare-feu géré et un pour chacun des trois éléments de commande enfants, tels que l'administration du pare-feu, le service de prévention des menaces et des intrusions, ainsi que le pare-feu et la zone DMZ. Si vous avez sélectionné l'un des trois inventaires enfants, un seul élément de ligne de commande est créé pour l'inventaire enfant sélectionné.

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à [Approuver et exécuter les commandes de service](#).

i Remarque :

Pour les commandes de type Modifier et déconnecter des clients, le message ci-dessous s’affiche.

Cette validation ne s’applique pas aux éléments de ligne de commande avec une action de changement ou de déconnexion.

Procédure

1. Dans le formulaire Annulation de service, passez en revue les détails généraux des éléments de ligne de commande de service.

Formulaire d’annulation de service

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l’élément de ligne de commande de service affecté par le système.
Spécification de service	Spécification de service associée à l’élément de ligne de commande.

2. Pour mettre à jour les détails d’un élément de ligne de commande de service, procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur l’icône d’aperçu ouvert () à gauche de l’élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s’ouvre à droite avec les onglets **Détail** et **Activité** .
 - b. Dans l’onglet **Détail** , renseignez les informations de l’élément de ligne de commande selon vos besoins. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les détails de l’élément de ligne de commande.
 - c. Dans l’onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l’élément de ligne de commande de service :
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
 - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privé) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
 - d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Cliquez sur **Envoyer la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s’affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut l’examiner et l’approuver pour annulation. Pour en savoir plus, consultez [Approuver et exécuter les commandes de service](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des commandes de services en vue de leur exécution

Découvrez comment votre gestionnaire d’exécution des commandes peut examiner les commandes de service pour l’exécution à l’aide de l’application Order Management . Avec cette application, vous pouvez vous assurer que vos commandes de service sont exécutées correctement.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes de services

Après avoir capturé une commande de Now Platform service, le gestionnaire des commandes de service sélectionne et vérifie la commande, les éléments de ligne et les données de caractéristique, puis les approuve ou les rejette. Découvrez comment ce processus déclenche le flux d'exécution des commandes et crée les tâches requises pour exécuter la commande de service.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes de services

Tâche	Description
1. Sélectionnez une commande de service de télécommunications.	Examinez les détails du compte, du contact et de la date pour vous assurer qu'ils sont corrects et complets. Vous pouvez également modifier ou demander l'annulation de la commande de service.
2. Passez en revue les éléments de ligne de la commande de service.	Pour chaque élément de ligne de commande, assurez-vous que le champ Emplacement est correctement renseigné dans chaque élément de ligne de commande de service.
3. Examinez et mettez à jour les coordonnées de l'élément de ligne de commande de service.	Assurez-vous que toutes les informations de contact du client associées sont correctes pour la ligne de commande de service sélectionnée.
4. Passez en revue les spécifications de produit associées à l'élément de ligne de commande de service.	Mettez à jour l'élément de ligne client selon vos besoins. Une spécification de produit est un modèle que vous pouvez utiliser pour définir, à un niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur vend au client.
5. Passez en revue les caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande de service.	Assurez-vous que les sélections du client sont correctes.
6. Une fois que vous êtes convaincu que tous les détails de la commande sont corrects, approuvez la commande de service pour le traitement de l'exécution.	Dans le formulaire de commande de service, cliquez sur Approuver . i Remarque : Si vous et votre client d'entreprise utilisez Service Bridge, un message s'affiche indiquant que l'instance du client a été mise à jour en conséquence. Seuls les gestionnaires des commandes de services ayant un rôle affecté [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] peuvent approuver les commandes de services.
7. Effectuer les tâches requises pour l'exécution des commandes de services après approbation.	Assurez-vous que la commande de service est correctement exécutée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service

Passez en revue les détails du compte, de la personne-ressource, de la tarification et de la date d'une commande de service de télécommunications pour vous assurer qu'elle est correcte et complète. Vous pouvez également modifier ou demander l'annulation de la commande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des ordres de service > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire des commandes de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des commandes de service s'affiche. Si l'espace de travail Service Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail de configuration (icône  cliquez sur **Commandes de services**).
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes de services, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes de services ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails d'une commande de service, reportez-vous à [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#).

- c. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner, vérifier et approuver :
 - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
 - Pour filtrer les commandes de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre ().

2. Sélectionnez la commande de service à examiner en cliquant sur la vignette appropriée.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champs, consultez la section Champs de l'espace de travail Service Order [Management dans l'espace de travail Service Order Management et les formulaires de commande de clients dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Dans le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact pour la commande de service sélectionnée.
4. Pour réviser ou demander l'annulation de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les changements d'ordre en cours, reportez-vous à [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#).

5. Dans la commande de service, apportez les modifications requises, puis cliquez sur **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les détails d'une commande de service

Passez en revue le compte, le contact, les dates, les éléments de ligne et les détails connexes sur la commande de service sélectionnée pour vous assurer que tout est correct et complet. Vous effectuez ces tâches dans le même formulaire Commandes clients que celui que vous utilisez pour examiner les commandes clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

- 1. Pour examiner les détails de la commande de service et de la date pour l'ensemble de la commande de service, cliquez sur **Détails**.
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (☰)
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'icône d'activité (icône ☰☑ (par défaut).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (☑)

2. Dans le volet Détails, passez en revue les détails généraux de la commande de service.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez le volet Détails de la commande client - section Champs de la commande de service dans [l'espace de travail Service Order Management](#) et les formulaires de commande de client dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Examinez les détails restants pour la commande de service.

Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous au volet Détails de la commande client - section Autres champs des détails de la commande de service dans [l'espace de travail Service Order Management](#) et aux formulaires de commande de client dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Passez en revue les éléments de ligne, les caractéristiques et les tâches d'exécution pour la commande de service.

Tâche	Description
Passer en revue les éléments de ligne de commande et les détails connexes	Consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service .
Examiner les caractéristiques de commande	Consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de service .

Tâche	Description
Réviser les tâches d'exécution de commande	Consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services .

5. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour l'intégralité de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service

Passez en revue les éléments de ligne et les détails connexes de la commande de service sélectionnée pour vous assurer que tous les éléments de ligne et les détails sont corrects et complets. Les détails connexes comprennent les caractéristiques des éléments de ligne de commande de service et les contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En utilisant simultanément les formulaires Élément de ligne de commande et Caractéristique de commande, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Affichez un élément de ligne de commande de service existant.
- Affichez, ajoutez, modifiez ou supprimez une nouvelle caractéristique d'un élément de ligne de commande de service. Pour en savoir plus, consultez [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des ordres de service > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#)  .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire des commandes de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des commandes de service s'affiche. Si l'espace de travail Service Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail de configuration (icône ) cliquez sur **Commandes de services**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes de services, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes de services ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails d'une commande de service, reportez-vous à [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#).

c. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner, vérifier et approuver :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
- Pour filtrer les commandes de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre ().

2. Dans l'espace de travail Service Order Management, pour sélectionner la commande de service, cliquez sur la vignette appropriée.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez la section des champs de l'espace de travail Service [Order Management](#) dans l'espace de travail [Service Order Management](#) et les [formulaires de commande de client](#) dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Après avoir sélectionné et ouvert la commande de service dans le formulaire de commande client, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** pour afficher les détails de l'élément de ligne de commande de service.

(n) Représente le nombre total d'éléments de ligne pour la commande de service. Le formulaire Éléments de ligne de commande s'affiche.

4. Dans le champ **Ligne de commande** , sélectionnez un élément de ligne de commande de service existant à examiner.

5. Sur le formulaire, examinez les détails de l'élément de ligne de commande de service sélectionné.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez le formulaire Éléments de ligne de commande - section Champs de détails de l'élément de ligne dans [les formulaires d'élément de ligne de commande \(commandes de service\)](#) dans [Order Management for Telecommunications and Media](#).

6. Pour enregistrer toutes les mises à jour que vous avez apportées à l'élément de ligne de commande de service, cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si nécessaire, passez en revue et mettez à jour le contact connexe, les valeurs des caractéristiques de la commande et les tâches de commande.

Remarque :

Si vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreur pour une commande spécifique. Utilisez l'onglet **Erreurs (n)** (où n est le nombre d'erreurs) qui s'affiche lorsque vous affichez la commande de service ou de client connexe dans le formulaire de commande de client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de service

Examinez et mettez à jour les valeurs d'option caractéristique associées à une commande de service pour vous assurer que les sélections du client sont correctes.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les spécifications de service ont un ensemble de caractéristiques et d'options de caractéristiques connexes. Les caractéristiques sont génériques et sont associées à une ou plusieurs spécifications de service ou de ressource. Chaque caractéristique a un certain type d'entrée (case à cocher, liste, pièce jointe) et peut avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez [Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue](#).

Procédure

1. Pour afficher les valeurs des caractéristiques de commande associées à un élément de ligne de commande de service, localisez l'élément de ligne de commande de service que vous souhaitez afficher.
Pour en savoir plus, consultez [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#).
2. Cliquez sur **Caractéristiques de commande (n)**, où (n) est le nombre de caractéristiques de service associées à l'élément de ligne de commande de service sélectionné.
3. Sur le formulaire, examinez les valeurs des caractéristiques de la commande de service et mettez-les à jour si nécessaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à [Formulaire Valeurs des caractéristiques de la commande](#).
4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les caractéristiques de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les contacts pour un élément de ligne de commande de service

Examinez et mettez à jour les informations de contact actuelles de votre client associées à un élément de ligne de commande de service afin de vous assurer que les informations de votre client sont toujours correctes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter, modifier ou supprimer des contacts clients selon vos besoins.

Procédure

1. Pour afficher les contacts clients actuellement associés à un élément de ligne de commande de service, localisez l'élément de ligne de commande de service que vous souhaitez afficher.
Pour en savoir plus, consultez [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#).

- 2. Cliquez sur **Contacts de l'élément de ligne de commande**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de ligne de commande Formulaire de contacts

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact du client.
Nom	Nom de famille du contact du client.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du contact client.
E-mail	Adresse e-mail du contact client.

- 4. Pour ajouter ou supprimer un contact de client de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.
- [End]
- [store-future: BEGIN review]

Approuver et exécuter les commandes de service

Découvrez comment votre organisation peut exécuter les commandes de service après approbation. À l'aide de cette application, vous pouvez vous assurer que vos commandes de service sont exécutées correctement.

Votre gestionnaire des commandes de service et votre agent d'exécution des commandes doivent effectuer les tâches d'approbation et d'exécution décrites dans le tableau suivant.

Tâches de traitement des commandes de services post-approbation

Tâche	Description
Examinez une commande de service et approuvez ou rejetez son exécution.	Un gestionnaire des commandes de services approuve ou rejette une commande de service pour exécution. S'il est approuvé, le traitement de décomposition du produit vendu et de la commande peut avoir lieu. S'il est rejeté, une enquête plus approfondie est nécessaire. Pour en savoir plus, consultez : • Approuver ou rejeter les commandes de service pour exécution • Création de produit vendu pour les commandes de services entrantes • Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution

Tâches de traitement des commandes de services post-approbation (suite)

Tâche	Description
Passez en revue les spécifications de service et les commandes de service de domaine associées à la commande de service approuvée.	Un gestionnaire des commandes de services examine les commandes de service de domaine qui ont été générées pour l'élément de ligne de commande de service. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour l'élément de ligne de commande de service • Examiner les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service
Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour examiner les commandes de domaine et les tâches de commande associées à la commande de service approuvée.	Un gestionnaire des commandes de services examine l'état d'orchestration et la structure hiérarchique d'une commande de service sélectionnée, de ses éléments de ligne de commande associés, de ses commandes de domaine et de ses tâches de commande. En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, le gestionnaire des commandes de services peut voir l'avancement du processus d'exécution. Pour en savoir plus, consultez Examiner les plans d'orchestration et exécuter les commandes.
Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande de service.	Un agent d'exécution des commandes ou de commandes de services effectue les tâches requises pour l'exécution des commandes client après approbation, y compris le marquage des tâches de commande comme terminées. Le gestionnaire d'exécution des commandes ou de service crée ensuite les enregistrements d'erreurs de commande pour les tâches de commande qui ne peuvent pas être effectuées. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services • Gestion des erreurs de commande
Assurer le suivi des tâches qui n'ont pas pu être effectuées en examinant les enregistrements d'erreurs de commande et en les réaffectant pour une enquête plus approfondie.	Un gestionnaire d'exécution de commande ou de service examine les tâches qui n'ont pas pu être effectuées dans les enregistrements d'erreur de commande et réaffecte les tâches de commande aux agents d'exécution pour enquête et résolution. Pour en savoir plus, Réviser un enregistrement de conséquence reportez-vous à la section .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Approuver ou rejeter une commande de service pour exécution

Sélectionnez une commande de service et examinez les détails du compte, du contact et de la date pour vous assurer que la commande est correcte et complète. Si vous êtes un gestionnaire des commandes de services, vous pouvez approuver ou rejeter une commande de service avec l'état Nouveau pour l'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Si le message d'erreur suivant apparaît dans la San Diego version ou une version supérieure après l'approbation d'une commande, cela indique qu'un script de mise à niveau requis n'a pas été exécuté.

Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur pour exécuter le script de changement de parent.

Le script post-mise à niveau effectue le changement de parent de la table de gestion des commandes et la promotion de colonne requis. Si le script n'a pas été exécuté, les fonctions de décomposition et d'exécution des commandes ne fonctionneront pas comme prévu tant que votre administrateur système ne l'aura pas exécuté. Pour en savoir plus, consultez [Tables Order Management restructurées \(San Diego version et versions ultérieures\)](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des ordres de service > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire des commandes de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des commandes de service s'affiche. Si l'espace de travail Service Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail de configuration (icône  cliquez sur **Commandes de services**).
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher toutes les commandes de services, cliquez sur **Toutes**.
 - Pour afficher uniquement les commandes de services ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails d'une commande de service, reportez-vous à [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#).

- c. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner, vérifier et approuver :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône .
- Pour filtrer les commandes de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre ().

2. Sélectionnez la commande de service à examiner en cliquant sur la vignette appropriée.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champs, consultez la section Champs de l'espace de travail Service Order [Management dans l'espace de travail Service Order Management et les formulaires de commande de clients dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Dans le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact pour la commande de service sélectionnée.
4. Pour approuver ou rejeter l'exécution d'une commande de service à l'état Nouveau, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création de produit vendu pour les commandes de services entrantes

Découvrez comment l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology crée et gère l'inventaire du service clientèle. À l'aide de cette application, vous pouvez tenir un inventaire précis de vos services clients.

Vue d'ensemble

La configuration du produit vendu stocke les spécifications de service et les services, destinés aux clients et aux ressources, qui sont associés à une commande de service.

Workflow de nouvelle commande

Le workflow de nouvelle commande est le suivant :

1. Une fois que le gestionnaire des commandes de service a approuvé la commande de service, l'enregistrement des caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics] est créé. Cet enregistrement comporte des espaces réservés pour toutes les spécifications générées après la décomposition. Les modèles associés présentent un état d'installation en attente.
2. Pendant le processus d'exécution, lorsque les commandes de services et de ressources sont fermées, l'état de la spécification associée passe à Actif dans l'enregistrement.
3. Lorsque vous fermez la commande de service, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande de service mettent à jour l'enregistrement.

Workflow d'ordre de changement

Le workflow d'ordre de changement est le suivant :

1. Lorsque le gestionnaire des commandes de services a approuvé la commande de service, l'état des spécifications modifiées ou supprimées est mis à jour sur Changement en attente. Les modèles associés aux spécifications modifiées sont également mis à jour pour refléter le dernier modèle généré en raison du changement.
2. Pendant le processus d'exécution, lorsque les commandes de services et de ressources sont fermées, l'état de la spécification associée passe à Actif dans l'enregistrement Caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics].

3. Lorsque vous fermez la commande de service, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande de service mettent à jour l'enregistrement.
4. Si l'ordre de modification inclut un produit qui n'est plus disponible, l'état du produit vendu associé passe à Fermé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution

Découvrez comment une commande de service est décomposée en commandes de domaine pour l'exécution.

Vue d'ensemble

Lorsqu'un gestionnaire des commandes de services approuve une commande de service, un traitement a lieu pour décomposer la commande de service en sa commande de domaine pour l'exécution. Les commandes de domaine, qui sont les commandes de services et de ressources générées lors de la décomposition, sont basées sur les spécifications et les relations de spécification définies dans le catalogue de produits.

Approbation de la commande de service

1. Un gestionnaire des commandes de services valide chaque commande de service pour s'assurer que les commandes et les éléments de ligne ont les détails requis pour le traitement de l'exécution. Un gestionnaire des commandes de services vérifie les points suivants :

Aspect de la commande	En savoir plus
Caractéristiques des commandes de services	Consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de service .
Informations sur l'emplacement	Reportez-vous à la section intitulée Exécution d'une commande multisite dans Examiner les plans d'orchestration et exécuter les commandes .

2. Lors de la vérification, le gestionnaire des commandes de services peut également apporter des corrections ou mettre à jour certaines caractéristiques requises.
3. Une fois la vérification terminée, le gestionnaire des commandes de services peut approuver la commande de service en cliquant sur l'action **Approuver** du formulaire de commande client.

L'approbation de la commande de service définit l'état de la commande sur Authentifié et démarre le processus de décomposition. Si le gestionnaire des commandes de services rejette la commande de service, la décomposition n'a pas lieu.

Décomposition des lignes de commande de service

Lorsqu'une commande de service est approuvée, la commande se décompose. Dans ce processus, les commandes de services et de ressources sont générées pour chaque élément de ligne de commande de service capturé. La génération de ces commandes est basée sur les spécifications, les relations de spécifications et les règles de décomposition

définies dans le catalogue de produits entre les spécifications de service et de ressource. Pour en savoir plus sur ce processus, consultez les rubriques suivantes :

- [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#)
- [Examiner les commandes de service de domaine associées à un produit](#)

i Remarque :

Contrairement au processus de décomposition des commandes clients, la décomposition des ordres de service ne génère pas de commande de produit.

Décomposition basée sur les relations de spécifications

Les relations de spécification définissent les relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource. Les relations de spécification et les règles de décomposition spécifient comment une commande de service est décomposée, exécutée et livrée à votre client. Par exemple, dans les données de démonstration de SD-WAN Service Package, les éléments suivants se produisent :

- Une relation de spécification a été définie entre les spécifications du produit SD-WAN Controller et ses spécifications de service requises.
- La spécification de service détaille les services requis pour le produit. Par exemple, lorsqu'un service capturé est reçu pour le produit Contrôleur SD-WAN, une commande de service est générée pour le service Contrôleur SD-WAN.

La décomposition s'exécute sur la spécification associée à l'élément de ligne de commande de service capturé et à sa hiérarchie de spécifications. Il fonctionne comme suit :

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Lots, Réalisé en tant que ou Requier, les commandes de produits, de services ou de ressources sont créées pour la spécification cible. Cette action a lieu lorsque l'ordre de service capturé est décomposé.
- La décomposition établit la relation hiérarchique entre la source et les cibles lors de la génération des commandes de services et de ressources.
- La décomposition ne se produit pas si la relation de spécification est de type Composed of.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les types de relations de spécifications, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

Décomposition basée sur des règles de décomposition définies

Les relations de spécification définissent les relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource. Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition. Les relations de spécification et les règles de décomposition déterminent la façon dont une commande de service est décomposée, exécutée et livrée au client.

La meilleure façon d'afficher une règle de décomposition est de la considérer comme une règle d'exclusion. Utilisez des règles de décomposition pour exclure la création de commandes de domaine lorsque vous recevez une commande de service qui ne contient pas de caractéristique ou d'option de caractéristique spécifique.

Par exemple, dans les données de démonstration du service de pare-feu géré, le service de pare-feu géré est défini comme une spécification de service destinée aux clients. Il a une relation avec les trois spécifications de service orientées ressources suivantes :

- Administrateur de pare-feu
- Pare-feu et DMZ
- Service de prévention des menaces et des intrusions

Chacune de ces spécifications de service orientées ressources a des relations avec les spécifications de ressource correspondantes qui sont requises pour fournir le service de pare-feu géré.

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Groupes, Réalisé en tant que ou Requier, la décomposition crée les types de commandes suivants pour la spécification cible :
 - Une commande de service face aux clients (FCS) correspondante, qui est une commande de service générée pour l'exécution de services destinés aux clients.
 - Une commande de service orientée ressources (RFS), qui est une commande de service générée pour une utilisation interne des ressources nécessaires pour fournir les services réels au client.
 - Commande de ressource.
- La décomposition établit la relation entre la source et les cibles tout en générant des commandes de services de domaine et des commandes de ressources. Les éléments suivants constituent la relation de spécification :
 - La spécification source est la spécification qui définit la relation de spécification.
 - La spécification cible est la spécification avec laquelle la relation est définie.
 - Les deux valeurs sont automatiquement définies lors de la création de la règle de décomposition pour la relation de spécification.

Des règles de décomposition facultatives sont définies pour une relation de spécification entre une spécification source et une spécification cible. Les règles utilisent la caractéristique et la valeur caractéristique (facultative) d'une spécification source pour le mappage avec une spécification cible. Ces règles permettent une décomposition ciblée de l'ordre d'une spécification source en fonction de la caractéristique et de la valeur caractéristique disponibles dans la spécification source.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les relations de spécification et les règles de décomposition, reportez-vous à [Créer des relations de spécification et des règles de décomposition](#).

Exemple de relation de spécification et de règle de décomposition

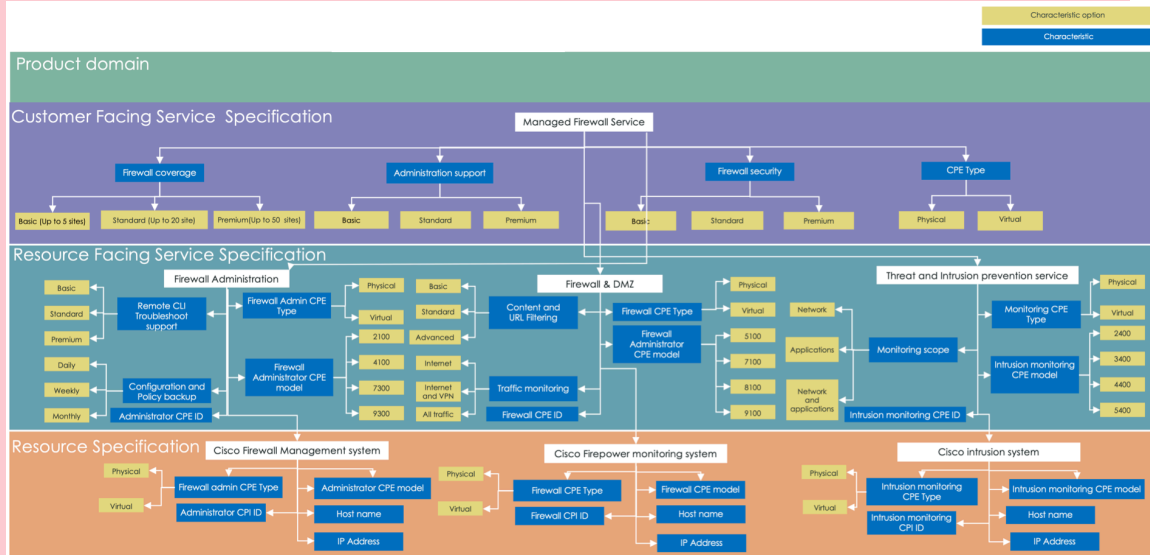
Les données de démonstration du service de pare-feu géré sont un exemple de spécification de service orienté client qui a une relation Requier avec les trois spécifications de service orientées ressources suivantes :

- Administrateur de pare-feu
- Pare-feu et DMZ
- Service de prévention des menaces et des intrusions

Comme le montre l'exemple suivant, chaque spécification de service orientée ressources a des relations avec les spécifications de ressource correspondantes requises pour

la fourniture de services de pare-feu gérés. Le processus de décomposition crée une commande de service RFS uniquement lorsque la caractéristique correspondante est disponible dans l'élément de ligne de commande pour la spécification de service de pare-feu géré.

Structure du service de pare-feu géré

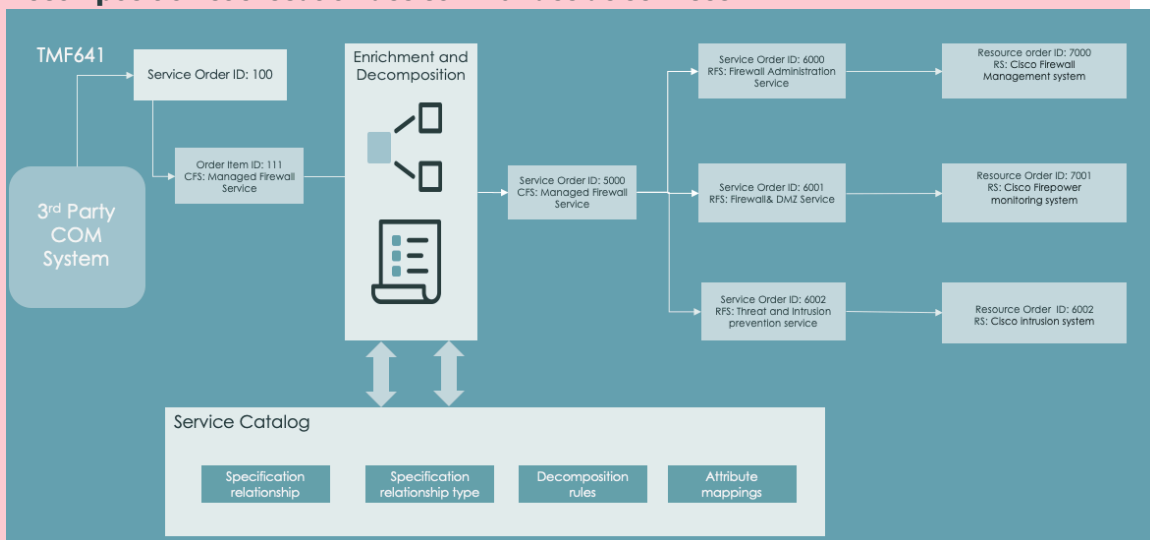


Après avoir reçu une commande de service pour l'ajout d'un service de pare-feu géré, un gestionnaire de service l'examine et l'approuve. Ce processus déclenche la décomposition, ce qui crée les commandes de services RFS et les commandes de ressources. La commande de service a un élément de ligne de commande pour le service de pare-feu géré, qui comprend toutes ses caractéristiques. Le processus de décomposition des commandes de services crée les éléments suivants :

- Une commande de service CFS pour un service de pare-feu géré.
- Trois ordres de service RFS pour les trois spécifications RFS.
- Trois commandes de ressources pour les spécifications de ressources.

Le processus de décomposition et d'exécution est illustré dans le diagramme suivant :

Décomposition et exécution des commandes de services



Traduction automatique

Ensuite, un workflow d'exécution Now Platform pour les commandes de services et de ressources décomposées est déclenché. Ce workflow génère les tâches de commande requises pour exécuter les commandes de domaine et utilise des tables de décision pour identifier le workflow d'une commande décomposée. Le workflow sélectionné est basé sur divers attributs de la commande de service initiale. Ces attributs comprennent, entre autres, la catégorie de spécification et une action d'élément de ligne de commande (ajouter, modifier ou supprimer).

Pour en savoir plus sur les tables de décision, consultez [Tables de décision](#) :

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de service de domaine associées à un élément de ligne de commande de service

Passez en revue les commandes de service de domaine qui ont été générées pour un élément de ligne de commande de service sélectionné afin de vous assurer que tous les détails connexes sont corrects et complets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de service de domaine gèrent l'exécution des services que vous rendez pour le produit pour lequel le client a demandé le service.

Procédure

1. Pour afficher les commandes de services associées à un élément de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
Pour en savoir plus, consultez [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#).
2. Sélectionnez une commande de service existante pour l'examiner ou créez une commande de service.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de service ou examinez les détails de la commande de service sélectionnée et mettez-la à jour si nécessaire.
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran ()
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'icône d'activité (icône  (par défaut).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran ()
4. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour un élément de ligne de commande de service

Examinez et mettez à jour les spécifications de service pour un élément de ligne de commande de service afin de vous assurer que les spécifications sont correctes et complètes. Une spécification de service est un modèle que vous pouvez utiliser pour définir, à un niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur de service vend au client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les spécifications du produit, reportez-vous à [Créer et publier des spécifications de service](#).

Procédure

1. Pour afficher les commandes de service pour un élément de ligne client, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
Pour en savoir plus, consultez [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#).

2. Dans le champ **Spécifications de service**, sélectionnez une spécification de service à examiner.
Lorsque vous sélectionnez une spécification de service, le formulaire de spécification de service apparaît.

3. Sur le formulaire, examinez les spécifications du service et mettez-les à jour si nécessaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, reportez-vous à la section Champs de spécifications de service dans [les formulaires de commande de domaine liés à la commande de service dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour la spécification de service de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service

Examinez les commandes de ressources de domaine qui ont été générées pour un élément de ligne de commande de service sélectionné afin de vous assurer que tous les détails connexes sont corrects et complets.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de ressources de domaine gèrent les ressources requises pour l'exécution des services que vous rendez.

Procédure

1. Pour afficher les commandes de ressources associées à un élément de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
Pour en savoir plus, consultez [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#).

2. Sélectionnez une commande de ressources associée à examiner ou créez une commande de ressources.

3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de ressources ou examinez les détails de la commande de ressources sélectionnée et mettez-la à jour si nécessaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, reportez-vous à la section [Champs des commandes de ressources de domaine dans les formulaires de commandes de domaines liés aux commandes de services dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Lorsque vous avez fini de vérifier et de mettre à jour la commande de ressources, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution de la commande de service

Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande de service ou à un plan d'orchestration de commande afin de vous assurer que toutes les tâches sont correctement exécutées.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous rencontrez des problèmes lors de la résolution ou de l'exécution d'une tâche de commande, vous pouvez créer des enregistrements d'erreurs. Les enregistrements de conséquences vous permettent d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de traitement des commandes afin que celles-ci puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine du changement.
- Dans la section Activité, une note de commande de travaux indique que l'état de la tâche de commande est passé de son état précédent, généralement En cours, à En suspens. Une note de commande de travaux avec le message Un enregistrement d'erreur FOnnnn a été créé s'affiche également.

Si vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreur pour une commande spécifique. Utilisez l'onglet **Erreurs (n)** (où n est le nombre d'erreurs) qui s'affiche lorsque vous affichez la commande de service ou de client connexe dans le formulaire de commande de client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à [Gestion des erreurs de commande](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** (), cliquez sur **Commander les tâches**.

a. Exécutez l'une des options suivantes :

- Pour afficher toutes les tâches de commande ouvertes, cliquez sur **Toutes**.
- Pour afficher uniquement les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes tâches**.

b. Sélectionnez la tâche de commande sur laquelle vous souhaitez travailler.

i Remarque :

Vous pouvez également accéder directement aux enregistrements de tâches d'une commande à partir de l'interface utilisateur du plan d'orchestration. Pour en savoir plus, consultez [Réviser un plan d'orchestration de commande](#).

3. Pour chaque tâche de commande, définissez l'état et mettez à jour les notes de travail, selon les besoins.

4. Sur le formulaire, examinez les détails de la tâche de commande et mettez-les à jour si nécessaire.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à [Formulaire de tâche de commande](#).

5. Lorsque vous avez terminé de vérifier et de mettre à jour la tâche de commande, ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, effectuez l'une des actions dans la table suivante.

Résultats

Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de service, les actions suivantes se produisent :

- Le champ **État** de la commande client est automatiquement défini sur **Terminée**.
- Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur **Terminé**.

[End]

Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours

Gérez la façon dont votre organisation reçoit les changements pour les commandes des clients, les commandes de services ou les éléments de ligne individuels qui sont toujours en cours d'orchestration et d'exécution.

En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez désigner quand vous autorisez ces changements. Vous pouvez également évaluer l'impact des changements demandés pour une commande ou un élément de ligne de commande et générer automatiquement un plan pour les compenser lorsque vous approuvez la demande de révision ou d'annulation.

Vue d'ensemble

Une commande en cours est une commande qui est en cours d'orchestration et d'exécution, mais qui a du travail en attente. Des modifications et des annulations en cours de vol peuvent survenir dans les commandes de grandes entreprises. Un changement de commande en cours désigne un changement émis pour un élément de ligne de commande actuellement en cours d'exécution et en attente d'achèvement.

La gestion des commandes de télécommunications d'entreprise est complexe. L'exécution d'une commande multisite peut prendre des semaines ou des mois. Les commandes d'entreprise peuvent impliquer des achats à grande échelle de produits et de services, souvent pour plusieurs sites dans le monde. Les commandes en cours peuvent faire l'objet de révisions qui intègrent les modifications soumises par les clients ou identifiées par le personnel interne au cours du processus d'exécution des commandes.

Pour réviser une commande en cours ou des éléments de ligne de commande qui ont déjà été décomposés en sous-commandes, les employés du fournisseur de services doivent évaluer l'impact des modifications demandées. S'il n'existe pas de processus et de cadre pilotés par les données, les utilisateurs essaient de gérer les changements avec des tâches manuelles qui peuvent entraîner des retards dans le processus de livraison des commandes et entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

Prérequis

Vous pouvez définir les types de changement et les actions de flux suivants qui affectent le traitement des changements de commande en cours dans votre organisation. Consultez la table suivante pour connaître les tâches prérequisées que vous pouvez effectuer.

Tâche	Description
Vous pouvez également définir des types de changement d'ordre en cours spécifiques à l'entreprise.	Consultez Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires .
Configurez le comportement des enregistrements de tâches de commande pour répondre de manière appropriée aux changements de commande en cours et aux demandes d'annulation.	Consultez Configurer les tâches de commande pour répondre aux demandes de révision et d'annulation en cours .

Types de changements d'ordres en cours

Les demandes de modification de commande proviennent généralement de vos clients pour les produits et services achetés ou du personnel interne, comme les agents d'exécution des commandes, lorsqu'ils gèrent leur exécution. Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, vous affectez un type de changement pour suivre les types de changements de commande envoyés par les utilisateurs. Le Now Platform prend en charge les types de changement Caractéristique, Contact, Quantité, Éléments connexes et Prix.

i Remarque :
Un administrateur peut définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez [Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires](#) .

Demandes initiées par le client

En fonction des types de demandes des clients, vous pouvez mettre à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans le tableau suivant.

Modifications de commandes pilotées par le client

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux coordonnées. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout d'informations de contact pour un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit une nouvelle adresse e-mail ou le nom et le numéro de téléphone d'un nouveau contact d'entreprise.
Intégrez les changements liés aux détails de tarification.	Un client demande une réduction à des frais non récurrents ou à des frais mensuels récurrents sur un élément de ligne de commande.

Modifications de commandes pilotées par le client (suite)

Type de changement	Exemple
Ajoutez un produit ou un service à une commande.	Un client souhaite ajouter un nouvel article à une commande existante.
Augmentez ou réduisez la quantité d'éléments de ligne de commande dans une commande de produit ou de service.	Un client souhaite augmenter ou diminuer la quantité d'une commande existante.
Ajoutez, modifiez ou annulez un produit ou un service, ou des options de produit ou de service, dans une commande de produit ou de service de domaine connexe.	Un client souhaite mettre à jour la valeur caractéristique d'un produit ou d'un service qu'il a commandé à une date antérieure. Par exemple, le client souhaite modifier la vitesse d'un service Internet de 100 Mbits/s à 500 Mbits/s.
Incorporez les changements applicables aux éléments connexes d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Validez la compatibilité des éléments connexes d'une commande client .	Un client souhaite ajouter ou modifier un article à une commande ayant des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Définir une relation horizontale .

Demandes initiées par l'utilisateur d'exécution

Pour accélérer l'achèvement du processus d'exécution des commandes, les agents et gestionnaires d'exécution des commandes ou de commandes de service demandent souvent des changements aux commandes de produits, de services ou de ressources. En fonction des types de demandes internes, vous pouvez mettre à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

Changements de commandes basés sur l'exécution

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux coordonnées. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout d'informations de contact pour un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit des informations sur un nouveau contact d'entreprise lors d'une livraison en attente d'une commande d'entreprise.
Ajoutez, modifiez ou annulez un produit, y compris ses options, dans une commande de produit de domaine connexe.	Un client commande un modem qui est incompatible avec le service Internet haute vitesse de 500 Mbit/s qu'il a commandé. Il doit être remplacé par un autre modèle de modem.
Ajoutez, modifiez ou annulez les commandes de domaine de service et l'inventaire des produits.	Un client souhaite modifier la valeur caractéristique d'un produit ou d'un service. Par exemple, le client souhaite faire passer le service de sécurité de pare-feu de Standard à Basic.
Ajoutez, modifiez ou annulez un service, y compris les options de service, dans une commande de service de domaine connexe.	Un client souhaite remplacer la garantie standard de 90 jours par une politique de service étendue.
Ajoutez, modifiez ou annulez une ressource, y compris les options de ressource, dans une commande de ressource de domaine connexe.	Des instructions d'installation révisées sont disponibles pour un produit commandé par le client.

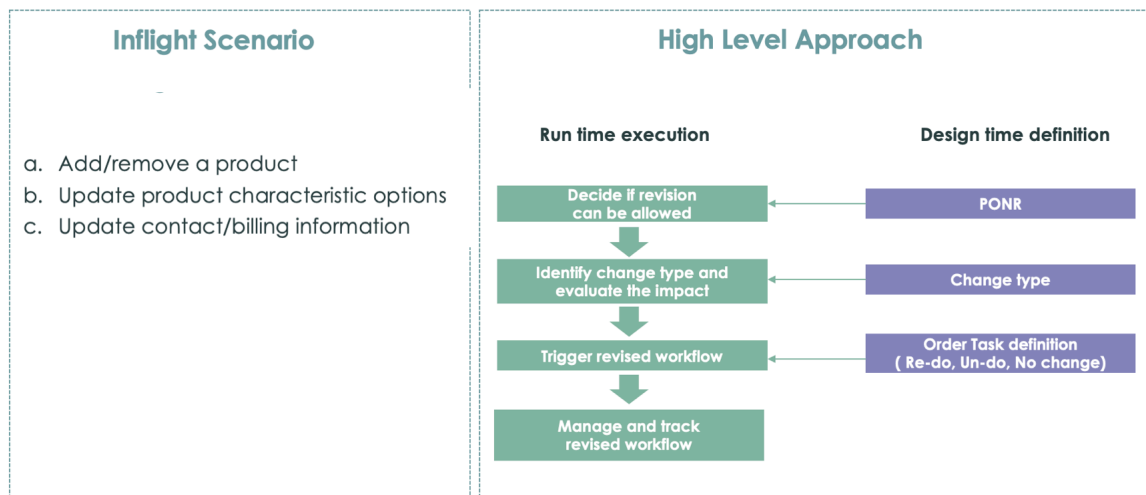
Changements de commandes basés sur l'exécution (suite)

Type de changement	Exemple
Incorporez les changements applicables aux articles connexes et à l'inventaire des produits d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client et Validez les relations d'inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine .	Un client souhaite ajouter ou modifier un article à une commande ayant des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Définir une relation horizontale .

Traitement des changements de commandes en cours

Lorsqu'un utilisateur ou un gestionnaire d'exécution des commandes tente d'apporter l'un de ces changements, la fonction d'ordre de changement en cours suit une séquence de traitement structurée, comme illustré dans le diagramme suivant.

Approche de haut niveau de changement d'ordre en cours



La séquence de traitement des ordres de modification en cours est la suivante :

1. La fonction de commande de changement en cours détermine où se trouve la commande dans le cycle de traitement. Vous ne pouvez créer des demandes de révision et d'annulation de commandes en cours que pour les commandes dont l'état est En cours.
2. Le Now Platform détermine ensuite si la révision proposée peut être effectuée en toute sécurité par rapport à l'ordre en cours. Il évalue l'état du point de non-retour (PONR) de la commande et son étape actuelle dans le processus d'exécution.

Le marqueur PONR représente le point no ou go à partir duquel vous ne pouvez pas modifier une commande :

- Vous pouvez apporter un changement en cours uniquement pour les éléments de ligne de commande dont l'état est En cours.
- Vous ne pouvez pas apporter de modifications en cours pour une commande qui a déjà été décomposée en commandes de produits, de services ou de ressources de domaine, et dont l'installation du produit a déjà commencé.

i Remarque :

L'option **PONR** est disponible lorsque vous consultez ou gérez des commandes de clients ou de services dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez :

- [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client](#) Et
- [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#)

3. Une fois qu'un opérateur a effectué les changements demandés, cette fonctionnalité évalue le type de changement, ainsi que son ampleur et son impact sur le processus d'exécution, comme suit :

- Les changements d'information simples, tels que les données de contact, peuvent ou non avoir un impact sur l'exécution telle que configurée dans le plan d'orchestration.
- Si le client demande la suppression d'un produit ou d'un service commandé, l'impact des modifications, si elles sont autorisées, sera plus important, en fonction de leur progression dans le processus d'exécution de la commande.

4. L'utilisateur Now Platform crée ensuite un plan d'indemnisation pour déclencher les tâches afin d'exécuter le champ d'application révisé de l'ordre, comme suit :

- Le plan de rémunération crée les révisions automatisées requises dans le workflow d'exécution pour s'adapter aux changements de commande demandés.
- Si le client ajoute des produits ou des services à la commande, le plan de rémunération génère des tâches de commande supplémentaires pour gérer l'exécution des éléments nouvellement commandés.
- Pour une substitution de produit, le plan de rémunération génère une tâche d'annulation pour lancer l'ancien produit ou service et une tâche de rétablissement pour l'affectation du nouveau produit ou service. Une fois que l'ancien produit a été libéré, il peut être vendu à un autre client.
- Dans le cas d'un changement de caractéristique de produit, le plan de rémunération annule certaines tâches afin d'annuler le travail qui n'est pas applicable pour une nouvelle valeur ou option de caractéristique. Le plan de rémunération peut également inclure quelques tâches qui sont requises pour certaines des tâches effectuées. Il est également possible que certaines tâches existantes ne soient pas affectées par les révisions qui ont été soumises dans le cadre de la révision de la commande.

i Remarque :

Pour en savoir plus, consultez [Configurer les tâches de commande pour répondre aux demandes de révision et d'annulation en cours](#).

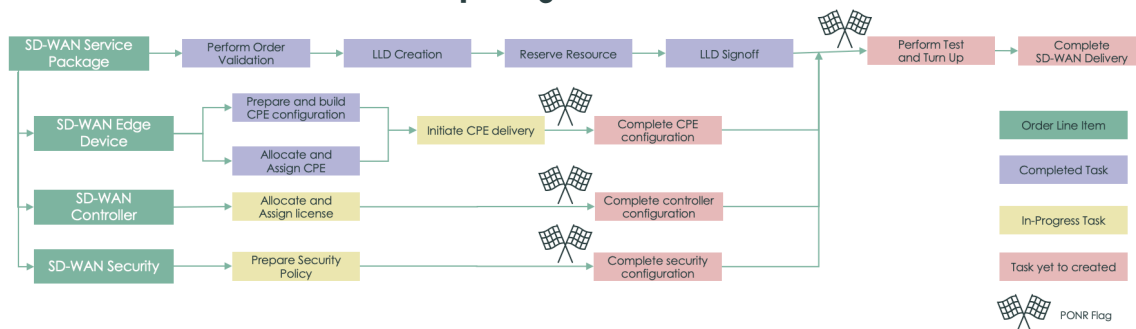
5. Un gestionnaire peut alors suivre le workflow révisé. En utilisant les fonctions de changement d'ordre en cours, votre organisation peut bénéficier des avantages suivants :

- Réduction des interventions manuelles nécessaires à la gestion d'un ordre de modification en cours.
- Réduction du temps de création d'un plan révisé pour un changement, ce qui se traduit par des cycles d'exécution des commandes plus rapides.

Exemple de changement de commande en cours

Le diagramme suivant montre le processus par lequel le PONR se produit pour les changements de commande qui ont été effectués pour un package de services SD-WAN et ses produits associés.

Ordres de modification en cours du package de services SD-WAN



Pour le package de services SD-WAN de niveau supérieur, le PONR se produit uniquement avant l'étape de test et de mise en service. Un client ou un personnel d'exécution interne ne pourra plus modifier l'élément commandé passé ce délai.

Pour les produits subordonnés, tels que l'appareil SD-WAN Edge, la commande peut être modifiée avant la fin de la configuration de l'équipement sur site client (CPE). Si la livraison de CPE est lancée, mais qu'elle n'est pas terminée, et qu'un remplacement de produit est demandé, la fonction de changement d'ordre en cours peut effectuer les actions suivantes :

- Générez une tâche d'annulation pour l'élément d'origine.
- Générez une tâche de rétablissement pour l'élément de remplacement.
- Créez des tâches d'annulation et de rétablissement pour la configuration Préparer et générer un CPE et Allouer et affecter des tâches CPE qui sont terminées avant la révision. La fonction de commande de changement en cours peut générer ces tâches d'annulation et de rétablissement car la tâche de livraison de CPE n'est pas terminée pour l'élément de remplacement.

Une fois la configuration CPE terminée, aucun autre changement n'est autorisé dans la commande pour cet appareil. Ce scénario s'applique également aux sélections Contrôleur SD-WAN et Sécurité SD-WAN.

Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours

Découvrez comment utilise les Now Platform champs clés dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande pour suivre les modifications de commande et les demandes d'annulation. Vous pouvez voir comment ces champs fonctionnent et quelles informations ils vous montrent lorsque vous réviser ou demandez l'annulation d'une commande ou d'éléments de ligne de commande.

Vue d'ensemble

L'option **PONR** (point de non-retour) sur les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande indique l'état PONR pour la commande ou l'élément de ligne de commande. Pendant que l'exécution est en cours de traitement, vous pouvez utiliser l'option PONR pour déterminer si vous pouvez réviser ou demander l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Vous ne pouvez effectuer ces actions que pour les commandes et les éléments de ligne de commande qui sont à l'état En cours et qui n'ont pas encore atteint l'étape PONR.

i Remarque :

Les boutons **Réviser la commande** et **Annuler la commande** sont activés uniquement pour la commande ou les éléments de ligne de commande dans cet état.

Découvrez ce qui se passe avec l'option **PONR** :

- Si vous sélectionnez l'option PONR, cela indique que vous ne pouvez pas modifier ou demander l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande pendant que l'exécution est en cours. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le point de non-conformité, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande.
- Si la case est décochée, vous pouvez toujours réviser ou demander l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande.

Remarque :

L'option **PONR** est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.

À l'aide de l'action DÉFINIR PONR dans Conception de flux, votre administrateur peut configurer manuellement l'état PONR dans le workflow d'exécution. Par exemple, dans les données de démonstration du workflow de spécification de produit SD-WAN Edge, l'action PONR est disponible après la tâche Lancer la livraison de CPE.

Version

Une commande de client ou de service peut subir plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Le champ **Version** suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version 1 et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.

Opération de révision

Le champ **Opération de révision** indique le type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Les types de révision sont les suivants :

Néant

Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande ou l'élément de ligne de commande. Ce paramètre est défini par défaut pour les nouvelles commandes et s'applique aux commandes sans aucune révision en cours.

Mettre à jour

Une révision en cours de contact, de caractéristique, de quantité ou de prix a été envoyée pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

Interrompre

Une commande ou un élément de ligne de commande est annulé ou en cours d'annulation.

Type de changement

Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, la société affecte Now Platform automatiquement un type de changement pour le suivi des modifications de commande soumises par les utilisateurs. Les types Caractéristique, Contact ou Prix sont standard dans le Now Platform.

Les types de changement sont automatiquement affectés à la commande ou à l'élément de ligne de commande lorsqu'un agent d'exécution des commandes ou de commande de service apporte les types de changements suivants.

Types de changement affectés

Type de changement effectué	Type de changement affecté
Modifie n'importe quelle caractéristique de commande. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de client .	Caractéristique
Ajoute, modifie ou supprime les informations de contact de la commande. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les contacts pour un élément de ligne de commande client .	Contact
Modifie n'importe quel champ de prix. Pour en savoir plus, consultez Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client .	Prix
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management .	Quantité
Modifications apportées à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service en raison de la modification de la valeur caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management .	Caractéristiques du mappage de quantité
Changements apportés aux éléments de ligne de commande connexes et à l'inventaire de produits connexes pour une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Validez la compatibilité des éléments connexes d'une commande client et Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client et Validez les relations d'inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine .	Éléments connexes

Traduction automatique

i Remarque :

Votre administrateur peut également définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi.
Pour en savoir plus, consultez [Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires](#).

La table Changements des éléments de ligne de commande en cours [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] connexe contient les colonnes suivantes permettant de suivre les révisions soumises pour les éléments de ligne de commande.

Colonnes de la table Changements d'élément de ligne de commande en cours

Colonne	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande modifié.

Colonnes de la table Changements d'élément de ligne de commande en cours (suite)

Colonne	Description
Version de ligne de commande	Dernière version de changement pour l'élément de ligne de commande. Il suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution.
Type de changement	Type de changement effectué sur l'élément de ligne de commande. Caractéristique Changement apporté à l'une des caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant. Contact Changements apportés aux informations de contact sur un élément de ligne de commande existant. Prix Changements apportés aux informations de tarification sur un élément de ligne de commande existant. Quantité Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit. Autres types de changement Type de changement supplémentaire défini par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires .
Mis à jour par	Nom de la personne qui a mis à jour l'élément de ligne de commande.
Mis à jour	Date et horodatage du changement d'élément de ligne de commande.

État lors du lancement et de l'approbation des révisions de l'ordre en cours

Lorsque vous initiez, puis approuvez des révisions de commande en cours, la commande, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande affectés passent par différents états.

Lors du lancement d'une révision d'ordre en cours

Pour initier un changement de commande en cours, cliquez sur **Réviser la commande** dans le formulaire de commande client ou dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes sont effectuées :

- 1. La commande de service ou de client passe d'un état En cours à un état de révision en cours.
- 2. Les éléments de ligne de commande associés passent d'un état En cours à un état Révision en cours.
- 3. Les commandes de domaine, de service et de ressource associées passent de l'état actuel à un état En suspens.
- 4. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une révision d'ordre en cours

Pour approuver une révision en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes sont effectuées :

1. La commande et les informations sur l'élément de ligne de commande mises à jour déclenchent le processus de décomposition comme suit :
 - Le processus de décomposition peut créer des commandes de produits, de services et de ressources de domaine supplémentaires pour intégrer les modifications de caractéristiques qui ont été soumises dans le cadre d'une modification de commande en cours.
 - Il peut également annuler les commandes de domaine existantes qui ne sont pas pertinentes pour la modification demandée. Par exemple, si un client met à niveau le service Internet qu'il a acheté vers une vitesse supérieure, cela créera une commande de domaine pour un modem qui prend en charge le service à haut débit. Cela annulerait alors l'ordre de domaine existant pour le modem qui ne prenait en charge que les vitesses inférieures.
2. La commande de service ou de service passe d'un état Révision en cours à un état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'ordre est terminée, elle revient à l'état En cours de traitement.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent d'un état Révision en cours à un état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'élément de ligne de commande est terminée, ils reviennent à un état En cours de traitement.
4. Les commandes de domaine, de service et de ressource associées passent d'un état En suspens à un état Planifié. Les flux secondaires associés changent à nouveau d'état pendant le traitement de l'exécution.

De nouvelles commandes de domaine peuvent également être créées, en fonction des révisions soumises par les clients. Elles restent à l'état Brouillon ou En cours, selon la configuration du flux d'exécution pour la commande de domaine parente.

5. L'actualise Now Platform les flux d'exécution pour toutes les commandes décomposées. Le Now Platform réévalue également toutes les tâches de commande, en fonction de l'ordre des tâches dans le workflow d'exécution correspondant. Les tâches de commande associées passent ensuite à l'un des états répertoriés dans le tableau suivant :

États des tâches de commande affectées

État	Description
Planifié	Une tâche de commande passe à cet état et y reste jusqu'à ce qu'elle soit traitée, conformément au workflow d'exécution.
En cours	Si une tâche de commande était à l'état En cours au moment où vous avez initié la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Si la tâche nécessite une nouvelle exécution pour effectuer une action de rétablissement ou d'annulation, elle peut également passer d'un état Fermé à un état En cours de traitement.
Fermé terminé	Si une tâche de commande était à l'état Fermé terminé au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Elle conserve cet état tant que la tâche n'est pas dans une configuration en

État	Description
	cours en raison d'autres changements qui ont été soumis dans le cadre d'une révision de commande en cours.

- Une fois la décomposition de la commande terminée et le flux d'exécution redémarré, les agents d'exécution des commandes peuvent continuer et travailler sur les tâches de commande associées pour terminer l'exécution.

État lors du lancement et de l'approbation des demandes d'annulation de commande

Lorsque vous initiez et approuvez une demande d'annulation de commande, la commande, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande concernés passent par différents états au cours du traitement.

Lors de l'initiation d'une demande d'annulation de commande

Pour initier une demande d'annulation, cliquez sur **Annuler la commande** dans le formulaire de commande client ou sur **Annuler l'élément de ligne de commande** dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes sont effectuées :

- La commande passe à un état d'évaluation d'annulation.
- Les éléments de ligne de commande associés passent à un état Annulation d'évaluation.
- Les commandes de domaine, de service et de ressource associées passent de l'état actuel à un état En suspens.
- Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une demande d'annulation de commande

Pour approuver une demande de révision ou d'annulation en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes sont effectuées :

- Le processus de décomposition est déclenché avec la commande mise à jour et les informations de l'élément de ligne de commande.
- La commande passe d'un état Évaluation de l'annulation à un état Annulation en cours.
- Les éléments de ligne de commande associés passent à un état Annulation en cours.
- Les commandes de domaine, de produit, de service et de domaine de ressources associées passent de leur état actuel à un état En suspens.
- Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Information associée

[Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client](#)

[Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#)

[Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#)

[Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#)

Réviser une commande en cours ou demander l'annulation

Réviser une commande en cours ou un élément de ligne de commande, ou demandez l'annulation d'une commande client ou d'une commande de service lorsqu'un utilisateur le

demande ou que votre personnel interne détermine qu'une révision ou une annulation de commande est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager,
sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La révision ou l'annulation de la commande est un processus en deux étapes. Tout d'abord, un opérateur effectue les mises à jour requises ou demande l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Ensuite, lorsque la commande est créée, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service approuve la demande de révision ou d'annulation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez, révissez ou demandez l'annulation de la commande client, de l'élément de ligne de commande client, de la commande de service ou de l'élément de ligne de commande de service.

Examiner et approuver les révisions de commandes ou les demandes d'annulation

Examinez une commande de service ou de client qui a une demande de révision ou d'annulation en attente afin de vous assurer que la commande est correcte et complète. Vous pouvez également approuver la commande et les demandes de révisions ou d'annulations d'éléments de ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager,
sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous approuvez une commande révisée, cela lui permet de continuer à l'état modifié jusqu'à la fin du processus d'exécution. Lorsque vous approuvez une demande d'annulation, celle-ci est finalisée et empêche le traitement de la commande de se poursuivre.

Pour en savoir plus sur la façon dont les états des commandes changent lorsque vous les approuvez, reportez-vous à la section [Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez la commande de client ou de service pour laquelle vous souhaitez approuver des révisions ou des demandes d'annulation.
3. Dans la commande de client ou de service, examinez la demande de révision ou d'annulation, puis cliquez sur **Enregistrer** si vous avez apporté des modifications.
4. Pour approuver formellement la révision ou l'annulation de la commande, cliquez sur **Approuver**.

Résultats

Les commandes dont les révisions ne sont pas approuvées présentent un état de révision en cours. Lorsque vous les approuvez, leur état passe à En cours. Les commandes dont la demande d'annulation n'a pas été approuvée

sont à l'état Évaluation de l'annulation. Lorsque vous les approuvez, leur état de commande passe à Annulation en cours.

Gestion des erreurs de commande

Découvrez comment Fallout Management vous permet d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de commande afin que les commandes puissent être traitées jusqu'à leur terme.

Vue d'ensemble

Les erreurs de commande font référence aux défaillances qui se produisent en raison d'erreurs et d'exceptions qui peuvent se produire pendant l'exécution de la commande. Ces exceptions sont les suivantes :

- Données incorrectes
- Problèmes de connectivité
- Approvisionnement en stocks inadéquats
- D'autres problèmes imprévus

Certains problèmes peuvent provenir de systèmes externes entrants et sortants qui s'intègrent à Order Management. Une seule tâche de commande peut avoir plusieurs types de problèmes d'abandon.

Le tableau suivant fournit des exemples d'erreurs de conséquences et d'exceptions qui peuvent se produire pendant le traitement des commandes :

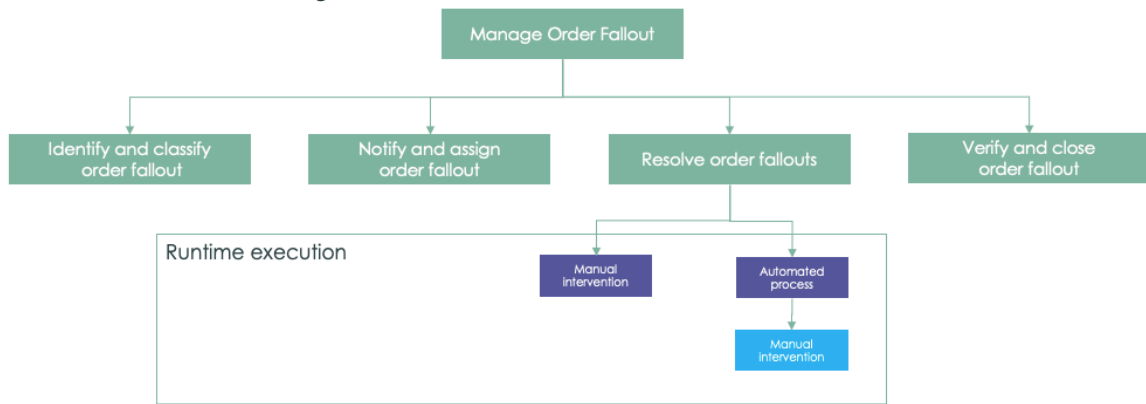
Erreurs et exceptions de conséquences

Type de défaillance	Description
Défaillances des systèmes d'exécution en aval	Le système d'exécution ne peut pas traiter la demande en raison de données incorrectes ou manquantes.
Échec de l'exécution de l'interaction avec le système en temps opportun	Délais d'expiration qui se produisent lors des interactions avec le système.
Échec de la connexion	• Problème de connectivité réseau. • Impossible de localiser ou d'acheminer une demande vers un système cible.
Inventaire non disponible	Le stock d'inventaire n'est pas disponible dans le système de planification des ressources de l'entreprise (ERP) pour exécuter certains éléments de la commande.

Fonctions de gestion des erreurs

Avec la gestion des erreurs, vous pouvez suivre chaque erreur de commande et déclencher automatiquement les actions et interventions susceptibles de résoudre les erreurs de commande en temps opportun. Le diagramme suivant montre le flux de gestion des erreurs de commande.

Flux Order Fallout Management



Fallout Management vous permet d'identifier les commandes dont l'état a échoué. Les tâches d'erreur peuvent être déclenchées et automatiquement acheminées vers l'équipe appropriée pour enquêter, diagnostiquer et résoudre le problème sous-jacent qui bloque l'exécution des commandes. Avec Fallout Management, vous pouvez identifier, acheminer, affecter, gérer et surveiller l'ensemble du cycle de vie d'une erreur de commande.

Outils de gestion des erreurs

La fonction de gestion des erreurs comprend les outils suivants :

Suivi des erreurs de commandes

Grâce à cet outil, vous pouvez attribuer un numéro unique à chaque erreur de commande afin de suivre la progression de la suppression, de la création à la résolution. À l'aide d'un tableau de bord d'erreurs de commandes, un gestionnaire d'erreurs de commandes désigné peut afficher l'état de tous les enregistrements d'erreurs ouverts. Pour en savoir plus, consultez [Réviser un enregistrement de conséquence](#).

Résolution des conséquences

Avec cet outil, vous pouvez utiliser les fonctionnalités telles que l'itinéraire, les Now Platform notifications et Concepteur de flux traiter les exceptions d'exécution de commande de manière automatisée. Pour en savoir plus, consultez [Créer des enregistrements d'erreurs automatisés et manuels](#).

Par exemple, votre client commande un routeur, mais les quantités de stock sont insuffisantes dans votre système ERP pour réserver l'élément et exécuter la commande.

- Vous créez un enregistrement d'erreur à des fins de suivi et d'enquête. Cet enregistrement met l'élément de ligne de commande client en suspens.
- Un agent d'exécution des commandes peut effectuer un suivi pour déterminer la cause de la pénurie. Cela peut être dû à l'indisponibilité du système ERP hôte ou à une rupture de stock réelle pour l'article commandé. S'il s'agit d'une rupture de stock, une personne peut prendre des mesures correctives pour contacter le client, commander à nouveau l'article ou trouver un remplacement approprié.

Une fois que vous avez résolu le problème, vous pouvez rétablir l'état normal de l'élément de ligne de commande client pour l'achèvement de la commande.

Sans processus de gestion des retombées, votre personnel d'exécution des commandes devrait analyser et résoudre manuellement ces problèmes de retombées. Ces tâches supplémentaires entraîneraient un processus d'exécution plus long et pourraient entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

Création d'enregistrements d'erreurs automatisés et manuels

Avec Fallout Management, un fournisseur peut créer des enregistrements d'erreurs manuels ou automatisés pour des tâches de commande spécifiques afin que vos commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Création d'enregistrements d'erreurs automatisés

Pour activer la création d'enregistrements d'erreurs automatisés, configurez un workflow d'exécution de commande dans le Concepteur de flux.

- Pour ce faire, utilisez l'action **Créer une erreur** lors de la définition des scénarios et des conditions de traitement.
- Vous pouvez définir des workflows pour les enregistrements parents d'où proviennent les tâches de commande. En règle générale, les tâches de commande proviennent des commandes de service ou de client et des éléments de ligne de commande.

Pour en savoir plus, consultez [Concepteur de flux](#) .

Vous pouvez rencontrer les scénarios suivants lorsque vous tentez d'exécuter des commandes de clients et de services.

Scénarios de défaillances de retombées avec les systèmes en aval

Ce scénario de retombées pourrait être une situation où les défaillances sont censées être temporaires et résolues au fil du temps. Idéalement, le traitement des commandes ne devrait pas être affecté et le travail devrait reprendre après la remise en ligne des ressources du réseau et du système. Un scénario typique est le suivant :

- La tâche de commande envoie une demande à un système externe ou d'approvisionnement.
- La réponse du système externe renvoie sous la forme Délai d'expiration ou Impossible d'atteindre.

Vous pouvez remettre en file d'attente la tâche à envoyer au système en aval pour traitement, jusqu'à un nombre prédéfini de fois. Si l'erreur persiste après le nombre de fois prédéfini, vous devez changer l'état de la tâche de commande sur Échec, puis créer un incident. Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement un enregistrement d'erreur chaque fois que vous envoyez ou récupérez des données de commande vers ou depuis un système externe qui n'est pas disponible.

Scénarios impliquant des problèmes de données

Si les problèmes de données proviennent d'une commande que vous avez capturée à partir d'un système de commande externe, vous devez réviser la commande à cet endroit. Vous soumettez ensuite l'ordonnance révisée à la Order Management for Telecommunications, Media, and Technology demande. Si les problèmes de données proviennent des tâches exécutées plus tôt dans le processus, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créez une exception à partir de la tâche de commande.
- Activez la révision de la commande existante.
- Créez une tâche de commande.

Problèmes de disponibilité de l'inventaire

Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement des enregistrements d'erreurs lorsque des problèmes de disponibilité de l'inventaire empêchent l'exécution d'éléments de ligne de commande.

Problèmes système externes

Même lorsque la bonne structure de données est soumise dans un système externe, des erreurs peuvent se produire en raison de la logique métier mise en œuvre dans le système externe.

Créer un enregistrement d'erreur manuel

Créez manuellement un enregistrement de conséquence pour une tâche de commande dont la réalisation est soumise à une condition ou à un problème qui l'empêche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des enregistrements manuels selon les besoins afin d'attirer l'attention sur un problème ou une condition qui empêche l'exécution d'une commande. En créant un enregistrement manuellement, vous pouvez également l'affecter à une personne pour qu'il soit résolu.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Depuis l'icône Listes de l'espace de travail configurable (, cliquez sur **Commandes clients**
 - a. Cliquez sur **Commandes de clients** ou **Commandes de services**.
 - b. Cliquez sur **Tout** pour toutes les commandes des clients ou cliquez sur **Ouvrir** pour les commandes des clients ouvertes et non exécutées uniquement.
3. Sélectionnez et ouvrez une commande de service ou de client existante.
4. Pour afficher les détails de l'élément de ligne, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** où (n) représente le nombre total d'éléments de ligne de la commande.
5. Dans le formulaire Éléments de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez examiner.
6. Cliquez sur **Tâches de commande (n)** où (n) est le nombre de tâches de commande associées à l'élément de ligne de commande sélectionné.
7. Dans le formulaire Tâches de commande, sélectionnez les tâches de commande que vous souhaitez examiner.
8. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la tâche de commande, ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, cliquez sur l'icône d'options () en regard du bouton **Enregistrer**, puis cliquez sur **Créer une erreur**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez la section Créer des champs de formulaire d'erreur dans [Descriptions de champs pour la gestion des erreurs](#).

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine du changement.
- Dans la section Activité, une note de commande de travaux indique que l'état de la tâche de commande est passé de son état précédent, généralement En cours, à En suspens. Une note de commande de travaux avec le message Un enregistrement d'erreur FOnnnn a été créé s'affiche également.

Information associée

[Modèle de données Fallout Management](#)

[Affectation des rôles d'exécution de commande et de fournisseur](#)

[Concepteur de flux](#) 

[Flux](#) 

[Créer un flux](#) 

Réviser un enregistrement de conséquence

Examinez un enregistrement de conséquence pour vous assurer que les informations détaillées sont correctes et complètes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les enregistrements d'erreurs à examiner dans Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez également examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs pour un ordre spécifique à l'aide de l'icône **Erreurs (n)** où n est le nombre d'erreurs. Cette icône apparaît lorsque vous affichez l'enregistrement d'erreur connexe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des erreurs > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :

Si vous n'utilisez pas actuellement des espaces de travail configurables, naviguez en utilisant le chemin suivant :

Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, consultez [Migrer vers un espace de travail configurable](#) 

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire ou d'agent d'erreurs, l'espace de travail de gestion des erreurs s'affiche. Si l'espace de travail de gestion des erreurs ne s'affiche pas, procédez comme suit :

- a. Depuis l'icône **Listes de l'espace de travail configurable** ( cliquez sur **Conséquences**.
- b. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour afficher tous les enregistrements d'erreurs, cliquez sur **Tous**.
 - Pour afficher uniquement les enregistrements d'erreurs qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes erreurs**.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails d'erreurs, reportez-vous à [Mettre à jour un enregistrement de conséquence](#).

c. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (.
- Pour filtrer les commandes de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre (.

2. Dans l'espace de travail Gestion des erreurs, sélectionnez l'enregistrement d'erreur à examiner en sélectionnant la vignette appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail d'erreurs dans [Formulaire de gestion des erreurs](#).

Mettre à jour un enregistrement de conséquence

Examinez les informations détaillées d'un enregistrement d'erreur sélectionné pour vérifier que les informations sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier le type, l'état ou la priorité de l'erreur. Vous pouvez même l'attribuer à une personne spécifique pour qu'elle effectue un suivi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'agent d'erreur, vous pouvez modifier l'état des enregistrements d'erreurs, y créer des notes de travail ou les affecter à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Sur le formulaire, examinez l'enregistrement d'erreur que vous avez sélectionné.
Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez la section Champs du formulaire d'erreur dans [Formulaire de gestion des erreurs](#).
2. Dans le volet Détails, examinez les détails de l'enregistrement d'erreur :
 - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (.
 - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'icône d'activité (icône  (par défaut).
 - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Examiner des comptes clients ou partenaires dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Découvrez comment vos agents de saisie et d'exécution des commandes, gestionnaires et prestataires peuvent utiliser la vue à 360° dans l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology pour obtenir une meilleure perspective de l'activité associée au compte d'un client ou d'un partenaire.

Vue d'ensemble

En tant qu'agent de commande, gestionnaire ou prestataire, vous pouvez utiliser les informations de compte de votre client ou partenaire pour mieux comprendre le contact, la commande, le service client, l'inventaire des produits et l'activité des éléments de base installés pour un compte. Grâce à ces informations, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Nombre de contrats de service créés ou renouvelés pour le compte.
- Nombre de commandes de clients et de services soumises par le client et quels sont leurs états d'exécution actuels.
- Nombre de demandes actives ou de tickets du service client du compte, et quels sont leurs états actuels.
- Quels sont les produits et équipements que le client a commandés ou installés sur ses sites. En utilisant ces informations, vos agents de commande peuvent obtenir des informations sur les produits ou services supplémentaires qu'ils peuvent vendre au client.

Remarque :

La plupart des comptes clients sont des Order Management for Telecommunications, Media, and Technology comptes existants qui ont été importés dans des Now Platform systèmes de gestion des commandes externes via des API. Pour savoir comment créer des comptes clients, reportez-vous à la section [Configurer des comptes et des contacts](#) dans Gestion du service clientèle (CSM).

Examiner un compte à l'aide de la vue à 360°

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue à 360° dans l'application Order Management . Vous pouvez suivre les contrats de service de vos clients ou partenaires. Vous pouvez également consulter les commandes de clients et de service, les tickets, les produits et l'équipement pour voir comment vous pouvez améliorer votre service client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( sélectionnez **Client**, puis **Comptes**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

Remarque :

Vous pouvez également accéder à un compte client existant en sélectionnant un lien de compte client dans la colonne Compte des listes Commandes, Commandes clients ou Commandes de services dans les listes de l'espace de travail configurable.

4. Dans le formulaire Informations sur le compte, dans la section Résumé client, passez en revue les détails généraux du client pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Résumé du client

Champ	Description
Compte	Nom du client ou du partenaire et nom du contact principal pour le compte. Pour afficher les détails du contact principal, y compris le compte, le titre, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone et le fuseau horaire, sélectionnez le nom du contact.
Contacts	Nom de chaque contact pour le compte. ○ Pour accéder au formulaire Contacts client afin de pouvoir afficher tous les contacts du compte, sélectionnez Afficher tout. ○ Pour afficher les détails d'un contact lorsque vous êtes dans le formulaire Contacts client, sélectionnez le nom du contact.
Contrats	Nom des contrats, le cas échéant, associés à ce compte. ○ Pour afficher les détails d'un contrat, sélectionnez le numéro de contrat. ○ Pour afficher tous les contrats du compte, sélectionnez Afficher tout.

5. Dans la section Vue d'ensemble, dans le champ **Commandes de clients**, examinez les commandes de clients et de services pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte - Section Commandes clients

Champ	Description
Commandes de clients (n)	(n) Représente le nombre total de commandes de clients et de services pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification de la commande affecté par le système. ○ Pour accéder au formulaire de commande client et afficher les détails d'une commande client, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez Examen des commandes des clients (produits). ○ Pour accéder au formulaire de commande de service et afficher les détails de la commande d'une commande de service, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez Examen des commandes de services.

Champ	Description
	Pour accéder au formulaire Commandes clients et afficher toutes les commandes pour le compte, sélectionnez Afficher tout. Pour afficher les informations détaillées d'une commande lorsque vous êtes dans le formulaire Commandes client, sélectionnez le numéro de commande.
Type d'ordre	Type de commande : Produit Passez une commande pour un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits. Service Passez une commande pour un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service.
Contact	Nom du contact du client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	État de la commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez ces deux rubriques : États des commandes des clients États des commandes de services.

6. Dans la section Tickets, examinez les tickets du service client, le cas échéant, pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Tickets

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour le ticket du service client : - Pour afficher les détails d'un ticket du service client, sélectionnez le numéro de ticket. - Pour afficher tous les tickets du service client pour le compte, sélectionnez Afficher tout.
Description courte	Brève description du ticket du service client.
Contact	Nom du contact de client associé au ticket du service client. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.

Champ	Description
État	État du ticket du service client. Pour en savoir plus, consultez États des tickets .

7. Dans la section Inventaire des produits, passez en revue les articles d’inventaire des produits pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte - Section Inventaire des produits

Champ	Description
Inventaire des produits (n)	(n) Représente le nombre total d’articles d’inventaire des produits qui ont été commandés pour ce compte.
Numéro	Numéro d’identification affecté par le système pour l’élément d’inventaire des produits : ○ Pour afficher les détails d’un article d’inventaire de produit, sélectionnez le numéro d’inventaire de produit. ○ Pour afficher tous les articles d’inventaire des produits pour le compte, sélectionnez Afficher tout.
Spécification	Spécification de produit associée à l’élément d’inventaire des produits. Pour afficher les détails d’une spécification, sélectionnez le numéro de spécification.
Emplacement	Emplacement actuel de l’élément d’inventaire des produits. (<i>empty</i>) Indique que l’élément d’inventaire des produits n’a pas encore été installé sur le site du client.
État	État de l’élément d’inventaire des produits. <i>Installation Pending</i> Indique que l’installation de l’article d’inventaire des produits est en attente sur le site du client.

8. Dans la section Éléments de base installée, dans la section Inventaire des produits, passez en revue les éléments de base installés pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Éléments de base installée

Champ	Description
Éléments de base installée (n)	(n) représente le nombre total d’éléments de base qui ont été installés pour ce compte.
Numéro	Numéro d’identification affecté par le système à l’élément de base installée :

Champ	Description
	○ Pour afficher les détails d'un élément de base installé, sélectionnez le numéro d'élément de base installé. ○ Pour afficher tous les numéros d'éléments de base installés pour le compte, sélectionnez Afficher tout.
ID d'élément de configuration	Numéro d'identification affecté par le système pour la configuration associée à l'élément de base installée. Pour afficher les détails d'un élément de configuration, sélectionnez le numéro de l'élément de configuration.
Contact	Nom du contact du client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.

[store-future: BEGIN review]

Afficher une chronologie de commande

Affichez les chronologies de diagramme de Gantt qui affichent l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, montrent les dépendances entre les tâches de commande et identifient les tâches en péril.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM**.
2. Ouvrez la commande que vous souhaitez afficher.
3. Dans la section **Répartitions de** commande de la commande, sélectionnez **Afficher la chronologie** de la commande.
L'onglet **Chronologie** s'ouvre et affiche les tâches de commande pour les éléments de ligne de commande et les colonnes relatives à l'état et à l'état de la tâche de commande, si la gestion des menaces est activée. Les tâches en péril sont signalées par l'icône de menace. Pour chaque tâche, une chronologie indique les dates de début et de fin de la tâche, ainsi que toutes les dépendances.
4. Pour modifier les informations ou les éléments affichés dans la vue de chronologie, utilisez les options suivantes.

[End]

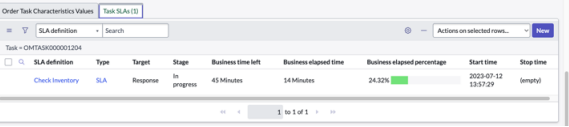
Surveillance Jeopardy Management

Les gestionnaires de commandes et les agents peuvent surveiller les tâches d'exécution activées pour une menace. Lorsqu'une tâche est compromise, les gestionnaires peuvent prendre des mesures pour s'assurer que le workflow d'exécution n'est pas retardé.

Lorsqu'il Jeopardy Management est ajouté aux flux de tâches d'exécution, Jeopardy Management suit le temps nécessaire pour terminer les tâches et crée une évaluation prédictive du niveau de risque pour le plan d'exécution. Si une tâche prend plus de temps que la durée définie, les alertes de menace sont partagées.

Le tableau suivant décrit l'endroit où vous pouvez consulter l'état de mise en péril.

Alertes d'état de menace

État de menace	Description
Niveau de menace dans les formulaires de commande activés pour Jeopardy	Recherchez l'état de menace dans la colonne Niveau de menace du formulaire d'état de la commande. Les niveaux de menace comprennent Faible, Moyen, Élevé et Critique.
Vue d'orchestration de commande	Accédez à la Commande de clients > Commande > Élément de ligne de commande > Orchestration . Chaque vignette Orchestration affiche la tâche et la progression des accords sur les niveaux de service (SLA).
Barre de progression de la définition de SLA	Accédez à la Commande de clients > Commande > Élément de ligne de commande > Tâche > SLA et affichez la barre d'état. La barre d'état affiche la progression du SLA, par exemple : • Vert : SLA progressant sur sa chronologie. • Rouge : tTask est proche de la fin du pourcentage critique du temps alloué. 

Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications

Les Gestion des ventes et commandes applications utilisent des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options. Les rôles déterminent également l'accès aux informations pour la sécurité des données, identifient les utilisateurs et définissent le travail qu'ils effectuent dans votre organisation.

Vue d'ensemble des rôles

Les rôles définissent les fonctions disponibles dans les Gestion des ventes et commandes applications, notamment :

- Gestion des opportunités
- Gestion des devis
- Gestion de catalogue de produits
- Gestion des prix
- Gestion des commandes

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

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

Gestion des opportunités rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des opportunités. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Gestion des opportunités](#).

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, entretient et convertit les opportunités en ventes réussies. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Examine les opportunités ouvertes et les affecte aux agents commerciaux. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans une organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Rôle granulaire qui a accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Rôle granulaire qui a accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, comme l'en-tête et les éléments de ligne.
sn_opty_mgmt_core.opportunité_auteur	R Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, comme l'en-tête et les éléments de ligne.

Gestion des devis rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des devis.

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les devis en ventes réussies.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Affecte des estimations aux agents commerciaux ou aux équipes de vente.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans les opérations de vente.

Rôles de gestion de Product Catalog

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion de Product Catalog.

Rôle	Description
Gestionnaire Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Crée, lit, met à jour et supprime des spécifications de produit, de service et de ressource.
Administrateur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Crée, lit, met à jour et supprime des spécifications de produit, de service, de ressource, des caractéristiques et des options de caractéristique.
Visionneur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Accès en lecture aux spécifications de produit, de service, de ressource, aux caractéristiques et aux options de caractéristique.

Rôles Pricing Management

Les rôles de la table suivante s’appliquent à Pricing Management.

Rôle	Description
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Crée, met à jour et lit des entités de tarification.
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_writer]	Créer, mettre à jour et supprimer un accès. Pour être supprimé, l’état doit être Brouillon.
Gestionnaire de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Crée, met à jour et lit des entités de tarification.

Order Management rôles

Order Management utilise les rôles dans l’ensemble de tables suivant pour contrôler et gérer les fonctionnalités de l’application et l’accès à l’application. Les rôles suivants sont expliqués dans cette section.

- Rôles d'Order Management
- Rôle de gestion des commandes de service
- Gestion des erreurs

Rôles d'Order Management

Les rôles de la table suivante s’appliquent à Order Management.

Rôle	Description
Gestionnaire d’exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Afficher et modifier l’accès aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de services et aux commandes de ressources. Les responsables d’exécution disposant de ce rôle peuvent consulter, mais pas modifier, les enregistrements d’erreurs de commande. Le gestionnaire d’exécution des commandes reçoit des commandes, examine les éléments de ligne de commande, vérifie

Rôle	Description
	que les commandes sont prêtes pour l'exécution, puis les approuve.
Agent d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Affichez l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de services et aux commandes de ressources. Les agents disposant de ce rôle peuvent également consulter, mais pas modifier, les enregistrements d'erreurs de commande. Les agents d'exécution des commandes peuvent modifier certains champs sur les tâches de commandes de produits. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé une commande, l'agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_viewer].
Approbateur de commandes [order_approver]	Affichez l'accès aux commandes des clients et aux données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent approuver les commandes des clients, mais ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer une commande comme le peut un gestionnaire d'exécution des commandes ou un agent d'exécution des commandes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_viewer].
Visionneur de commandes [order_viewer]	Affichez l'accès aux commandes client, aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de services et aux commandes de ressources. Vous devez également accorder à un visualiseur de commandes le rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits. i Remarque : Les rôles d'approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle de partie prenante de l'entreprise de gestion des commandes, qui est associé à des frais. N'affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Activer les parties prenantes de l'entreprise.

Rôles de Service Order Management

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Service Order Management.

Rôle	Description
Gestionnaire des commandes de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Afficher et modifier les demandes de commandes de services, les commandes de services, les commandes de ressources et les tâches d'exécution connexes. Un gestionnaire disposant de ce rôle peut également consulter, mais pas modifier, les enregistrements d'erreurs de commande. Le gestionnaire des commandes de services peut examiner les demandes de commandes de services externes, examiner les éléments de ligne des commandes de services, vérifier que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuver.
Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Affichez l'accès aux demandes de commandes de services, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs sur les tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l'agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].

Rôles de gestion des erreurs

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Fallout Management.

Rôle	Description
Gestionnaire de conséquences [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Créez, affichez, affectez et modifiez des enregistrements d'erreurs. Les gestionnaires disposant de ce rôle peuvent également afficher les tâches de commande et les commandes de domaine.
Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Affichez les enregistrements d'erreurs. Les agents disposant de ce rôle peuvent également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreurs et créer des notes de travail à leur sujet.

Intégrer Order Management avec d'autres applications

Vous pouvez étendre les options lorsque Order Management vous l'intégrera à d'autres applications.

Vous pouvez intégrer Order Management les applications suivantes :

- **Intégration à Field Service Management** : créez automatiquement Order Management des demandes de commande de travaux de service sur site et suivez-les dans .Gestion des services sur site
- **Intégration à Service Portfolio Management** : supervisez les projets de commandes et de tâches de commande complexes et Order Management de longue durée dans , et gérez-les dans Gestion des portefeuilles de services.

Order Management intégration avec Gestion des services sur site

Assure l'intégration entre l'application Order Management et l'application Gestion des services sur site . Cette intégration est disponible pour tous les ServiceNow clients avec les modules d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm), Field Service Management Configurable Workspace (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) et Field Service Management (com.snc.work_management).

Vue d'ensemble

Cette intégration permet la création automatique et manuelle de commandes de travaux de l'application Order Management vers l'application Gestion des services sur site . Cette intégration garantit la collaboration entre l'application Order Management et l'application Gestion des services sur site pour prendre en charge le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Les commandes de travaux sont créées pour une commande qui nécessite le travail de service sur site par des agents sur site. Les agents et les gestionnaires d'exécution des commandes peuvent gérer plus efficacement les tâches de commande et les dépendances des commandes de travaux.

Fonctionnalités principales

- Automatisation de la création, des mises à jour et du suivi des commandes de travaux.
- Déclenchement manuel basé sur l'interface utilisateur d'une commande de travaux vers Gestion des services sur site. Planifiez le travail de service sur site et communiquez les mises à jour des notes de travail aux répartiteurs et aux agents de service sur site.
- Synchronisation des informations entre Order Management et Gestion des services sur site pour l'état, la note de travail, les détails du client et d'autres mises à jour.
- Suivre et gérer le workflow de bout en bout des commandes et des commandes de travaux associées dans le processus d'exécution.

Configurer la création automatique de commandes de travaux

Vous pouvez activer la création automatique de commandes de travaux de Order Management for Telecommunications, Media, and Technology à Gestion des services sur site. Les commandes de travaux sont créées pour les commandes de domaine et les tâches de commande. Pour configurer la création automatique de commandes de travaux, configurez les tables de décision dans le générateur de décision.

Les commandes des clients ont plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de services, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision Commande de domaine. Pour la création automatique de commandes de travaux pour des tâches de commande, les conditions sont définies dans la politique de commande de travaux pour la table de décision des tâches de commande .

Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies. Si nécessaire, le gestionnaire peut également sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux dans la table de décision préremplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

Configurer la création de commande de travaux pour une commande de domaine

Ajoutez une condition dans l'arborescence de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour la commande de domaine. Les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision Commande de domaine .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de clients ont plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de services, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision Commande de domaine. Pour les conditions non définies dans la table de décision, le gestionnaire peut sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux dans la table de décision préremplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour la table de décision Commande de domaine** .
3. Dans la colonne **Spécification** de la section Conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez une action dans la liste Action d'ordre de domaine.
5. Sélectionnez un modèle pour la condition dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une condition est ajoutée à la table de décision. Si cette condition de la table de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une commande de domaine. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à [Decision Builder](#)  .

Configurer la création d'une commande de travaux pour la tâche de commande

Ajoutez une condition dans l'arborescence de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande. Les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision des tâches de commande .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la création automatique de commandes de travaux pour des tâches de commande, les conditions sont définies dans la politique de commande de travaux pour la table de décision des tâches de commande. Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le Decision Builder sont remplies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Générateur de décision**.
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour la table de décision de tâche de commande**.
3. Dans la colonne **Spécification** de la section Conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez **Ajouter pour l'action** d'ordre de domaine.
5. Sélectionnez un type de demande pour la tâche de commande dans la colonne **Type de demande**.
6. Sélectionnez un modèle pour le package de services dans la colonne **Modèle de commande de travaux**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une condition est ajoutée à la table de décision. Si cette condition de l'arborescence de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une tâche de commande. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à [Decision Builder](#).

Synchronisation des informations entre Order Management et Gestion des services sur site - Scénario de workflow

L'intégration entre Order Management et Gestion des services sur site fournit une assistance pour le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Le scénario suivant montre la synchronisation transparente des données, des informations sur le client, de l'état et d'autres mises à jour entre Order Management et Gestion des services sur site.

Scénario

Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé la commande dans Order Management, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site pour les conditions spécifiées dans l'arborescence de décision. Lorsque les agents de service sur site travaillent sur ces commandes de travaux, l'agent d'exécution des commandes peut voir les mises à jour dans la section Notes de travail de cette commande de domaine. Un agent ne peut pas fermer une commande de domaine à moins que toutes les commandes de travaux qui lui sont associées ne soient pas fermées. Ce workflow affiche la synchronisation des informations entre Order Management et Gestion des services sur site.

1. Un agent d'exécution des commandes crée une nouvelle commande de client dans l'espace de Order Management travail.
2. L'agent sélectionne ensuite l'emplacement pour lequel la commande doit être passée. Pour plusieurs emplacements, plusieurs éléments de ligne de commande sont créés.
3. L'agent examine et passe ensuite la commande.

4. Le gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande. Les éléments de ligne de commande ont des commandes de domaine dans le cadre du flux d'exécution des commandes. Selon les configurations de la table de décision, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site.
5. L'agent peut afficher les commandes de travaux créées pour les commandes de domaine dans l'onglet **Détails**. Dans la section Activité, l'agent suit toutes les mises à jour des commandes de travaux dans les notes de travail.
 - Lorsque l'état d'une commande de travaux change dans Gestion des services sur site, les détails sont affichés dans les notes de travail de l'espace Order Management de travail.
 - Si une commande de travaux est annulée, l'état de la commande de travaux est affiché dans la section Notes de Order Management travail.
 - En cas de modifications en cours, la commande de travaux est automatiquement mise à jour. L'état actuel et les informations mises à jour sont affichés dans la section Notes de travail.
6. L'agent peut modifier un élément de ligne de commande si nécessaire. Si l'agent sélectionne l'option **PONR** (point de non-retour), aucun changement ne peut plus être apporté à l'élément de ligne de commande dans le workflow.
7. Une fois toutes les commandes de travaux fermées, le gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner toutes les commandes de travaux et fermer la commande de domaine.

i Remarque :

L'agent ne peut pas fermer une commande de domaine tant que toutes les commandes de travaux associées à cette commande de domaine ne sont pas fermées.

Order ManagementIntégration avec Strategic Portfolio Management

L'application Order Management fournit une intégration à l'application ServiceNow® Strategic Portfolio Management (SPM) qui permet de superviser le projet des tâches complexes d'exécution de commandes. Utilisez cette intégration pour gérer les éléments de ligne de commande et les tâches de commande planifiée en tant que projets dans SPM.

Fonctionnalités

- Automatise la création de projets en fonction des règles de supervision de projet, permettant ainsi aux chefs de projet de suivre les activités d'exécution des SPM commandes au sein d'un projet dans SPM.
- Synchronise les tâches d'exécution de commande dans un projet associé dans Order ManagementSPM, fournissant aux chefs de projet des mises à jour en temps réel de l'activité des tâches via des informations, des notes et des commentaires sur le changement d'état.
- Permettez aux agents d'exécution, aux gestionnaires et aux chefs de projet d'afficher les listes connexes qui montrent la relation entre un élément de ligne de commande et un projet, une commande de domaine et une tâche de projet, ainsi qu'une tâche de commande et une tâche de projet.
- Prend en charge le suivi et la synchronisation d'une ou plusieurs tâches de commande.
- Prend en charge les ordres échelonnés/en cours pour les nouvelles tâches créées dans le cadre d'une décomposition échelonnée ou de changements en cours. Utilise des tâches

de commandes planifiées prédéfinies qui permettent la synchronisation entre l'exécution des commandes et les tâches de projet.

- Ferme automatiquement les tâches de projet lorsque les tâches enfants et les tâches de commande associées ou les commandes de domaine sont terminées ou annulées.

Avantages

- Donne aux chefs de projet une supervision de projet de bout en bout des commandes complexes, telles que les commandes de longue durée qui doivent être livrées à un compte client spécifique avec plusieurs emplacements.
- Gère les risques en identifiant les problèmes qui affectent les dépendances aux projets et l'exécution des commandes dans les délais.
- Élimine le suivi manuel de l'état des commandes entre SPM les Order Management applications. Réduction de la communication inefficace entre les chefs de projet, les agents et gestionnaires d'exécution et les autres personnes concernées du projet.

Principes de fonctionnement de l'intégration SPM

L'intégration Order Management à Strategic Portfolio Management utilise l'application standard (PPM) pour SPM suivre les Gestion des portefeuilles de projets tâches d'exécution en tant que projets de votre organisation. Cette intégration fonctionne également avec l'application Customer Project Management si vous souhaitez suivre automatiquement les tâches d'exécution des commandes des clients en tant que projets clients.

Configuration

Les administrateurs configurent l'intégration SPM en configurant les éléments suivants :

- Modèles de projet : créez les modèles de projet PPM utilisés pour générer automatiquement les SPM projets pour les commandes nécessitant une supervision de projet. Les modèles de projet définissent également les tâches planifiées pour la livraison des commandes.
- Order Management Conditions et règles de supervision de projet : définissez les conditions et les règles de décision qui déterminent les commandes qui peuvent bénéficier de la supervision de projet, ainsi que les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. Vous utilisez différentes tables de décision Project Management Oversight pour spécifier les conditions et les règles relatives aux lignes de commande, aux commandes de domaine et aux tâches de commande, ainsi que le modèle de projet approprié à utiliser.
- Mappage de champs dans CSM les cartes de table : associez Order Management des champs à des champs de SPM projet en configurant le mappage de champs dans les cartes de CSM table.
- Propriété pour la fermeture automatique des tâches de projet : contrôlez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants associées sont terminées à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété système.

Flux d'intégration SPM

Une fois qu'une ligne de commande est créée et approuvée, Order Management les étapes de traitement suivantes sont effectuées.

- Détermination de la supervision du projet : qualifie la ligne de commande pour la supervision du projet.
 - Vérifie que la ligne de commande est valide et que l'application PPM Standard est installée.
 - Examine les conditions de supervision du projet et les règles de décision pour les lignes de commande.
 - Si la ligne de commande correspond aux conditions, crée automatiquement le projet et les tâches de projet à l'aide du modèle de projet spécifié.

i Remarque :

Si plusieurs lignes de commande sont éligibles à la surveillance, le système crée plusieurs projets.

- Synchronisation unique : synchronise la ligne de commande avec le projet, établissant ainsi la relation entre la ligne de commande et le projet.
- Détermination de la supervision de la tâche de projet : une fois Order Management l'élément de ligne de commande décomposé en commandes de domaine et tâches de commande, il effectue les opérations suivantes :
 - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les commandes de domaine. Si une commande de domaine remplit les conditions de supervision du projet, elle crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
 - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les tâches de commande. Si les tâches de commande répondent aux conditions de supervision du projet, créez le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
 - Relie les commandes de domaine et les tâches de commande au projet parent, en synchronisant les attributs des commandes de domaine et des tâches de commande aux tâches de projet.
- L'état de la tâche de commande change : lorsque les états des tâches de commande changent dans Order Management, synchronise l'état et le statut avec les tâches de projet correspondantes dans SPM afin que les gestionnaires de projet et les autres personnes concernées du projet puissent voir les modifications en temps réel.
- Mises à jour des notes et commentaires de projet : met automatiquement à jour les notes de projet et les notes de tâche de projet lorsque les gestionnaires ou les agents d'exécution publient des notes de travail et des commentaires dans les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande.
- Fermeture de la tâche de projet : ferme automatiquement les tâches de projet pour les tâches de commande, y compris les tâches enfants, qui ont été terminées dans Order Management.

Modules d'extension pour l'intégration SPM

L'intégration SPM est incluse dans l'application Order Management . L'intégration nécessite les modules d'extension suivants, qui sont activés par les utilisateurs ayant le rôle administrateur :

- Module d’extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) : active l’application Gestion des portefeuilles de projets Standard, qui installe Financial Management et Project Portfolio Suite. La suite comprend diverses applications pour la gestion des projets de votre organisation, telles que Gestion de programme, Gestion des projetset Gestion de la demande. Pour en savoir plus sur Project Portfolio Suite, consultez [Project Portfolio Suite with Financials](#) .
- Module d’extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm) : active l’intégration de Customer Project Management à l’application PPM Standard. Cette intégration permet aux chefs de projet des clients de créer et de gérer des projets complexes comportant plusieurs tâches. Cette intégration fournit également aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets. Pour plus d’informations sur Customer Project Management, consultez [Intégration à Customer Project Management](#) .

Accéder aux contrôles dans l’intégration SPM

L’intégration SPM prend en charge certains contrôles d’accès pour les utilisateurs ayant les rôles suivants.

SPM Contrôles d’accès d’intégration

Rôle	Accéder aux contrôles dans l’intégration SPM	Contient des rôles
• Agent d’exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm_order-fulfillment_agent] • Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Les agents d’exécution des commandes ont un accès en lecture aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de services et aux commandes de ressources. Les agents des commandes de services ont un accès en lecture aux demandes de commandes de services, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d’exécution connexes. Les agents ont accès aux informations de projet suivantes : • Accès en lecture aux champs du formulaire Projet. • Accès en lecture à la table Relation entre l’élément de ligne de commande et le projet. • Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. • Accès en lecture à la liste connexe Tâche de commande à Tâche de projet dans Order Management.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (si vous utilisez Customer Project Management)
• Gestionnaire d’exécution des	Les gestionnaires d’exécution des commandes reçoivent des commandes, examinent les éléments de ligne de commande, vérifient que les commandes	sn_ind_tmt_orm.créateur_commande_

Traduction automatique

SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Accéder aux contrôles dans l'intégration SPM	Contient des rôles
commandes [sn_ind_tmt_orm_order_fulfillment_tasks] Gestionnaire des commandes de services [sn_ind_tmt_orm_service_order_manager]	sont prêtes pour l'exécution, puis approuvent les commandes. gestionnaires des commandes de services s'assurent que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuvent. Les gestionnaires peuvent : - Publiez des notes et des commentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le gestionnaire de projet. - Affichez la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, des tâches de projet et des tâches de commande. Les gestionnaires ont les droits d'accès suivants aux informations relatives au projet : - Accès en lecture à la table Relation entre l'élément de ligne de commande et le projet. - Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. - Accès en lecture à la liste connexe Tâche de commande à Tâche de projet dans Order Management.	
Utilisateur de projet informatique [it_project_user]	- Accès en lecture aux champs du formulaire Projet. - Accès en lecture à la table Relation entre l'élément de ligne de commande et le projet. - Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. - Accès en lecture à la liste connexe Tâche de commande	sn_ind_tmt_orm.visionneuse_commande

Traduction automatique

SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Accéder aux contrôles dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	à Tâche de projet dans Order Management. • Accès en lecture à la table Création de modèle de projet.	
Administrateur de projet informatique [it_project_admin]	• Configurez l'accès à toutes les fonctionnalités de Project Management. • Accès en lecture et en écriture à la table Création de modèle de projet. • Accès en lecture et en écriture à la liste connexe Élément de ligne de commande dans PPM. • Accès en écriture à la liste connexe Tâche de commande dans PPM. • Accès en lecture à la table Relation entre l'élément de ligne de commande et le projet. • Accès en écriture à la liste connexe Tâche de commande dans Tâche de projet dans Order Management.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.créateur_commande_
Administrateur [admin]	• Crée les modèles de projet PPM utilisés pour générer automatiquement les projets pour les commandes qui nécessitent une supervision de projet. • Configure le mappage entre les tâches de commande et les tâches de projet planifiées associées aux modèles de projet • Spécifie les conditions et les règles de décision permettant de déterminer la supervision du projet, ainsi que les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. • Contrôle la fermeture automatique des tâches de projet	

Traduction automatique

Étape suivante

En tant qu'administrateur, passez en revue les tâches de configuration dans [Configurer l'intégration Strategic Portfolio Management](#).

Configurer l'intégration Strategic Portfolio Management

Configurez l'intégration de sorte que les Strategic Portfolio Management tâches de livraison de commande dans Order Management puissent être suivies en tant que tâches de projet planifiées dans SPM.

En tant qu'administrateur, suivez ces tâches pour configurer l'intégration SPM .

Étape de configuration	Description
Activate PPM Standard (Project Portfolio Management) 	Installez le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo). Si vous suivez des projets clients, vous devez également activer le module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm). Pour en savoir plus sur la configuration de Customer Project Management, reportez-vous à la section Integrate with Customer Project Management using Guided Setup .  Remarque : Si vous avez installé l'application Order Management avant d'activer les modules d'extension PPM Standard ou Customer Project Management, vous devez réparer le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) pour obtenir les mises à jour et les données de démonstration dépendant du module d'extension pour l'intégration SPM.
Créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet	Utilisez l'application Gestion des portefeuilles de projets pour créer les modèles de projet pour les lignes de commande et les tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande.
Configurer le mappage de champs entre les commandes et les projets	Configurez les cartes de table CSM pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans SPM.
Mettre en place des conditions de supervision de projet et des règles de décision	Configurez les conditions et les règles de décision pour déterminer les lignes de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande qui peuvent faire l'objet d'une supervision de la gestion de projet. Vous spécifiez également les modèles de projet à utiliser pour créer ces projets.

Traduction automatique

Étape de configuration	Description
Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet	Gérez la fermeture automatique des tâches de projet quand les tâches enfants associées sont terminées ou annulées.

Création de modèles de projet et de tâches de modèle de projet

Vous créez les modèles de projet et les tâches de modèle de projet qui Order Management servent à instancier les projets pour les lignes de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande associées.

Dans l'intégration SPM, les modèles de projet définissent la structure d'un projet pour les lignes de commande et les tâches planifiées du projet qui sont mappées aux tâches d'exécution de commande pour la ligne de commande. Vous spécifiez les modèles de projet et les tâches de modèle de projet dans les règles de décision de supervision du projet. Order Management utilise ces règles pour déterminer les postes de commande nécessitant une supervision et le modèle de projet ou les tâches de modèle de projet utilisés pour créer les projets.

En tant qu'administrateur ou utilisateur doté du rôle `it_project_manager`, vous créez des modèles de projet et les tâches de modèle de projet dans Gestion des portefeuilles de projets. Pour plus d'informations, reportez-vous aux [rubriques Modèles de projet](#) et [Create a project template](#). Les données de démonstration de l'application Order Management comprennent des modèles de projet que vous pouvez copier et modifier selon vos besoins.

Remarque :

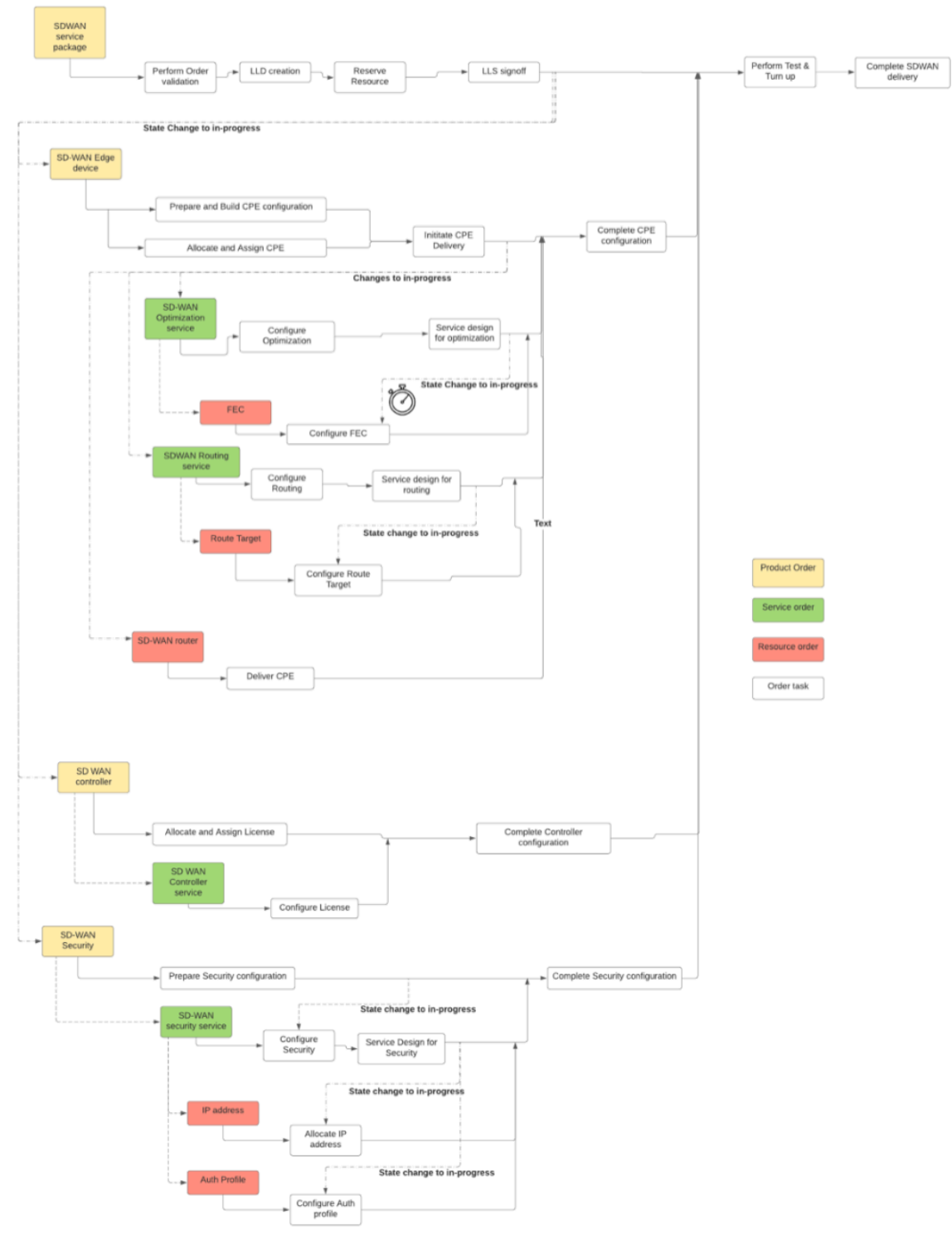
Lorsque vous créez des tâches de modèle de projet pour des commandes de domaine et des tâches de commande, assurez-vous d'anticiper les changements en cours qui peuvent nécessiter des tâches planifiées supplémentaires. Définissez ces tâches planifiées potentielles dans les tâches de modèle afin que le système puisse synchroniser les tâches planifiées avec les tâches de commande supplémentaires résultant des modifications en cours dans Order Management.

Les données de démonstration de l'application Order Management comprennent des modèles de projet que vous pouvez copier et modifier selon vos besoins.

Avant de créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet

Avant de créer votre modèle de projet et vos modèles de tâches de projet pour l'intégration SPM, tenez compte du niveau de supervision du projet requis pour que les commandes des clients soient honorées. Par exemple, dans le flux d'exécution SD-WAN suivant, la ligne de commande supérieure est SD-WAN Service Package, qui définit le projet de ligne de commande à créer. Ensuite, identifiez les commandes de domaine, puis les tâches de commande qui nécessitent une supervision des tâches de projet.

Flux d'exécution SD-WAN



Traduction automatique

Mettre en place des conditions de supervision de projet et des règles de décision

En tant qu'administrateur, vous créez et gérez les conditions et les règles de décision qui déterminent si un élément de commande peut être suivi en tant que projet pouvant être suivi dans Strategic Portfolio Management. Vous indiquez également le modèle de projet utilisé Order Management pour créer ce projet pour l'élément de commande.

Définissez les conditions et les règles de décision pour la supervision de projet des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associées en utilisant Générateur de décision des formulaires pour les lignes de commande, les commandes

de domaine et les tâches de commande. Ces formulaires disposent d'une table de décision qui permet de spécifier les conditions et les règles à appliquer pour Order Management déterminer l'admissibilité à la surveillance du projet.

Par exemple, dans le formulaire Project Oversight Management pour l'élément de ligne de commande, vous utilisez la table de décision pour ajouter ou modifier des colonnes de condition. Vous spécifiez également les règles de décision, y compris le modèle de projet, à appliquer.

Supervision de la gestion de projet pour l'élément de ligne de commande

Conditions	Action	Specification	Account	Location	Offering	Project Template
1	Add	SD-WAN Service Package	Purco Int	3080 Main Street, Santa Clara, CA	Premium SD-WAN Offering	SD-WAN Package
2	Suspend	SD-WAN Service Package	Purco Int	3080 Main Street, Santa Clara, CA	Premium SD-WAN Offering	Demo Template
3	Add	SD-WAN Service Package	Purco Int	324 South State Street, Salt Lake City UT	Premium SD-WAN Offering	SD-WAN Package

Pour en savoir plus sur l'ajout ou la modification de conditions dans les tables de décision, reportez-vous à [Decision Builder](#).

Remarque :

Si Order Management les données de démonstration sont installées, la table de décision de chaque formulaire de supervision du projet affiche les colonnes de conditions et les lignes de décision ajoutées pour les données de démonstration. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les colonnes de condition et les lignes de décision selon vos besoins.

Configurer la supervision du projet pour les lignes de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient une ligne de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé par Order Management pour créer le projet pour la ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion de projet pour le générateur de décision d'élément de ligne de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qui doivent être remplies pour qu'une ligne de commande soit suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour les lignes de commande qui ont un produit, un compte client et un emplacement particuliers, vous pouvez ajouter des colonnes de conditions pour les **spécifications**, le **compte** et l'emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table **de décision Supervision de la gestion des projets pour les éléments de ligne de commande**.
L'élément de ligne de commande est affiché dans les **colonnes Entrées** et **Modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une ligne de commande doit correspondre.

- a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
- b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de colonne Nouvelle condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche. Pour les éléments de ligne de commande, la table est Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ sur la table de référence. Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez Champ et choisissez un champ dans la table Élément de ligne de commande, tel que Compte , pour spécifier un compte client.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne Condition.
Opérateur par défaut	Façon dont chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

- c. Sélectionnez **Enregistrer**.
- d. Répétez les étapes 3a à 3c pour que chaque condition soit ajoutée.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et saisissez les conditions auxquelles la ligne de commande doit répondre ainsi que le modèle de projet pour créer le projet.
- b. Sélectionnez **Enregistrer**.
- c. Répétez les étapes 4a à 4c pour ajouter chaque règle de décision.

Résultats

Le système utilise le modèle de projet spécifié pour créer des projets pour les lignes de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les éléments de ligne de commande.

Configurer la supervision du projet pour les commandes de domaine

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les commandes de domaine pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Order Management pour créer le projet pour les commandes de domaine.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion de projet pour la commande Générateur de décision de domaine afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une commande de domaine doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour les commandes de domaine d'un produit particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **les spécifications**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de Project Management pour l'ordre de domaine**.
L'élément Commande de domaine est affiché dans les **colonnes Entrées** et **Tâche de modèle de projet** dans les **Résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit correspondre.
 - a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de colonne Nouvelle condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche. Pour les éléments de domaine, la table est Ordre de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ sur la table de référence.

Champ	Description
	Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez Champ et choisissez un champ dans la table Commande de domaine, tel que Spécification (Domain Order.specification) pour spécifier un produit.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne Condition.
Opérateur par défaut	Façon dont chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour que chaque condition soit ajoutée.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et saisissez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.

Remarque :

Si des tâches de modèle de projet ont la même **description brève** en double, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner les tâches de modèle de projet appropriées. Pour en savoir plus sur la différenciation des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour ajouter chaque règle de décision.

Résultats

Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les commandes de domaine qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les commandes de domaine.

Configurer la supervision du projet pour les tâches de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les tâches de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Order Management pour créer le projet pour les tâches de commande. La tâche de modèle de projet définit les tâches de projet pour les tâches de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion de projet pour la tâche Générateur de décision de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une tâche de commande doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous

souhaitez que des projets soient créés pour des tâches de commande pour un type de demande particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **le type**.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
- 2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de Project Management pour l'ordre de domaine** .
L'élément de tâche de commande est affiché dans les **entrées** et la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
- 3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit correspondre.
 - a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de colonne Nouvelle condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche. Pour les éléments de domaine, la table est Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ sur la table de référence. Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez Champ et choisissez un champ dans la table Tâche de commande, tel que Type de demande (Task.request_type de commande) pour spécifier un type de demande.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne Condition.
Opérateur par défaut	Façon dont chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour que chaque condition soit ajoutée.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision.**

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et saisissez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.

i Remarque :

Si des tâches de modèle de projet ont la même **description brève** en double, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner la tâche de modèle de projet appropriée. Pour en savoir plus sur la différenciation des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour ajouter chaque règle de décision.

Résultats

Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les tâches de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les tâches de commande.

Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons

En tant qu'administrateur, lorsque vous configurez les règles de décision pour les commandes de domaine et les tâches de commande, vous pouvez constater qu'il existe plusieurs tâches de modèle de projet avec la même **brève description**. Il peut être difficile de déterminer la tâche de modèle de projet correcte à sélectionner.

Par exemple, la table de décision suivante pour Supervision du projet pour la commande de domaine affiche deux options portant le même nom pour la tâche de modèle de projet : Commande de produit pour SD-WAN Security. Cette tâche de modèle de projet a la même **brève description** pour deux tâches de modèle de projet différentes, l'une pour le package SD-WAN et l'autre pour l'ensemble de produits client SD-WAN.

Dupliquer des tâches de modèle de projet dans Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine

The screenshot displays the ServiceNow Decision Builder interface. At the top, it shows the title 'Project Management Oversight for Domain Order' and a breadcrumb trail. Below this, there's an 'Inputs' section with a table containing one input: 'Domain Order' of type 'Reference'. The main section is the 'Decision table', which has columns for 'Conditions', 'Action', 'Specification', and 'Results'. There are four rows of actions, all of type 'Add'. The first row is for 'SD-WAN Service Package', the second for 'SD-WAN Controller', the third for 'SD-WAN Security', and the fourth for 'SD-WAN Edge Device'. The 'Results' column shows a dropdown menu with options like 'Product Order for SD-WAN Security'.

Vous pouvez déterminer la tâche de modèle de projet appropriée en recherchant et en vérifiant la sys_id de la tâche de modèle de projet à utiliser. Pour plus d'informations, consultez [Vérifier la sys_id d'un modèle de tâche de projet](#).

Vérifier la sys_id d'un modèle de tâche de projet

Déterminez si vous utilisez le bon modèle de tâche de projet pour les commandes de domaine ou les tâches de commande en vérifiant la sys_id de la tâche de modèle de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre, saisissez `project_template_task.list`.
2. Sélectionnez l'enregistrement de la tâche de modèle de projet à vérifier, puis [Get the sys_id from the header bar](#).

The screenshot shows the ServiceNow form for 'Project Template Task - Product Order for SD-WAN Security'. The form includes fields for Name, Table, Link element, Project Template, Parent Template, and Active. Below the form is a 'Data' section with a table showing the template details. The table has columns for Template, Allow dates outside schedule, Key milestone, Milestone, Short description, and -- choose field --. The values are: Template (Product Order for SD-WAN Security), Allow dates outside schedule (false), Key milestone (false), Milestone (false), Short description (Product Order for SD-WAN Security), and -- choose field -- (value --).

Par exemple, dans l'enregistrement de tâche de modèle de projet pour la commande de produit pour SD-WAN Security, qui appartient au modèle de projet Package SD-WAN, la sys_id est 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Vérifiez la valeur du sys_id dans l'entrée de table Décisions associée.

- Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `sys_decision_question.list`.
- Dans la table Décisions [sys_decision_question], recherchez l'enregistrement de l'entrée de table de décision correspondante, par exemple Supervision de la gestion de projet pour l'ordre de domaine.
- Dans l'enregistrement de la tâche de modèle de projet, sélectionnez la colonne **Réponse**.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=cf5ef6537...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	200	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	400	global

L'enregistrement résultant pour le champ **Réponse** s'ouvre.

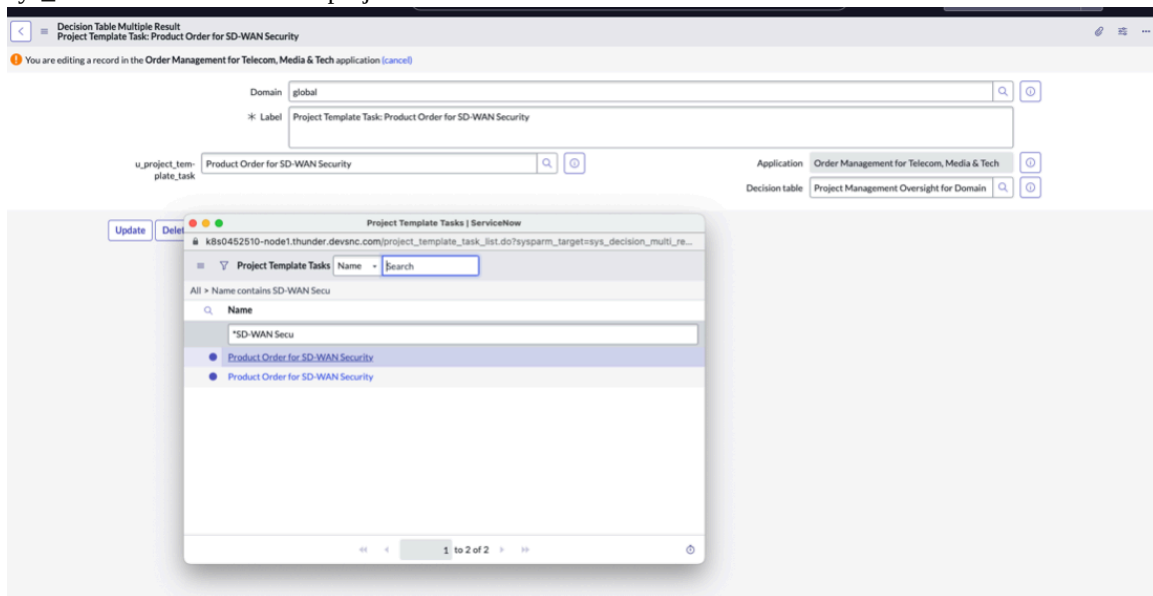
- Dans l'enregistrement résultant pour le résultat multiple de la table de décision, affichez la sortie XML en cliquant avec le bouton droit sur la barre d'en-tête de l'enregistrement et en sélectionnant **Afficher XML**.
- Examinez le XML et recherchez la valeur `sys_id` dans le fichier.

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path>/</sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="delete_multiple" query="document_key=514aeb965bed110235d85cced81c7ca"/>
<sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fed2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cced81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>
```

La valeur `sys_id` doit correspondre à la `sys_id` de la tâche de modèle de projet déterminée à l'étape 1. Si le `sys_id` ne correspond pas, passez à l'étape suivante.

6. Dans l'enregistrement de résultats multiples de la table de décision, sélectionnez la **u_project_template_task** et consultez la vue XML d'une autre tâche de modèle de projet pour vérifier la **sys_id** du modèle de tâche de projet.



Configurer les mappages de champs

Configurez les CSM cartes de table pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Order Management Fournit des Gestion du service clientèle cartes de table permettant d'associer des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets et à des tâches de projet dans SPM. Les tables que vous configurez varient selon que vous utilisez l'application PPM Standard pour suivre les projets de votre organisation ou l'intégration Customer Project Management pour suivre les projets clients.

- Si vous utilisez PPM, configurez le mappage de champs pour les cartes de table suivantes CSM :

Cartes de table pour PPM

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet [pm_project]
Commande de domaine pour tâche de projet	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet [pm_project_task]
Tâche de commande à tâche de projet	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet [pm_project_task]

- Si vous utilisez Customer Project Management, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

Cartes de table pour Customer Project Management

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour le projet client	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet client [customer_project]
Commande de domaine pour tâche de projet client	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet client [customer_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet client	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet client [customer_project_task]

Les tables source et cible de chaque carte de table sont pré-remplies.

i Remarque :

Si vous avez installé des données de démonstration pour Order Management, le mappage de champs **pour le champ source** et le **champ cible** affiche les valeurs utilisées pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage de champs existant ou le modifier selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `csm_table_map.list`.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande vers projet.
 - Si vous utilisez Customer Project Management, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande vers Projet client.
3. Accédez à la liste connexe **Mappage des champs de base** et définissez un mappage de champ.

i Remarque :

Si les données de démonstration d'Order Management sont installées, les valeurs **Champ source** et **Champ cible** de la liste connexe Mappage de champs de base affichent le mappage pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage ou le modifier selon vos besoins.

4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
 - Si vous utilisez Customer Project Management, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers Projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Brève description** dans la table source Commande de domaine et le mapper au champ **Brève description** dans la table cible Tâche de projet.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Tâche de commande vers projet if et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- Si vous utilisez Customer Project Management, sélectionnez la carte de table Tâche de commande vers Projet client et répétez l'Étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Brève description** dans la table source Tâche de commande et le mapper au champ **Brève description** dans la table cible Tâche de projet.

Résultats

Les champs des tables sources d'Order Management sont mappés aux champs de la SPM table cible.

Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet

Gérez la fermeture automatique des projets dans l'intégration SPM à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'intégration SPM, Order Management ferme automatiquement les tâches de projet lorsque toutes les tâches de commande associées sont terminées et qu'il n'y a pas de tâches enfants ouvertes ayant des dépendances de tâches de projet. Si une tâche de projet a des tâches enfants ouvertes, Order Management la tâche de projet ne se ferme pas automatiquement. Vous pouvez utiliser cette `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété pour supprimer ou réactiver la fermeture automatique des tâches de projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
2. Recherchez et ouvrez la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur de la propriété.
 - Pour supprimer la fermeture automatique des tâches de projet, saisissez `false`.
 - Pour réactiver la fermeture automatique des tâches de projet, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

La fermeture automatique des tâches de projet dans l'intégration SPM est immédiatement supprimée ou réactivée en fonction de la valeur que vous avez saisie. Si la fermeture automatique est supprimée, les mises à jour des tâches de commande vers les tâches de projet se produisent uniquement lorsque les tâches de commande sont à l'état En cours.

Suivi des tâches de commande et des projets associés

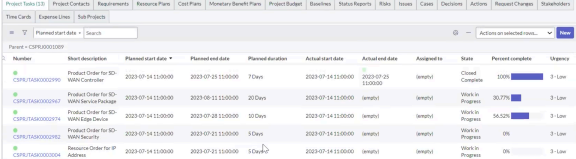
Grâce à l'intégration, les chefs de projet et les agents ou gestionnaires d'exécution SPM peuvent suivre les projets qui Strategic Portfolio Management ont des tâches de commande associées dans Order Management.

Suivi des projets pour les tâches d'ordre planifié dans SPM

En tant que gestionnaire de projet, vous pouvez examiner et mettre à jour les projets qui ont été créés pour le suivi des tâches d'ordre planifié à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles de projets dans SPM. Lorsque les gestionnaires et les agents d'exécution mettent à jour ou terminent des tâches de commande, Order Management synchronise automatiquement les états de projet entre SPM les éléments de ligne de commande, les états de commande de tâche et de domaine, ainsi que les états de tâche de projet et de tâche de commande à mesure que les gestionnaires et les agents d'exécution effectuent les tâches de commande.

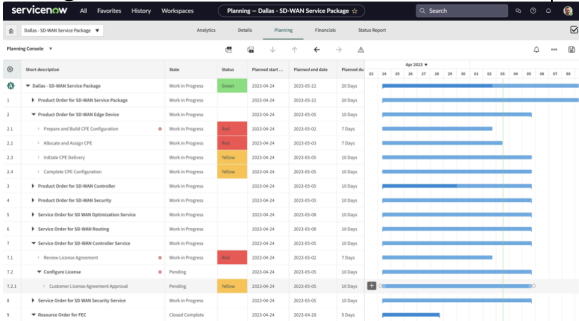
Un gestionnaire de projet a le rôle `it_project_manager` pour le suivi et la mise à jour des projets.

Tâches du chef de projet

Tâche	Détails
Réviser un projet d'exécution de commande et son état	1. Accédez à la Tous > Projets > Espace de travail du projet. 2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande. Remarque : Le nom du projet est le nom attribué lorsque Order Management a créé le projet à l'aide du modèle de projet spécifié. 3. Sélectionnez l'onglet Détails , puis faites défiler vers le bas jusqu'à l'onglet Tâches de projet pour examiner les tâches du projet, leur état et leur pourcentage d'achèvement. 
Passez en revue l'état du projet et l'état de la tâche du projet pour évaluer l'état du projet	1. Accédez à la Tous > Projets > Espace de travail du projet. 2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande.

Traduction automatique

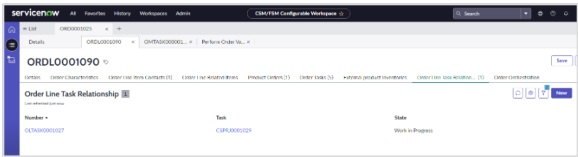
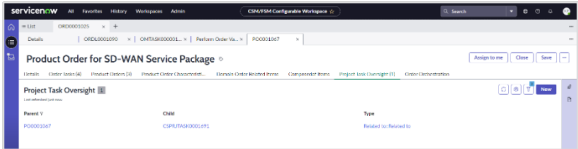
Tâches du chef de projet (suite)

Tâche	Détails
	3. Sélectionnez l'onglet Planification. La vue du diagramme de Gantt  s'affiche.
Examiner les notes et commentaires des agents et gestionnaires d'exécution sur les tâches de commande	1. Accédez à la Tous > Projets > Espace de travail du projet. 2. Sélectionnez le projet pour l'élément de commande. 3. Accédez à l'onglet Notes et affichez les commentaires et les mises à jour de statut d'Order Management.

Suivi des tâches d'exécution qui ont des projets associés dans Order Management

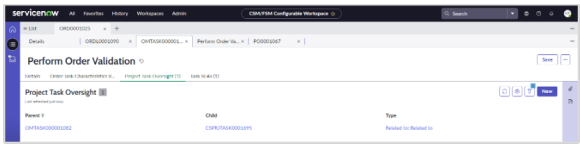
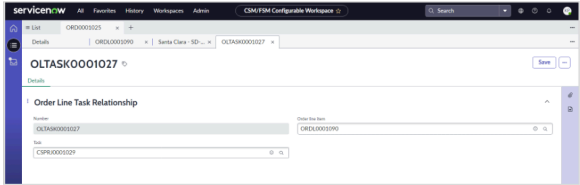
En tant qu'agent ou gestionnaire d'exécution, vous pouvez afficher la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, des tâches de projet et une tâche de commande dans l'espace de travail configurable. Vous pouvez également publier des notes et des commentaires supplémentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le gestionnaire de projet responsable de la supervision du projet des tâches de gestion des commandes.

Tâches d'agent ou de responsable d'exécution

Tâche	Exemple
Afficher la relation ligne-projet de commande dans le formulaire d'élément de ligne de commande	
Afficher la relation entre la tâche de projet et l'ordre de domaine dans le formulaire de domaine	

Traduction automatique

Tâches d’agent ou de responsable d’exécution (suite)

Tâche	Exemple
Afficher la relation entre la tâche de commande et la tâche de projet dans la tâche de commande à partir de	
Afficher l’onglet Détails dans la relation de tâche de commande pour afficher la relation entre le numéro de tâche, le numéro de projet et le numéro d’élément de ligne de commande	

[store-future: BEGIN review]

Référence Gestion des ventes et commandes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les Gestion des ventes et commandes applications.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Référence Order Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Order Management.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Détails du compte dans Order Management

Le formulaire Détails des comptes vous permet de créer ou de passer en revue les détails du compte d’un client ou d’un partenaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l’entreprise ou du client.
Compte	Numéro de compte affecté par le système, au format ACTnnnnn.
Contact principal	Nom du contact principal pour le compte. Sélectionnez l’icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes.
Compte parent	Nom du compte parent, le cas échéant, pour ce compte. Par exemple, si vous configurez un compte qui est une succursale nationale d’une multinationale, le compte parent est celui de la multinationale. Sélectionnez

Traduction automatique

Champ	Description
	l'icône de recherche () pour rechercher un compte parent. • S'il n'y a pas de compte parent, laissez ce champ vide.
Code d'inscription	Code d'inscription, le cas échéant, affecté au compte.
Client	Option qui indique si ce compte est destiné à un client.
Partenaire	Option qui indique si ce compte est destiné à un tiers.
Site web	URL du site Web pour ce compte, le cas échéant.
Téléphone	Numéro de téléphone principal du compte.
Rue	Adresse postale du compte.
Ville	Nom de la ville pour le compte.
État / Province	Nom de l'État américain ou de la province canadienne pour le compte.
Code postal	Code postal du compte.
Pays	Nom de la ville pour le compte.
Notes	Texte de note forme libre pour le compte client.

[End]

Espace de travail Customer Order Management et formulaires de commande client

L'espace de travail Customer Order Management et les formulaires de commande client vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les commandes client capturées.

[store-future: BEGIN review]

Champs de l'espace de travail Customer Order Management

Le formulaire de l'espace de travail Customer Order Management vous permet de sélectionner les commandes des clients à examiner et à modifier.

Champs de l'espace de travail Customer Order Management

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Mosaïque	Description
Nouvelles commandes de clients	Nombre de nouvelles commandes de clients à examiner. 1. Si vous cliquez sur cette mosaïque, la liste Nouvelle commande s'affiche. 2. Sélectionnez la nouvelle commande que vous souhaitez examiner. Pour en savoir

Mosaïque	Description
	plus, consultez Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client .
Tâches ouvertes	Nombre de tâches de commande de client ouvertes à examiner et à exécuter. 1. Si vous cliquez sur cette mosaïque, la liste des tâches ouvertes s'affiche. 2. Sélectionnez la tâche de commande ouverte que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients.
Tâches non affectées	Nombre de tâches de commande de client non affectées qui nécessitent une affectation et une action. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Tâches non affectées. 2. Sélectionnez la tâche de commande non affectée que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients.
Ouvrir les champs d'activité	Nombre d'enregistrements d'erreurs ouverts. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des erreurs ouvertes. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Mettre à jour un enregistrement de conséquence.
Commandes de clients ouvertes	Graphique à secteurs qui indique le nombre et le pourcentage des commandes de clients qui sont en cours de traitement ou en cours d'annulation. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des commandes de clients actuelles. 2. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner.
Tendances d'exécution des commandes client	Nombre de commandes de clients qui ont été exécutées au cours des quatre derniers mois.
Mes tâches actives	Liste des tâches de commande de client actives affectées à l'utilisateur connecté. Les informations suivantes apparaissent : Numéro

Mosaïque	Description
	Numéro de tâche unique affecté par le système qui commence par le préfixe TASK. Priorité Priorité relative ou importance de la tâche active. 1 - Critique Tâche avec une criticité de temps urgente qui nécessite une attention immédiate. 2 - Élevée Tâche avec une criticité de temps élevée, bien qu'elle ne soit pas aussi urgente qu'une tâche d'ordre de priorité critique. 3 - Modérée Tâche avec une criticité de temps et une urgence moyennes. 4 - Faible Tâche avec une criticité de temps et une urgence faibles. Description courte Brève description de la phase. État État actuel de la tâche. Ouvert Le traitement de la tâche est ouvert et aucun traitement n'a lieu. En cours Le traitement de la tâche est toujours en cours ou en cours d'exécution. Fermé terminé Le traitement de la tâche est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. Annulé

Mosaïque	Description
	Le traitement de la tâche de commande a été annulé.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	
Champs du formulaire Commande client	
La section Détails de l'élément de ligne de formulaire Éléments de ligne de commande vous permet de passer en revue et de modifier les détails généraux d'un élément de ligne de commande client.	
Champ	Description
ORDnnnnnnnn	Numéro de commande de service ou de client unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client. Cliquez sur le nom du compte pour examiner les détails du compte : - Nom de compte - Numéro de compte - Contact principal - Compte parent (le cas échéant) - Code d'inscription - Cases à cocher Client ou Partenaire, indiquant si le compte est un client ou un partenaire - Site web (en anglais) - Téléphone - Adresse
Contact	Nom de la personne à contacter pour le compte. Cliquez sur le nom pour examiner les détails du contact suivants : - Prénom et nom - Nom de compte - Titre du contact - Langue - Adresse e-mail - Numéro de téléphone professionnel et mobile - Fuseau horaire

Traduction automatique

Champ	Description
	Indicateur de notification. Vous pouvez utiliser ces informations pour activer ou désactiver les notifications de commande au client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet Détails de la commande client : champs des détails de la commande

Le volet Détails des commandes client - section Détails de la commande vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'une commande client.

Champ	Description
Commande	Numéro de commande client unique affecté par le système. i Remarque : Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services. Pour en savoir plus sur les commandes de services, consultez - Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service - Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service
Compte	Nom du compte client. i Remarque : Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : - Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au champ. - Cliquez sur l'icône de recherche (icône 🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. - Cliquez sur l'icône Calendrier (icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d'entrée de date.
Contact	Nom du contact pour la commande.
Date de commande	Date à laquelle vous avez reçu la commande du client.
PONR	Option qui indique si cette commande a dépassé le point de non-retour.

Champ	Description
	• Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas réviser la commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours. ◦ Vous ne pouvez pas cliquer sur Réviser la commande ou Annuler la commande pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou pour demander son annulation. ◦ Si l'un des éléments de ligne de commande est désigné comme PONR, la commande parente est également désignée comme PONR. Si la commande parente est désignée comme PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés comme PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le point de non-conformité, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si elle est décochée, vous pouvez toujours réviser la commande ou en demander l'annulation. La valeur de cette option est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.
Catégorie de commande	Catégorie qui indique le type de commande. Produit Commande de produit : le client commande un produit. Service Commande de service : demande de maintenance d'un produit ou d'installation d'un service. i Remarque : À l'instar d'une commande de service capturée, les commandes de clients possèdent un ID dont le préfixe est ORD(nnn). Le champ Catégorie de commande vous permet d'identifier facilement le type de commande.
État	Indicateur de l'état actuel du traitement de la commande client, y compris de tous ses éléments de ligne associés. Pour afficher la liste des sélections d'état, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche ▼). i Remarque : Pour afficher une liste complète des états des commandes client avec des descriptions détaillées, reportez-vous à États des commandes des clients États des commandes des clients.
Type d'exécution	Type d'action d'exécution pour la commande de client. Livrer Livrez les éléments commandés au client lorsque vous exécutez la commande. Qualifier

Champ	Description
	Vérifier la faisabilité de la livraison des produits et services demandés sur la commande du client. Sans réellement activer ou livrer les produits ou services pour la commande, il traite généralement avec un ensemble différent de tâches. Si toutes les tâches précédentes sont terminées, le traitement des tâches associées de commande de produit, de service ou de ressource peut commencer.
Version	Version actuelle de la commande client. Indique le nombre de fois où vous avez révisé la commande de client au cours du processus d'exécution. La commande d'un produit ou d'un service par un client peut subir plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision possède une version unique et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Opération de révision	Type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de la commande client : Néant Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande du client. Ce paramètre est le paramètre par défaut pour les nouvelles commandes de clients. Mettre à jour Une révision de la caractéristique, du contact ou du prix en cours a été soumise pour la commande du client. Interrompre Une commande de client est annulée ou en voie d'être annulée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet Détails de la commande client : champs de détails de tarification

Le volet Détails des commandes client - section Détails de tarification vous permet d'examiner et de modifier les détails de tarification d'une commande client.

Champ	Description
Frais mensuels récurrents	Total des frais non récurrents pour l'intégralité de la commande du client. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour l'intégralité de la commande du client.

Champ	Description
	Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques.
Contrat	ID du contrat de service, le cas échéant, associé à la commande de client.
Prix total	Prix total de l'ensemble de la commande du client.

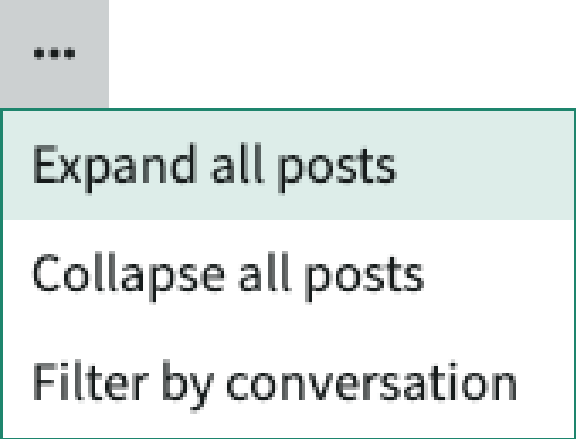
[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet Détails de la commande client - Autres champs de détails

Le volet Détails des commandes client - section Détails de la commande vous permet d'examiner et de modifier les détails supplémentaires d'une commande client.

Champ	Description
Autres détails	Détails de la date de début réelle et prévue de la commande client.
Date de début réelle	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour saisir la date réelle à laquelle vous avez livré l'élément ou le service commandé. i Remarque : Les champs Date de fin réelle, Date de début prévue et Date de fin prévue sont fournis à titre d'information uniquement et ne sont utilisés pour aucun type de traitement dans votre instance.
Date de fin actuelle	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour saisir la date réelle à laquelle vous avez livré l'élément ou le service commandé.
Date de début attendue	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour désigner la date après laquelle le client attend la livraison de l'article ou du service commandé.
Date de fin attendue	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour désigner la date avant laquelle le client attend la livraison de l'élément ou du service commandé.

Champ	Description
Notes	Bloc de commentaires supplémentaires.
Autres commentaires	Texte de commentaire interne de forme libre supplémentaire pour la commande client.
Composer	Bloc de texte de commentaire universel.
Commentaires	Texte de commentaire de forme libre pour la commande de client visible par tout le monde, y compris le client.
Activité	Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande et l'élément de ligne de commande. Cette activité inclut les messages qui indiquent l'approbation de la commande pour le traitement et l'exécution. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité, effectuez l'une des actions suivantes : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Plus d'options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes pour la commande client. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

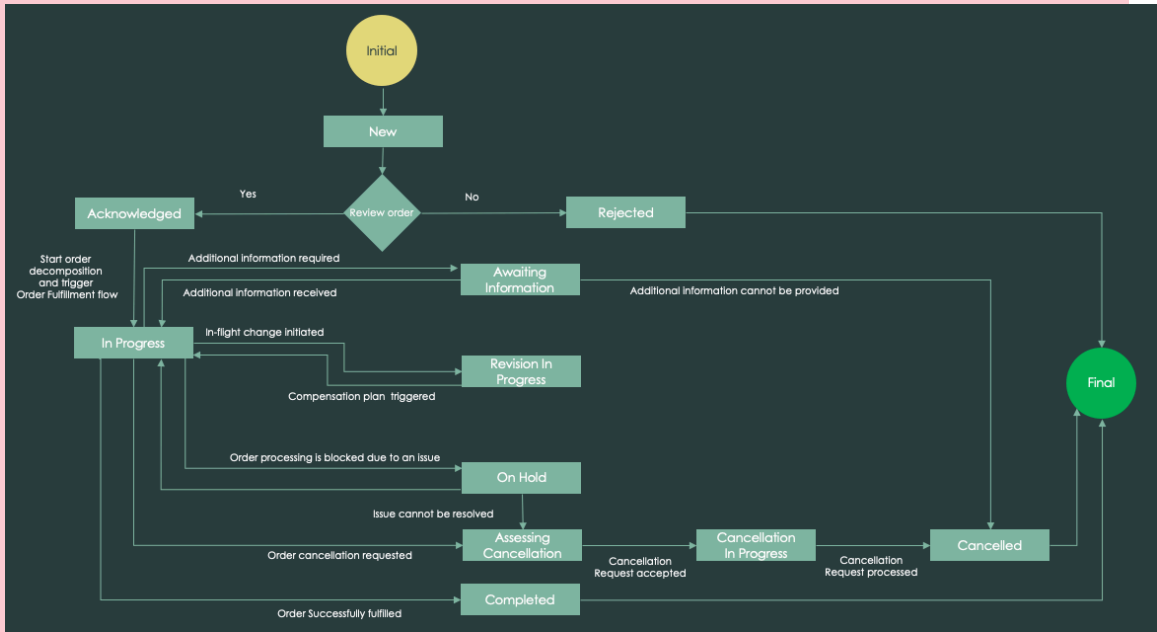
[store-future: BEGIN review]

États des commandes des clients

Utilisez les champs **État** des formulaires de gestion des commandes clients pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande client et pour effectuer certains types d'actions de commande client, telles que l'annulation d'une commande client.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le traitement des états des commandes de clients et de services.

Traitement de l'état des commandes de clients et de services



États des formulaires de commande client

Utilisez le champ **État** du formulaire de commande client pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande client, y compris tous ses éléments de ligne associés. Vous pouvez également l'utiliser pour effectuer certains types d'actions de commande, telles que l'annulation d'une commande client. Pour en savoir plus, consultez [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client](#).

État de la commande client	Description
Brouillon	Commande de client qui est encore à l'étape de capture ou la saisie manuelle de la commande de client n'est pas terminée. La phase de capture de données est lorsque votre instance capture les détails complets de la commande client à partir d'une API ou via Service Bridge. L'état Brouillon est affecté par le système.
Nouveau	Le processus de capture des commandes des clients est terminé et l'ensemble de la commande est en attente d'approbation par le gestionnaire d'exécution. Une fois la capture des données de commande client terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau.
Soumis	Commande de client soumise par l'agent de commande.
Enrichissement en cours	Commande de client pour laquelle le processus d'enrichissement de commande est en cours.
Enrichissement en suspens	Commande de client pour laquelle le processus d'enrichissement de commande est en suspens.

État de la commande client	Description
Authentifié	Commande de client approuvée par le gestionnaire d'exécution pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Commande de client que le gestionnaire d'exécution a rejetée pour le traitement de l'exécution.
En cours de traitement	Commande de client qui a été approuvée et sur laquelle un traitement est en cours. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients .
Révision en cours	Révision de commande de client en cours, mais qui n'a pas été approuvée. Dans le cadre des fonctions de modification de commande en cours, lorsque vous êtes actuellement en train de mettre à jour la commande client, celle-ci passe à cet état.
En attente d'informations	Commande du client en cours de traitement mais en attente d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur de l'exécution.
En suspens	Commande de client en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en attente n'est pas supprimée.
Annulé	Commande de client que le gestionnaire d'exécution a annulée. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Évaluation de l'annulation	Dans le cadre des fonctions de modification de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour la commande client, elle passe à cet état. Une demande d'annulation a été soumise pour la commande du client.
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, la commande de client passe à cet état.
Annulé	Commande de client que le gestionnaire d'exécution a annulée. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	Tous les éléments de ligne de commande client associés sont terminés.

État de la commande client	Description
	i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande client, les actions suivantes se produisent : • Le champ État de la commande client est automatiquement défini sur Terminée. • Le champ État de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur Terminé.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les fonctions de modification de commande en cours et sur la façon dont elles affectent les états des commandes client Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Annulée, consultez les rubriques suivantes :

- [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#)
- [Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours](#)

États du formulaire d'élément de ligne de commande

Utilisez le champ **État** du formulaire d'élément de ligne de commande pour déterminer l'état de traitement actuel d'un élément de ligne de commande client individuel. Vous pouvez également l'utiliser pour effectuer certains types d'actions de commande client, telles que l'annulation d'un élément de ligne. Pour en savoir plus, reportez-vous à : [Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#) et .

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
Brouillon	Commande de client parent qui est encore à l'étape de capture de données ou la saisie manuelle de la commande de client n'est pas terminée. La phase de capture de données est lorsque votre instance capture les détails complets de la commande du client à partir d'une API ou via Service Bridge. Dans ce cas, l'état Brouillon est affecté par le système. Cet état est attribué par le système.
Soumis	Élément de ligne de commande de la commande de client que l'agent de commande a soumise.
Enrichissement en cours	Élément de ligne de commande de la commande client pour lequel le processus d'enrichissement de commande est en cours.
Enrichissement en suspens	Élément de ligne de commande de la commande client pour lequel le processus d'enrichissement de commande est en suspens.

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
Nouveau	Processus de capture de données pour la commande de client parent qui est terminée et dont l'élément de ligne de commande de client est en attente d'approbation d'exécution par le gestionnaire d'exécution. Une fois la saisie de commande client terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau. i Remarque : Lorsque vous saisissez manuellement une commande client et ses éléments de ligne de commande, vous pouvez affecter un état Brouillon ou Nouveau, en fonction des procédures publiées de votre organisation.
Authentifié	Élément de ligne de commande de client approuvé par le gestionnaire d'exécution pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Élément de ligne de commande de client que le gestionnaire d'exécution a rejeté pour le traitement de l'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
En cours de traitement	Élément de ligne de commande de client toujours en cours de traitement, mais pas prêt pour l'approbation d'exécution.
Révision en cours	Révision de l'élément de ligne de commande client en cours mais non approuvée. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : - Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours - Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours
En attente d'informations	Élément de ligne de commande client en cours de traitement mais en attente d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur d'exécution.
En suspens	Élément de ligne de commande client en attente. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en attente n'est pas supprimée.
Évaluation de l'annulation	Dans le cadre des fonctions de modification de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour un élément de ligne de commande client, elle passe à cet état. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
	- Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours - Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, l'élément de ligne de commande client passe à cet état. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : - Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours - Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours
Annulé	Élément de ligne de commande de client que le gestionnaire d'exécution a annulé. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	L'élément de ligne de commande client et toutes les commandes de domaine associées et les tâches de commande qui sont terminées. i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande client, les actions suivantes se produisent : - Le champ État de la commande client est automatiquement défini sur Terminée. - Le champ État de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur Terminé.

- i Remarque :**

Pour en savoir plus sur les fonctions de modification de commande en cours et leur incidence sur les états des éléments de ligne de commande client Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Annulé, consultez les rubriques suivantes :

 - Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours
 - Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours

États des formulaires de commande de produit, de commande de service et de commande de ressource

Utilisez les champs **État** des formulaires Commande de produit, Commande de service et Commande de ressource pour déterminer l'état de traitement actuel d'une commande de produit, de service ou de ressource. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client
- Examiner les commandes de service de domaine associées à un produit
- Examiner les commandes de ressources de domaine associées à un élément de ligne de commande client

État	Description
Brouillon	Les tâches nouvelles ou en attente de démarrage qui sont affectées à la commande de produit, de service ou de ressource.
Qualifié	Toutes les tâches prérequis requises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer.
En cours	Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources encore en cours.
Fermé terminé	Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources qui est terminé. i Remarque : une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.
Annulé	Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources qui ont été annulés.

États des formulaires de tâche de commande

Utilisez le champ **État** sur le formulaire de tâche de commande pour déterminer l'état de traitement d'une tâche de commande. Pour en savoir plus, consultez [Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients](#).

État de la tâche de commande	Description
En suspens	Tâche de commande en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en attente n'est pas supprimée. Si vous avez créé un enregistrement d'erreur pour celui-ci, l'état de la tâche de commande passe à En suspens jusqu'à ce que la personne ou le groupe affecté à l'enregistrement d'erreur résolve le problème.
Ouvert	Traitement de la tâche de commande ouverte et aucun traitement n'a lieu actuellement.
En cours de traitement	Traitement de la tâche de commande qui est toujours en cours ou en cours d'exécution.
Fermé terminé	Traitement de la tâche de commande qui est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

État de la tâche de commande	Description
	Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.
Annulé	Traitement de la tâche de commande qui a été annulée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Séparation de domaine et Order Management

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

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Vue d'ensemble

Le module d'exécution de commande dans Order Management prend en charge Domain separation au niveau du compte. Toutes les commandes client, tous les éléments de ligne de commande et toutes les tâches de commande disposent d'une séparation au niveau du compte (client).

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Order Management

- Assurez-vous que le compte est séparé par domaine conformément aux directives de Domain Separation dans Customer Service Management. Pour plus d'informations, consultez [Domain Separation et Customer Service Management](#) .
- Les commandes client, les éléments de ligne de commande client, les commandes de services, les lignes de commandes de services et les tâches de commande sont séparés par domaine à l'aide du nom du compte.
- Si un administrateur affecte des agents d'exécution et des gestionnaires pour travailler sur les commandes des clients, les commandes de services et les tâches de commande pour un domaine spécifique, ils peuvent travailler sur ces types de transactions entre les comptes.

Tables séparées de domaine

- Commande de clients
- Élément de ligne de commande de client
- Valeur caractéristique de la commande client
- Commande de service
- Élément de ligne de commande de service
- Valeur caractéristique de la commande de service
- Tâches de commande
- Commande de produit
- Commande de ressource
- Offre de produits sous contrat

Cas d'utilisation

Si les commandes de clients ou de services ont un nom de compte, un administrateur peut identifier et séparer les commandes de clients ou de services pour différents domaines.

Si des agents ou des gestionnaires d'exécution sont affectés à un domaine, un administrateur peut les affecter à travailler sur des commandes de clients, des commandes de services et des tâches de commandes pour un domaine (compte) spécifique.

Information associée

[Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client](#)

[Examiner les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client](#)

[Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques d'une commande de client](#)

[Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients](#)

[Examiner les commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client](#)

[Examiner les commandes de ressources de domaine associées à un élément de ligne de commande client](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaires de gestion des erreurs

L'espace de travail Gestion des erreurs et les formulaires d'erreurs vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les enregistrements d'erreurs de commande.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des champs de formulaire d'erreur

Le formulaire Créer une erreur vous permet de créer manuellement des enregistrements d'erreurs de commande.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'erreur unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO.
Type de conséquence	Catégorie qui indique le type d'activité d'abandon. Problème de facturation Problèmes de facturation et litiges existants pour l'élément commandé. Échec de l'allocation d'inventaire Inventaire inadéquat. Un élément commandé ne peut pas être exécuté. Échec de la mise en service Système associé non disponible en raison de problèmes de connectivité, de délais d'attente ou d'autres problèmes. i Remarque : Vous pouvez également créer des types d'erreurs supplémentaires, selon les exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus, consultez Créer des types d'erreurs supplémentaires. Pour afficher les détails associés ou rechercher un autre type d'erreur : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au type de conséquence. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher et sélectionner un autre type d'erreur.
Tâche de commande connexe	Identificateur de la tâche de commande d'où provient l'enregistrement d'erreur.

Champ	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande de service ou de client d'où provient l'enregistrement d'erreur.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement d'erreur. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreur affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement d'erreur, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement. Ouvert Enregistrement de conséquence qui est nouveau et qui n'est actuellement pas affecté à une personne sur laquelle travailler. En cours Enregistrement de conséquence affecté et sur lequel vous travaillez actuellement. En suspens Enregistrement de conséquence en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension. En attente d'informations Enregistrement de conséquence en attente de plus d'informations avant que le traitement puisse se poursuivre. Résolu Problème de conséquence qui a une résolution, mais que vous ne l'avez pas officiellement fermé. Fermé terminé Enregistrement de conséquence terminé et fermé. Annulé Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Priorité	Priorité relative ou importance de l'enregistrement de conséquence. 1 - Critique

Traduction automatique

Champ	Description
	Enregistrement de conséquence ayant une criticité de temps urgente qui nécessite une attention immédiate. 2 - Élevée Enregistrement de confirmation ayant une criticité temporelle élevée, mais pas aussi urgent qu'une erreur de priorité critique. 3 - Modérée Enregistrement de conséquence ayant une criticité de temps et une urgence moyennes. 4 - Faible Enregistrement de conséquence ayant une criticité de temps et une urgence faibles. 5-Planification Enregistrement de conséquence créé à des fins de planification.
Groupe d'affectation	Nom du groupe affecté chargé d'agir sur l'enregistrement d'erreur.
Affecté à	Nom de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement d'erreur.
Description courte	Brève description de la tâche d'erreur.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre à des fins internes uniquement. Le client ne peut pas voir ce détail.
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement d'erreurs. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.
[End] [store-future: BEGIN review] Champs de l'espace de travail de conséquence Le formulaire de l'espace de travail de gestion des erreurs vous permet de sélectionner l'ordre des enregistrements d'erreurs à examiner et à modifier.	

Mosaïque	Description
Ouvert	Nombre d'enregistrements d'erreurs ouverts qui nécessitent un examen et une action. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Ouverte. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur ouvert que vous souhaitez examiner.
Non affectées	Nombre d'enregistrements d'erreurs non affectés à affecter et à exécuter. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Non affecté. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur non affecté que vous souhaitez examiner.
Priorité haute	Nombre d'enregistrements d'erreurs ouverts ayant une priorité élevée. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Priorité élevée. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur non affecté que vous souhaitez examiner.
Ouvrir les champs d'activité	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements d'erreurs en cours de traitement ou en cours d'annulation. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des erreurs ouvertes. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner.
Ouvrir les erreurs par type	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements d'erreurs par type de conséquence. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher les listes Ouvrir l'événement par type. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner.
Tendances de résolution de conséquence	Nombre d'enregistrements de conséquences qui ont été résolus au cours des quatre derniers mois.

Mosaïque	Description
Mes tâches actives	Liste des tâches actives pour les enregistrements d'erreurs affectés à l'utilisateur connecté. Les informations suivantes apparaissent : Numéro Numéro de tâche unique affecté par le système qui commence par le préfixe TASK. Priorité Priorité relative ou importance de la tâche active. 1 - Critique Tâche avec une criticité de temps urgente qui nécessite une attention immédiate. 2 - Élevée Tâche avec une criticité de temps élevée, bien qu'elle ne soit pas aussi urgente qu'une tâche d'ordre de priorité critique. 3 - Modérée Tâche avec une criticité de temps et une urgence moyennes. 4 - Faible Tâche avec une criticité de temps et une urgence faibles. Description courte Brève description de la phase. État État actuel de la tâche de commande. Ouvert Le traitement de la tâche est ouvert et aucun traitement n'a lieu. En cours Le traitement de la tâche est toujours en cours ou en cours d'exécution. Fermé terminé

Mosaïque	Description
	Le traitement de la tâche est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. Annulé Le traitement de la tâche a été annulé.
[End] [store-future: BEGIN review] Champs du formulaire de conséquence Le formulaire d'erreur vous permet de vérifier un enregistrement d'erreur de commande.	
Champ	Description
Type de conséquence	Catégorie qui indique le type d'activité d'abandon. Problème de facturation Problèmes de facturation et litiges existants pour l'élément commandé. Échec de l'allocation d'inventaire Inventaire inadéquat. Un élément commandé ne peut pas être exécuté. Échec de la mise en service Système associé non disponible en raison de problèmes de connectivité, de délais d'attente ou d'autres problèmes. Remarque :  Vous pouvez également créer des types d'erreurs supplémentaires, selon les exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus, consultez Créer des types d'erreurs supplémentaires. Pour afficher les détails associés ou rechercher un autre type d'erreur : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au type de conséquence. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher et sélectionner un autre type d'erreur.
Priorité	Priorité relative ou importance de l'enregistrement de conséquence. 1 - Critique

Champ	Description
État	Enregistrement de conséquence ayant une criticité de temps urgente qui nécessite une attention immédiate. 2 - Élevée Enregistrement de confirmation ayant une criticité temporelle élevée, mais pas aussi urgent qu'une erreur de priorité critique. 3 - Modérée Enregistrement de conséquence ayant une criticité de temps et une urgence moyennes. 4 - Faible Enregistrement de conséquence ayant une criticité de temps et une urgence faibles. 5-Planification Enregistrement de conséquence créé à des fins de planification.
	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement d'erreur. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreur affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement d'erreur, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement. Ouvert Enregistrement de conséquence qui est nouveau et qui n'est actuellement pas affecté à une personne sur laquelle travailler. En cours Enregistrement de conséquence affecté et sur lequel vous travaillez actuellement. En suspens Enregistrement de conséquence en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension. En attente d'informations Enregistrement de conséquence en attente de plus d'informations avant que le traitement puisse se poursuivre. Résolu

Champ	Description
	Problème de conséquence qui a une résolution, mais que vous ne l'avez pas officiellement fermé. Fermé terminé Enregistrement de conséquence terminé et fermé. Annulé Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs de détail du formulaire de conséquence

Le formulaire Détail de l'erreur vous permet d'examiner et de modifier un enregistrement d'erreur de commande.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'erreur unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO.
Description courte	Brève description de la tâche d'erreur.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre à des fins internes uniquement. Le client ne peut pas voir ce détail.
Groupe d'affectation	Nom du groupe affecté chargé d'agir sur l'enregistrement d'erreur.
Affecté à	Nom de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement d'erreur. i Remarque : L'utilisateur que vous sélectionnez doit se voir affecter un rôle d'agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]. Pour en savoir plus, consultez Affectation des rôles d'exécution de commande et de fournisseur.
Activité	Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'erreur. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :

Champ	Description
	• Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ), puis sélectionnez celle qui convient :  Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement d'erreurs. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Valeurs des caractéristiques de commande dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Le formulaire Valeurs des caractéristiques de la commande vous permet d'examiner et de modifier les caractéristiques de commande d'une commande de service.

Champ	Description
Spécification	Spécification de service associée à la caractéristique de la commande de service. Pour afficher les détails de la spécification, cliquez sur la spécification du service. Pour en savoir plus, reportez-vous à Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour l'élément de ligne de commande de service .
Caractéristique	Caractéristique sélectionnée, par exemple, Pack de données, pour l'élément de ligne de la commande de service. Pour afficher et mettre à jour les détails de la caractéristique, cliquez sur la caractéristique. Ces détails comprennent le

Champ	Description
	nom de la caractéristique, la description et le type d'entrée.
Valeur caractéristique	Valeur que vous avez sélectionnée pour l'option de caractéristique. Par exemple, Illimité, pour l'option Forfait de données illimité. Pour afficher et mettre à jour les détails d'une valeur caractéristique, cliquez sur la valeur de la caractéristique. Ces valeurs comprennent les éléments suivants : • Nom de la spécification associée • Nom de la caractéristique • Valeur caractéristique sélectionnée • Option de la caractéristique associée • Élément de ligne de commande de service associé
Option de la caractéristique	Nom de l'option de caractéristique. Par exemple, Illimité, pour l'option Forfait de données illimité. Pour afficher et mettre à jour les détails de l'option de caractéristique, cliquez sur l'option de caractéristique. Ces valeurs incluent le nom de l'option de caractéristique et les caractéristiques associées.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande client dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Le formulaire Éléments de ligne de commande vous permet de sélectionner, de passer en revue et de modifier les éléments de ligne de commande client capturés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande : champs de détails de l'élément de ligne

La section Détails de l'élément de ligne de formulaire Éléments de ligne de commande vous permet de passer en revue et de modifier les détails généraux d'un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.

Champ	Description
Commande	Numéro unique affecté par le système pour la commande client. Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produit .
Version	Version actuelle de l'élément de ligne de commande client. Indique le nombre de fois où vous avez révisé l'élément de ligne de commande client au cours du processus d'exécution. Un nouvel élément de ligne de commande sans aucune révision a une version de 1 (un) et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Catégorie de commande	Catégorie qui indique le type d'élément de ligne de commande. Produit Commande de produit : le client commande un produit. Service Commande de service : demande de maintenance d'un produit ou d'installation d'un service. i Remarque : À l'instar d'une commande de service capturée, les commandes de clients possèdent un ID dont le préfixe est ORD(nnn). Le champ Catégorie de commande vous permet d'identifier le type de commande.
État	Indicateur de l'état actuel du traitement de cet élément de ligne de commande client. Pour afficher la liste des sélections d'état, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (▼) i Remarque : Pour afficher une liste complète des états des éléments de ligne de commande client avec des descriptions détaillées, reportez-vous à États des commandes des clients.

Champ	Description
Modèle	Offre de produit achetée par le client. Pour en savoir plus, consultez Créer vos offres de produits et publier dans un catalogue .
Quantité	Quantité d'éléments de ligne de commande.
PONR	Option qui indique si cet élément de ligne de commande a dépassé le point de non-retour. • Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas modifier l'élément de ligne de commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours. ◦ Vous ne pouvez pas cliquer sur Réviser la commande ou Annuler la commande pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou pour demander son annulation. ◦ Si l'un des éléments de ligne de commande est désigné comme PONR, la commande parente est également désignée comme PONR. Si la commande parente est désignée comme PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés comme PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le point de non-conformité, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si cette option est désactivée, vous pouvez toujours réviser l'élément de ligne de commande ou en demander l'annulation. La valeur de cette option est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.
Opération de révision	Indique le type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de l'élément de ligne de commande client : Néant Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour l'élément de ligne de commande client. Ce paramètre est le paramètre par défaut pour les nouvelles commandes de clients.

Champ	Description
	Mettre à jour Une révision en cours de caractéristique ou de contact ou de prix a été envoyée pour l'élément de ligne de commande client. Interrompre L'élément de ligne de commande client est annulé ou en cours d'annulation.
Action de la ligne de commande	Indique le type d'action qui se déroule dans l'élément de ligne de commande. Suspendre La suspension a lieu pour l'élément de ligne de commande client. Reprendre La reprise des services est en cours pour l'élément de ligne de commande client. Aucun changement Aucun changement n'a lieu pour l'élément de ligne de commande client.
Description courte	Brève description de l'offre de produit achetée.
[End] [store-future: BEGIN review] Formulaire Éléments de ligne de commande : champs de détail de tarification Le formulaire Éléments de ligne de commande - section Détails de tarification vous permet de passer en revue et de modifier les détails de tarification d'un élément de ligne de commande client.	
Champ	Description
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Il peut s'agir, par exemple, de frais d'installation uniques.

Champ	Description
Contrat	ID du contrat de service, le cas échéant, associé à la commande de client.
Prix total	Prix total de cet élément de ligne de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande - Autres champs de détails

Le formulaire Éléments de ligne de commande - Section Autres détails vous permet d'examiner et de modifier les détails supplémentaires d'un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
Adresses d'expédition	Section Adresse d'expédition de l'élément de campagne.
Rue	Adresse postale de destination.
Ville	Nom de la ville de destination.
État	Nom de l'État américain ou de la province canadienne de destination.
Code postal	Code U.S. ZIP de destination ou code postal canadien.
Notes	Bloc de commentaires supplémentaires.
Commentaires supplémentaires	Texte de commentaire interne de forme libre supplémentaire pour l'élément de ligne de commande.
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour l'élément de ligne de commande.
Composer	Bloc de texte Commentaire ou note de travail privée.

Traduction automatique

Champ	Description
Commentaires/Notes de travail (privés)	Texte de commentaire de forme libre ou de note de travail privée : • Cliquez sur l'icône Commentaires ( pour saisir le texte du commentaire de l'élément de ligne de commande afin que tout le monde, y compris le client, puisse le voir. Saisissez le texte du commentaire, puis cliquez sur Publier des commentaires. • Cliquez sur l'icône Notes de travail (privées) ( pour saisir le texte de la note de travail à des fins internes uniquement, afin que le client ne puisse pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées).
Activité	Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande et l'élément de ligne de commande. Cette activité inclut les messages qui indiquent l'approbation de la commande pour le traitement et l'exécution. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité, effectuez l'une des actions suivantes : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'élément de ligne de commande. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande : champs du formulaire Spécification de produit

Le formulaire Éléments de ligne de commande - Section Spécifications de produit vous permet d'examiner et de modifier les détails des spécifications de produit pour un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
Numéro	Numéro de spécification de produit unique affecté par le système.
Nom	Nom de la spécification de produit.
Type	Type de spécification. Marchandises Spécification pour les biens que vous vendez. Service Spécification d'un service que vous fournissez à votre client. Réseau Spécification de produit pour un réseau.
Date de démarrage	Date de début effectif de la spécification de produit.
Date de fin	Date d'expiration effective de la spécification de produit.
Description	Brève description de la spécification de produit.
État	État de la spécification de produit. Publié Indique une spécification de produit publiée à utiliser dans une offre de produit.
Code produit	Code produit pour la spécification.
Ligne de produits	Ligne de produits pour la spécification.

Traduction automatique

Champ	Description
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de produit. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option qui indique que la spécification de produit est une spécification de produit d'entreprise complexe. Un produit composite se compose généralement d'une spécification parente ou complémentaire, ainsi que de spécifications enfants multiples, chacune ayant ses propres caractéristiques. Prises ensemble, elles constituent un produit complexe unique.
Installation obligatoire	Option qui indique si le produit associé nécessite une installation sur le site du client.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de produit vous oblige à saisir les détails de l'emplacement dans une commande de client pour l'exécution et l'installation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande (commandes de services)

Formulaire Éléments de ligne de commande - section Détails de l'élément de ligne vous permet de passer en revue et de modifier les détails généraux d'un élément de ligne de commande de service.

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande de service unique affecté par le système.
Commande	Numéro de commande de service unique affecté par le système. Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services.
Spécification de service	Spécification de service associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service .
Version	Version actuelle de l'élément de ligne de commande de service. Le numéro

Champ	Description
	de version indique le nombre de fois que vous avez révisé l'élément de ligne de commande de service au cours du processus d'exécution. Un nouvel élément de ligne de commande sans aucune révision a une version de 1 (un) et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Catégorie de commande	Catégorie qui indique le type de commande. Produit Commande de produit : le client commande un produit. Service Commande de service : demande de maintenance d'un produit ou d'installation d'un service. i Remarque : À l'instar d'une commande de client, les commandes de services disposent d'un ID dont le préfixe est ORD(nnn). Le champ Catégorie de commande vous permet d'identifier facilement le type de commande.
État	Sauf indication contraire, le gestionnaire des commandes de services affecte manuellement l'état approprié à l'élément de ligne de commande de service, en fonction de son emplacement dans votre cycle de traitement et d'exécution. Pour afficher la liste des sélections d'état, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche . i Remarque : Pour afficher une liste complète des états des éléments de ligne de commande de service avec des descriptions détaillées, consultez États des commandes de services.
Modèle	Numéro de modèle du produit nécessitant une maintenance. Chaque spécification de service et de ressource est mappée à un modèle de service et de ressource pour créer des enregistrements d'inventaire pour le client et la commande.
Quantité	Quantité d'éléments de ligne de commande de service.

Champ	Description
PONR	Option qui indique si cette commande a dépassé le point de non-retour. • Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas réviser la commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours. ○ Vous ne pouvez pas cliquer sur Réviser la commande ou Annuler la commande pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou pour demander son annulation. ○ Si un élément de ligne de commande est désigné comme PONR, la commande parente est également désignée comme PONR. Si la commande parente est désignée comme PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés comme PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le point de non-conformité, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si elle est décochée, vous pouvez toujours réviser la commande ou en demander l'annulation. La valeur de cette option est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.
Opération de révision	Type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de l'ordre de service : Néant Il n'y a aucune mise à jour ni annulation de la commande de service. Ce paramètre est la valeur par défaut pour les nouvelles commandes. Mettre à jour Une révision du contact, de la caractéristique ou du prix en cours a été soumise pour la commande de service. Interrompre La commande de service est annulée ou est en cours d'annulation.

Champ	Description
Description courte	Brève description de l'offre de produit achetée.
Adresses d'expédition	Section Adresse d'expédition de l'élément de ligne
Rue	Adresse postale de destination.
Ville	Nom de la ville de destination.
État	Nom de l'État américain ou de la province canadienne de destination.
Code postal	Code U.S. ZIP de destination ou code postal canadien.
Notes	Bloc de commentaires supplémentaires
Un autre commentaire	Texte de commentaire interne de forme libre supplémentaire pour l'élément de ligne de la commande de service.
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour l'élément de ligne de commande de service.
Composer	Bloc de texte Commentaire/note de travail privée.
Commentaires/Notes de travail (privés)	Texte de commentaire de forme libre ou de note de travail privée : • Cliquez sur l'icône Commentaires () pour saisir le texte de commentaire de l'élément de ligne de commande de service afin que tout le monde, y compris le client, puisse le voir. Saisissez le texte du commentaire, puis cliquez sur Publier des commentaires. • Cliquez sur l'icône Notes de travail (privées) (icône ) pour saisir le texte de la note de travail à des fins internes uniquement, afin que le client ne puisse pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées).

Champ	Description
Activité	Liste des activités de traitement et des changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande et l'élément de ligne de commande. Cette activité inclut des messages qui indiquent l'approbation de la commande pour le traitement et l'exécution. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité, effectuez l'une des actions suivantes : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Plus d'options (), puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes pour l'élément de ligne de la commande de service. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire de tâche de commande dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Le formulaire de tâche de commande vous permet de passer en revue et de mettre à jour les tâches d'exécution associées à l'ordre sélectionné.

Champ	Description
Détails	Section Détails de la tâche de commande.
Numéro	ID affecté par le système pour la tâche, commençant par le préfixe TASK.
Compte	Nom du compte client.

Remarque :

Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur **Fermé terminé**.

Champ	Description
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour la tâche de commande.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Le texte de cette note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées) .
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu pour la tâche de commande sélectionnée. Elle comprend un message qui indique que le traitement et l'exécution de la commande a été approuvé. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour la tâche de commande. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	

Formulaires de commande de produits et de domaines dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Les formulaires de commande de domaine vous permettent de passer en revue et de modifier les commandes de produits, de services et de ressources de domaine pour une commande client sélectionnée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Commande de produit

Le formulaire Commande de produit vous permet de passer en revue et de modifier les commandes de produits du domaine associées à une commande de client sélectionnée.

Champ	Description
Commande de produit	Section Détails de la commande de produit.
Numéro	Numéro de commande de produit unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client.  Remarque : Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail () pour afficher les détails associés au champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (icône ) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône Calendrier (icône ) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne à contacter pour le compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
Description	Brève description de la commande de produit.

Traduction automatique

Champ	Description
État	État actuel de la commande de service. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche ▼)
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de produit est affectée pour l'achèvement de tout travail restant.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de produit parente, le cas échéant, pour cette commande de produit.
Description courte	Brève description de la commande de produit.
Description	Description détaillée de la commande de produit.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Le texte de cette note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées) .
Activité	Section de flux d'activité pour visualiser que toutes les activités de traitement et les changements dans les valeurs de champ ont eu lieu pour la commande de produit. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :

Traduction automatique

Champ	Description
	• Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour la commande de produit. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.
[End] [store-future: BEGIN review] Champs du formulaire Commande de service Le formulaire de commande de service vous permet d'examiner et de modifier les commandes de service de domaine associées à une commande de client sélectionnée.	
Champ	Description
Commande de service	Section Détails de la commande de service.
Numéro	Numéro de commande de service unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client.

Champ	Description
	i Remarque : Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail () pour afficher les détails associés au champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (icône ) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône Calendrier (icône ) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne à contacter pour le compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
État	État actuel de la commande de service. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche ) Brouillon Produit, service ou ressource auquel ont affecté de nouvelles tâches ou des tâches en attente de démarrage. Qualifié Toutes les tâches prérequis requises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer. En cours Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources encore en cours. Fermé terminé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

Champ	Description
	i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé. Annulé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources qui ont été annulés.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de service est affectée pour l'achèvement des travaux restants.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de service parente, le cas échéant, à cette commande de service.
Description courte	Brève description de la commande de service.
Description	Description détaillée de l'ordre de service.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Le texte de cette note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées) .
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu à ce jour pour la commande de service. Cette liste contient les activités de traitement et les modifications des valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de service. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :

Champ	Description
	• Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes du fichier pour l'ordre de service. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Commande de ressource

Le formulaire de commande de ressources vous permet de passer en revue et de modifier les commandes de ressources de domaine associées à une commande de client sélectionnée.

Champ	Description
Commande de ressource	Section Détails de la commande de ressources.
Numéro	Numéro d'ordre de ressource unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client.

Champ	Description
	i Remarque : Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail () pour afficher les détails associés au champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (icône ) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône Calendrier (icône ) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne à contacter pour le compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
Description courte	Brève description de la commande de ressource.
État	État actuel de la commande de ressource. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche ) Brouillon Produit, service ou ressource auquel ont affecté de nouvelles tâches ou des tâches en attente de démarrage. Qualifié Toutes les tâches prérequis requises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer. En cours Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources encore en cours. Fermé terminé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

Champ	Description
	i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé. Annulé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources qui ont été annulés.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de ressource est affectée pour l'achèvement de tout travail restant.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de ressource parente, le cas échéant, de cette commande de ressource.
Description courte	Brève description de la commande de ressource.
Description	Description étendue de la commande de ressources.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Le texte de cette note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées).
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement et les changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de ressource. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :

Champ	Description
	• Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour la commande de ressources. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaires Product Catalog

Les formulaires de Product Catalog vous permettent de créer et de publier des offres de produits afin que vos clients puissent commander les produits ou services dont ils ont besoin.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Caractéristiques

Le formulaire Caractéristiques vous permet de créer des caractéristiques et des options de caractéristique.

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique.
Description	Description de la caractéristique.
Type d'entrée	Type d'entrée pour cette caractéristique. Adresse Entrée pour la saisie d'une adresse. Pièce jointe

Champ	Description
	Entrée pour la pièce jointe d'un document externe. Case à cocher Option que vous sélectionnez ou décochez. Choix Options que vous choisissez pour la caractéristique. Si vous sélectionnez Choix, vous pouvez définir des options pour la caractéristique dans la liste connexe Options caractéristiques. i Remarque : les caractéristiques et les caractéristiques de l'offre SD-WAN ne font pas partie du système de base. Définissez vos propres caractéristiques et options pour l'offre SD-WAN en fonction de vos besoins. Date Entrée pour la saisie d'une date. Date/Heure Entrée pour la saisie d'une date et d'une heure de la journée. Durée Entrée pour la saisie d'une durée. E-mail Entrée pour la saisie d'une adresse e-mail. Étiquette Entrée pour la sélection qui permet la production d'une étiquette. Texte sur ligne unique Entrée pour la saisie de forme libre d'une seule ligne de texte. Oui/Non Entrée qui nécessite la sélection d'une réponse Oui/Non.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs des règles de décomposition

Le formulaire Règles de décomposition vous permet de créer une règle de décomposition qui exclut la spécification de service lorsqu'un client ne sélectionne pas d'option spécifique.

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique du produit que le client ne commande pas et qui déclenche la règle d'exclusion. Vous pouvez sélectionner une caractéristique associée au produit pour déclencher cette exclusion. Par exemple, si vous sélectionnez une caractéristique de routage pour un produit SD-WAN, la règle d'exclusion se déclenche si le client ne commande pas de caractéristique de routage.
Option de la caractéristique	Option de caractéristique du produit que le client ne commande pas et qui déclenche la règle d'exclusion. • Sélectionnez l'option associée au produit. • La sélection d'une option rend la règle d'exclusion encore plus granulaire que si vous aviez sélectionné uniquement une caractéristique. Par exemple, si vous sélectionnez une option de caractéristique de routage spécifique pour un produit SD-WAN, la règle d'exclusion se déclenche uniquement si le client ne commande pas cette option. S'ils sélectionnent une autre option d'acheminement, la règle d'exclusion ne s'applique pas.
Spécification de la source	Spécification source que vous associez à la spécification cible dans l'enregistrement de relation de spécification sélectionné.
Spécification de la cible	Spécification cible à laquelle vous associez la spécification source dans l'enregistrement de relation de spécification sélectionné.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Offres de produits

Vous pouvez utiliser le formulaire Offres de produits pour créer et publier des offres de produits dans un catalogue de produits.

Champ	Description
Numéro	ID de l'offre de produit.
Nom	Nom de l'offre de produit.
Version	Numéro de version affecté à l'offre de produit :

Champ	Description
	- Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. - Lorsque vous créez les versions suivantes de l'offre de produit, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après que vous avez cliqué sur Créer une nouvelle version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent
Nom d'affichage	Nom affiché qui s'affiche pour l'offre de produit lorsque Now Platform cette version de l'offre de produit est en vigueur. - Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de l'offre de produit (par exemple, version 1), vous devez saisir du texte libre, qui correspond généralement au nom de l'offre de produit, dans le champ. - Lorsque vous créez des versions de l'offre de produit, une concaténation affectée par le système du nom de l'offre de produit et de son numéro de version actuel s'affiche, mais elle peut être remplacée. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : - SD-WAN Edge Device est le nom de l'offre de produit. - La version 2 est la version actuelle de l'offre de produits.
Spécification de produit	Spécification de produit à associer à l'offre de produit.  Remarque : Seules les spécifications publiées apparaissent.
Modalité du contrat	Durée du contrat
Frais mensuels récurrents	Frais mensuels récurrents pour le contrat, le cas échéant.
Frais non récurrents	Tous les frais uniques pour le contrat, le cas échéant.
Description	Description de l'offre de produit.
Catalogue d'offres	Catalogue d'offres auquel ajouter l'offre de produit. Après avoir associé l'offre de produit à un contrat client, le catalogue d'offres est publié dans l'instance client. Elle apparaît en tant que catégorie dans le

Champ	Description
	catalogue de services sur le portail en libre-service du client.
Canal de distribution	Canal de distribution de l'offre de produit.
Date de démarrage	Date à partir de laquelle l'offre de produit est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle l'offre de produit est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Description	Description de l'offre de produit.
Version initiale	Nom de l'offre de produits au moment de la création de la version initiale. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Version précédente	Nom de la version précédente de l'offre de produit. Par exemple : • Lorsque vous créez la version initiale de l'offre de produit (par exemple, version 1), ce champ est vide. • Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom de l'offre de produit figurant lors de sa création initiale s'affiche ici. • Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l'offre de produit telle qu'elle était à la version 2 s'affiche ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Spécifications de produits

Le formulaire Spécifications de produit vous permet de créer et de publier une spécification de produit afin de définir toutes les options de produit qui s'appliquent à un produit.

Champ	Description
Numéro	ID de la spécification de produit généré automatiquement.
Nom	Nom de la spécification de produit.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : • Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. • Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur Créer une nouvelle version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, version 1), vous devez saisir dans le champ du texte libre, qui correspond généralement au nom de la spécification. • Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : ◦ SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. ◦ La version 2 est la version actuelle de la spécification.
Catégorie	Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification de produit.
Type	Type de spécification de produit. Marchandises Spécifications de produit pour le type de marchandises que vous vendez. Service

Champ	Description
	Spécifications de produit d'un service que vous vendez ou fournissez à votre client. Réseau Spécification de produit d'un réseau.
Date de démarrage	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification. Cliquez sur l'icône Rechercher () pour sélectionner la personne.
Description	Description de la spécification de produit.
État	État de la spécification de produit. Brouillon Spécification de produit brouillon non publiée qui est affectée lors de la première création de l'enregistrement de spécification. Publiée Spécification de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. Mis hors service Spécification de produit qui est mise hors service et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification. Archivé La spécification de produit n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Code	Code produit de la spécification.

Traduction automatique

Champ	Description
Graphique en courbes	Ligne de produit de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de produit. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option qui indique que la spécification de produit est une spécification de produit d'entreprise complexe. Un produit composite se compose généralement d'une spécification parente ou complémentaire, ainsi que de spécifications enfants multiples, chacune ayant ses propres caractéristiques. Prises ensemble, elles constituent un produit complexe unique.
Installation obligatoire	Option qui indique qu'une personne doit installer le produit sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de produit nécessite que vous saisissiez les détails de l'emplacement dans une commande de client pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple : • Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide. • Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici. • Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Spécifications de ressource

Vous pouvez utiliser le formulaire Spécifications de ressource pour créer et publier une spécification de ressource afin de définir toutes les options de ressource qui s'appliquent à un produit de télécommunications.

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de ressource.
Nom	Nom de la spécification de ressource.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : - Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. - Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur Créer une nouvelle version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. - Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, version 1), vous devez saisir dans le champ du texte libre, qui correspond généralement au nom de la spécification. - Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : - SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. - La version 2 est la version actuelle de la spécification.
Catégorie	Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification de ressource.
Type	Type de spécification de ressource : Physique Élément physique, tel qu'un routeur ou un combiné. Logique Élément logique, tel qu'une adresse IP.

Champ	Description
Date de démarrage	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification. Cliquez sur l'icône Rechercher () pour sélectionner la personne.
Description	Description de la spécification de ressource.
État	État de la spécification de ressource. Brouillon Brouillon de spécification de ressource non publié qui est affecté lors de la première création de l'enregistrement de spécification. Publié Spécification de ressource publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. Mis hors service Spécification de ressource qui est mise hors service et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification. Archivé Spécification de ressource qui n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Modèle de produit	Modèle de produit de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de ressource. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.

Champ	Description
Composite	Option qui indique que la spécification de ressource est un parent qui contient plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option qui indique qu'une personne doit installer le produit sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de ressource requiert les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple : • Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide. • Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici. • Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Spécifications de service

Le formulaire Spécifications de service vous permet de créer et de publier une spécification de service afin de définir toutes les options de service qui s'appliquent à un produit de télécommunications.

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de service.
Nom	Nom de la spécification de service.
Version	Numéro de version affecté à une spécification :

Champ	Description
	• Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. • Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur Créer une nouvelle version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, version 1), vous devez saisir dans le champ du texte libre, qui correspond généralement au nom de la spécification. • Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : ◦ SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. ◦ La version 2 est la version actuelle de la spécification.
Catégorie	Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification de service. • Si la catégorie sélectionnée, qui appartient aux services 5G, n'a pas de modèle de tranche correspondant, le système recherche les modèles existants. • Si plusieurs modèles sont mappés à la catégorie sélectionnée, le système choisit le dernier modèle publié selon la spécification.
Type	Type de spécification de service. Face au client Les clients peuvent créer un ticket ou un ticket pour le service. Face aux ressources

Champ	Description
	Les services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource. Non applicable Les spécifications de service ne sont pas destinées au client ou aux ressources.
Sous type	Sous-type de la spécification. Choisissez Tranche pour définir les spécifications de service du réseau 5G. i Remarque : • Lorsque vous sélectionnez le sous-type à trancher, les modèles sont automatiquement sélectionnés en fonction du mappage des modèles avec les catégories de spécifications des spécifications de service dans la table de décision. • Si vous sélectionnez le sous-type sur Aucun, vous pouvez sélectionner manuellement un modèle.
Date de démarrage	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Modèle	Modèles que vous avez définis pour les services 5G. i Remarque : Lorsque vous modifiez un modèle, il supprime toutes les caractéristiques de spécification marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle, puis réassocie les caractéristiques de spécification selon le nouveau modèle que vous avez sélectionné.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification.

Champ	Description
	Cliquez sur l'icône Rechercher () pour sélectionner la personne.
Description	Description de la spécification de service.
État	État de la spécification de service. Brouillon Ébauche de spécification de service non publiée qui est affectée lors de la première création de l'enregistrement de spécification. Publié Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. Mis hors service Spécification de service qui est mise hors service et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification. Archivé La spécification de service n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Code	Code de service de la spécification.
Ligne	Ligne de service de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option qui indique que la spécification de service est une spécification parente composée de plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option qui indique qu'une personne doit installer le service sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de service requiert les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple :

Champ	Description
	- Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide. - Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici. - Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs de la liste connexe Relations des spécifications

Le formulaire Relations de spécifications vous permet de créer des relations de spécification et des règles de décomposition facultatives.

Champ	Description
Spécification de la source	Spécification de produit, de service ou de ressource à partir de laquelle vous créez la relation. Par exemple, la spécification source peut être une spécification de produit pour un SD-WAN.
Type cible	Type de spécification. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions du catalogue .
Spécification de la cible	Spécification avec laquelle vous créez la relation. Par exemple, la spécification cible peut être une spécification de service pour un SD-WAN. i Remarque : La spécification de produit, de service ou de ressource cible que vous sélectionnez peut être dans n'importe quel état, y compris l'état Brouillon. Il n'est pas nécessaire de publier la spécification sélectionnée avant de la sélectionner dans ce champ.
Obligatoire	Option qui indique si la relation entre les spécifications source et cible sélectionnées est obligatoire et doit toujours exister lorsqu'un client commande le produit. Si cette option est sélectionnée, la spécification cible est toujours incluse dans la spécification source. Au cours

Champ	Description
	du processus de commande, vous devez sélectionner les caractéristiques et les valeurs caractéristiques de la spécification cible. Par exemple, si vous définissez un package de services SD-WAN, vous indiquez que les spécifications cibles du périphérique SD-WAN Edge et du contrôleur SD-WAN sont obligatoires. • Si elle est décochée, il s'agit d'une spécification cible facultative et n'est incluse dans le produit que si le client l'a sélectionnée au cours du processus de commande. Par exemple, si vous indiquez que la spécification de sécurité SD-WAN est facultative, elle n'est incluse dans un pack de services SD-WAN commandé que si le client l'a sélectionnée au cours du processus de commande.
Type de relation	Type de relation qui désigne la façon dont une commande contenant la spécification source se décompose pour l'exécution une fois que vous l'avez reçue et approuvée. Composé de Spécification source composée de la spécification cible sélectionnée. Une commande qui contient la spécification et les caractéristiques de la source se décompose en une commande de service unique. Réalisé en tant que Spécification source réalisée en tant que spécification cible sélectionnée. Lots Groupes de spécifications sources comme spécification cible sélectionnée. Une commande qui contient la spécification source et les caractéristiques se décompose en éléments de ligne de commande uniques pour chacune des spécifications cibles regroupées à partir de

Traduction automatique

Champ	Description
	cette spécification de produit parente. Exige Spécification source qui requiert la spécification cible sélectionnée. Pour permettre la livraison des services promis dans le cadre de la spécification, une commande qui contient la spécification source et les caractéristiques nécessite également la spécification de ressource cible.
Quantité minimale	Nombre minimum de spécifications requis pour une commande.
Quantité par défaut	Quantité par défaut s’il n’y a pas de montant sélectionné.
Quantité maximale	Quantité maximale de spécifications.
Caractéristique de quantité	Caractéristique de spécification source utilisée pour le mappage de quantités. La caractéristique de quantité n’est prise en charge que pour une relation de spécification dans une spécification de produit.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Versions des offres de produits

Le formulaire Offre de produit vous permet d’afficher les informations de version d’une offre de produit sélectionnée avant de la mettre hors service ou de l’archiver.

Versions des offres de produits

Numéro	ID généré automatiquement pour l’offre de produit.
Nom d’affichage	Nom affiché qui s’affiche pour l’offre de produit lorsque Now Platform cette version de l’offre de produit est en vigueur.
Version	Numéro de version affecté à cette version d’offre de produit.
État	État de la version de l’offre de produit : Brouillon Version d’offre de produit brouillon non publiée qui est affectée lors de la première création de l’enregistrement de spécification. Publié

Versions des offres de produits (suite)

	Version d’offre de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. Mis hors service Version d’offre de produit qui est mise hors service et ne peut plus être utilisée dans un catalogue de produits. Archivé Version d’offre de produit archivée dans les tables d’historique en vue d’une Now Platform suppression éventuelle du fichier .
Créé	Date et heure de création de la version d’offre de produit.
Créé par	ID de l’utilisateur connecté qui a créé la version de l’offre de produit.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de la version de l’offre de produit.
Mis à jour par	ID de l’utilisateur connecté qui a mis à jour la version de l’offre de produit pour la dernière fois.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tables Order Management restructurées (San Diego version et versions ultérieures)

L’architecture de table qui prend en charge l’application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology a été restructurée. Les clients existants qui ont effectué la mise à niveau des versions antérieures vers la version doivent d’abord San Diego exécuter un script post-mise à niveau pour changer le parent des tables de commande, puis effectuer des promotions de colonnes.

Avant d’utiliser Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0), vous devez exécuter le script post-mise à niveau après votre mise à niveau vers San Diego. Pour plus d’informations sur ce script, reportez-vous à l’article [Order Management for Telecommunications, Media, and Technology \(2.0.0\) version : Post Upgrade reparenting script for the San Diego release \[KB1000941\]](#) dans la Now Support Base de connaissances.

Remarque :

Si vous n'exécutez pas ce script pour effectuer le changement de parent de table et la promotion de colonne, les fonctions de décomposition et d'exécution de commande ne fonctionnent pas comme prévu. Dans ce cas, le message d'erreur suivant s'affiche après l'approbation d'une commande :

Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur système afin d'exécuter le script de changement de parent.

À l'aide du [portail Now Support](#) , soulevez un nouveau ticket auprès de l'équipe d'assistance technique pour vous aider à appliquer ces changements.

[End]

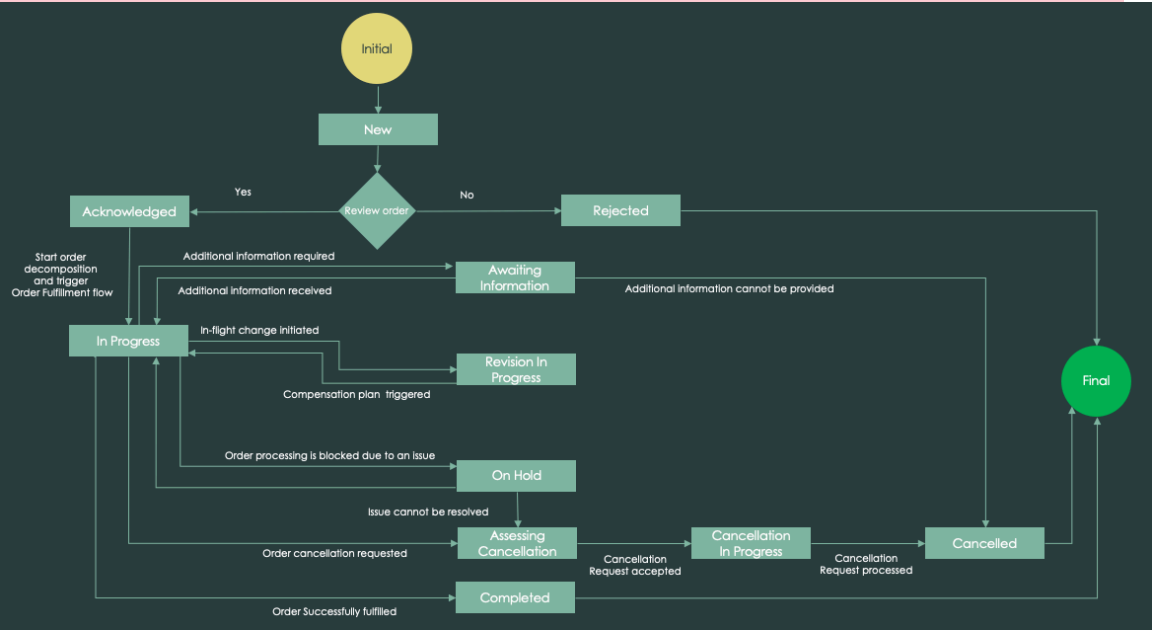
[store-future: BEGIN review]

États des commandes des services

Utilisez les champs **État** des formulaires de gestion des commandes pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande de service et pour effectuer certains types d'actions de commande, telles que l'annulation d'une commande de service externe.

L'organigramme suivant illustre le fonctionnement du traitement des états des commandes de clients et de services.

Traitement de l'état des commandes de clients et de services



États des formulaires de commande client

Utilisez le champ **État** sur le formulaire de commande client pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande de service, y compris tous ses éléments de ligne associés. Vous pouvez également l'utiliser pour effectuer certains types d'actions de commande, telles que l'annulation d'une commande de service. Pour en savoir plus, consultez [Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service](#).

État de la commande de service	Description
Brouillon	Commande de service qui est encore à l'étape de capture ou la saisie manuelle de la commande de

Traduction automatique

État de la commande de service	Description
	service n'est pas terminée. La phase de capture de données est celle où votre instance capture les détails complets de la commande de service à partir du TMF641. Remarque : L'API ouverte de commande de service est une ServiceNow implémentation de la spécification de l'API ouverte de commande de service TMTForum TMF641. Pour en savoir plus, consultez API ouverte de commande de service. Dans ce cas, l'état Brouillon est affecté par le système. Remarque : L'état Brouillon s'applique également aux commandes de domaine créées par le processus de décomposition. Ces commandes sont en attente d'informations supplémentaires ou de leur tour dans le processus de lancement d'exécution des commandes.
Nouveau	Processus de capture des commandes de services terminé et l'ensemble de la commande est en attente d'approbation par le gestionnaire des commandes de services. Une fois la capture des données de commande de service terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau.
Authentifié	Commande de service approuvée par le gestionnaire des commandes de service pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Commande de service que le gestionnaire des commandes de service a rejetée pour le traitement de l'exécution.
En cours de traitement	Commande de service qui a été approuvée et sur laquelle un traitement est en cours. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients .
Révision en cours	Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsque vous êtes en train de mettre à jour la commande de service, celle-ci passe à cet état.
En attente d'informations	Commande de service en cours de traitement mais en attente d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur de l'exécution.
En suspens	Commande de service en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en attente n'a pas été retirée.

Traduction automatique

État de la commande de service	Description
Évaluation de l'annulation	Demande d'annulation qui a été soumise pour la commande de service. Dans le cadre des fonctions de modification de l'ordre en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour l'ordre de service, elle passe à cet état.
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, la commande de service passe à cet état.
Annulé	Commande de service que le gestionnaire des commandes de services a annulée. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	Tous les éléments de ligne de commande de service associés sont terminés.
	i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de service capturée, les actions suivantes se produisent : • Le champ État de la commande de service capturée est automatiquement défini sur Terminé. • Le champ État de chacun des éléments de ligne de commande de service capturés est défini sur Terminé.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les fonctions de modification de commande en cours et sur la façon dont elles affectent les états Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Annulation de la commande de service, consultez

- [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#)
- [Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours](#)

États du formulaire d'élément de ligne de commande

Utilisez le champ **État** du formulaire d'élément de ligne de commande pour déterminer l'état de traitement actuel d'un élément de ligne de commande de service individuel. Vous pouvez également l'utiliser pour effectuer certains types d'actions de commande, telles que l'annulation d'un élément de ligne. Pour en savoir plus, consultez [Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service](#).

État de l'élément de ligne de commande de service	Description
Brouillon	Commande de service parent qui est encore à l'étape de capture de données ou la saisie manuelle de la commande n'est pas terminée. La phase de capture de données est celle où votre instance capture les détails

État de l'élément de ligne de commande de service	Description
	complets de la commande de service à partir du TMF641. Dans ce cas, l'état Brouillon est affecté par le système.
Nouveau	Processus de capture de données pour la commande de service parent qui est terminé et dont l'élément de ligne de commande de service est en attente d'approbation d'exécution par le gestionnaire des commandes de service. Une fois la capture de commande de service terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau. i Remarque : Lorsque vous saisissez manuellement une commande de service et ses éléments de ligne de commande, vous pouvez affecter un état Brouillon ou Nouveau, en fonction des procédures publiées de votre organisation.
Authentifié	Élément de ligne de commande de service que le gestionnaire des commandes de service a approuvé pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Élément de ligne de commande de service que le gestionnaire des commandes de service a rejeté pour le traitement de l'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
En cours de traitement	Élément de ligne de commande de service toujours en cours de traitement, mais pas prêt pour l'approbation d'exécution.
Révision en cours	Révision de l'élément de ligne de commande de service en cours, mais pas encore approuvée. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsque vous êtes en train de mettre à jour la commande de service parent ou cet élément de ligne de commande de service, elle passe à cet état.
En attente d'informations	Élément de ligne de commande de service en cours de traitement mais en attente d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur d'exécution.
En suspens	Élément de ligne de commande de service en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en attente n'est pas supprimée.
Évaluation de l'annulation	Demande d'annulation qui a été soumise pour l'élément de ligne de commande de service. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour

État de l'élément de ligne de commande de service	Description
	l'élément de ligne de commande de service, elle passe à cet état.
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, l'élément de ligne de commande de service passe à cet état.
Annulé	Élément de ligne de commande de service que le gestionnaire des commandes de service a annulé. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	L'élément de ligne de commande de service et toutes les tâches de commande de service associées et externes qui sont terminées. Il s'agit d'un état affecté par le système.
	i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les fonctions de modification de commande en cours et leur incidence sur les états des éléments de ligne de commande de service Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Annulé de commande de service, consultez

- [Gestion des changements de commandes et des demandes d'annulation en cours](#)
- [Saisir les champs de demande de modification et d'annulation de commande en cours](#)

États des formulaires de tâche de commande

Utilisez le champ **État** sur le formulaire de tâche de commande pour déterminer l'état de traitement d'une tâche de commande. Pour en savoir plus, consultez [Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services](#).

État de la tâche de commande	Description
Ouvert	Le traitement de la tâche de commande est ouvert et aucun traitement n'a lieu actuellement.
En cours de traitement	Le traitement de la tâche de commande est toujours en cours ou en cours d'exécution.
Fermé terminé	Le traitement de la tâche de commande est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.
	i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.

État de la tâche de commande	Description
Annulé	Le traitement de la tâche de commande a été annulé.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	
Espace de travail Service Order Management et formulaires de commande client dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	
L'espace de travail Service Order Management et les formulaires de commande de client vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les commandes de services capturées.	
[End]	
[store-future: BEGIN review]	
Champs de l'espace de travail Service Order Management	
Le formulaire de l'espace de travail Service Order Management vous permet de sélectionner les commandes de service à examiner et à modifier.	
Mosaïque	Description
Nouvelles commandes	Nombre de nouvelles commandes de services à examiner. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Nouvelle commande. 2. Sélectionnez la nouvelle commande que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examiner les détails d'une commande de service.
Tâches ouvertes	Nombre de tâches de commande de service ouvertes à examiner et à exécuter. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des tâches ouvertes. 2. Sélectionnez la tâche de commande ouverte que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services.
Tâches non affectées	Nombre de tâches de commande de service non affectées à affecter et à exécuter. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Tâches non affectées. 2. Sélectionnez la tâche de commande non affectée que vous souhaitez examiner.

Mosaïque	Description
	Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services .
Ouvrir les champs d'activité	Nombre d'enregistrements d'erreurs ouverts. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des erreurs ouvertes. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Mettre à jour un enregistrement de conséquence .
Commandes de service ouvertes	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage des commandes de services qui sont en cours de traitement ou en cours d'annulation. 1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des commandes de services actuelles. 2. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner.
Tendance de l'exécution des commandes de services	Nombre de commandes de services qui ont été exécutées au cours des quatre derniers mois.
Mes tâches actives	Liste des tâches de commande de service actives qui sont affectées à l'utilisateur connecté. Les informations suivantes apparaissent : Numéro Numéro de tâche unique affecté par le système qui commence par le préfixe TASK. Priorité Priorité relative ou importance de la tâche active. 1 - Critique Tâche avec une criticité de temps urgente qui nécessite une attention immédiate. 2 - Élevée Tâche avec une criticité de temps élevée, bien qu'elle ne soit pas aussi urgente qu'une tâche d'ordre de priorité critique.

Mosaïque	Description
	3 - Modérée Tâche avec une criticité de temps et une urgence moyennes. 4 - Faible Tâche avec une criticité de temps et une urgence faibles. Description courte Brève description de la phase. État État actuel de la tâche. Ouvert Le traitement de la tâche est ouvert et aucun traitement n'a lieu. En cours Le traitement de la tâche est toujours en cours ou en cours d'exécution. Fermé terminé Le traitement de la tâche est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. Annulé Le traitement de la tâche de commande a été annulé.

[End] [store-future: BEGIN review] Champs de formulaire de commande client pour les commandes de services La section Détails de l'élément de ligne du formulaire Éléments de ligne de commande vous permet de passer en revue et de modifier les détails généraux d'un élément de ligne de commande de service.	
Champ	Description
ORDnnnnnnnn	Numéro de commande de service ou de client unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client.

Champ	Description
	Cliquez sur le nom du compte pour examiner les détails du compte : • Nom de compte • Numéro de compte • Contact principal • Compte parent (le cas échéant) • Code d'inscription • Cases à cocher Client ou Partenaire, indiquant si le compte est un client ou un partenaire • Site web (en anglais) • Téléphone • Adresse
Contact	Nom de la personne à contacter pour le compte. Cliquez sur le nom pour examiner les détails du contact suivants : • Prénom et nom • Nom de compte • Titre du contact • Langue • Adresse e-mail • Numéro de téléphone professionnel et mobile • Fuseau horaire • Indicateur de notification. Vous pouvez utiliser ces informations pour activer ou désactiver les notifications de commande au client.
[End] [store-future: BEGIN review] Volet Détails de la commande client : champs des détails de la commande de service Le volet Détails des commandes client - section Détails de la commande de service vous permet de passer en revue et de modifier les détails généraux d'une commande de service.	
Champ	Description
Commande	Numéro de commande de service unique affecté par le système.

Champ	Description
	i Remarque : Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services. Pour en savoir plus sur les commandes des clients, consultez • Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits • Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de client
Compte	Nom du compte client. i Remarque : Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (icône 🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône Calendrier (📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d'entrée de date.
Contact	Nom du contact pour la commande.
Date de commande	Date à laquelle vous avez reçu la commande de service.
PONR	Option qui indique si cette commande a dépassé le point de non-retour. • Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas réviser la commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours. ○ Vous ne pouvez pas cliquer sur Réviser la commande ou Annuler la commande pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou pour demander son annulation. ○ Si un élément de ligne de commande est désigné comme PONR, la commande parente est également désignée comme PONR. Si la commande parente est

Champ	Description
	désignée comme PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés comme PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le point de non-conformité, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si elle est décochée, vous pouvez toujours réviser la commande ou en demander l'annulation. La valeur de cette option est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.
Catégorie de commande	Catégorie qui indique le type de commande. Produit Commande de produit : le client commande un produit. Service Commande de service : demande de maintenance d'un produit ou d'installation d'un service. i Remarque : À l'instar d'une commande de client, les commandes de services disposent d'un ID dont le préfixe est ORD(nnn). Le champ Catégorie de commande vous permet d'identifier facilement le type de commande.
État	Indicateur de l'état actuel du traitement de la commande de service, y compris de tous ses éléments de ligne associés. Pour afficher la liste des sélections d'état, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche ). i Remarque : Pour afficher une liste complète des états des commandes de services, avec des descriptions détaillées, consultez États des commandes de services.
Type d'exécution	Type d'action d'exécution pour la commande de service. Livrer Livrer les éléments commandés au client lorsque la commande est exécutée. Qualifier

Champ	Description
	Vérifiez la faisabilité de livrer les services demandés sur la commande de service. Sans réellement activer ou fournir les services pour la commande, le processus exécute généralement un ensemble différent de tâches. Si toutes les tâches précédentes sont terminées, le traitement des tâches de commande de service ou de ressource associées peut commencer.
Version	Version actuelle de la commande de service. Indique le nombre de fois où la commande de service a été révisée au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 1 (un) et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Opération de révision	Type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de l'ordre de service : Néant Il n'y a aucune mise à jour ni annulation de la commande de service. Ce paramètre est la valeur par défaut pour les nouvelles commandes. Mettre à jour Une révision du contact, de la caractéristique ou du prix en cours a été soumise pour la commande de service. Interrompre La commande de service est annulée ou est en cours d'annulation.
[End] [store-future: BEGIN review] Volet Détails de la commande client : autres champs de détails de la commande de service Le volet Détails des commandes client - section Autres détails de la commande de service vous permet d'examiner et de modifier des détails supplémentaires pour une commande de service. [End] [store-future: BEGIN review]	

Formulaires de commandes de domaines liés aux commandes de services dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Les formulaires de commande de domaine liés aux commandes de services vous permettent d'examiner et de modifier les commandes de services de domaine, les spécifications de service et les commandes de ressources pour une commande de service sélectionnée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs des commandes de ressources de domaine

Le formulaire de commande de ressource de domaine vous permet de passer en revue et de modifier les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service.

Champ	Description
Commande de ressource	Section Détails de la commande de ressources.
Numéro	Numéro d'ordre de resource unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client. i Remarque : Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : - Cliquez sur l’icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au champ. - Cliquez sur l’icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. - Cliquez sur l’icône Calendrier (icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d’entrée de date.
Contact	Nom de la personne à contacter pour le compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
Description courte	Brève description de la commande de ressource.

Champ	Description
État	État actuel de la commande de ressource. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône flèche vers le bas (icône flèche ▼) Brouillon Produit, service ou ressource auquel ont affecté de nouvelles tâches ou des tâches en attente de démarrage. Qualifié Toutes les tâches prérequis requises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer. En cours Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources encore en cours. Fermé terminé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé. Annulé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources qui ont été annulés.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de ressource est affectée pour l'achèvement de tout travail restant.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de ressource parente, le cas échéant, de cette commande de ressource.

Champ	Description
Description courte	Brève description de la commande de ressource.
Description	Description étendue de la commande de ressources.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Le texte de cette note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées) .
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement et les changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de ressource. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour la commande de ressources. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	

Le formulaire Commande de service de domaine vous permet de passer en revue et de modifier les commandes de service de domaine associées à une commande de service.

i Remarque :

Pour afficher les détails du champ associé, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit :

- Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au champ.
- Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes.
- Cliquez sur l'icône Calendrier (📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs d'entrée de date.

Champ	Description
	En cours Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources encore en cours. Fermé terminé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. i Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé. Annulé Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources qui ont été annulés.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de service est affectée pour l'achèvement des travaux restants.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de service parente, le cas échéant, à cette commande de service.
Description courte	Brève description de la commande de service.
Description	Description détaillée de l'ordre de service.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Le texte de cette note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur Publier des notes de travail (privées) .

Champ	Description
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu à ce jour pour la commande de service. Cette liste contient les activités de traitement et les modifications des valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de service. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône ) , puis sélectionnez celle qui convient : ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Pièces jointes	Pièces jointes du fichier pour l'ordre de service. Cliquez sur Parcourir pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.
[End] [store-future: BEGIN review] Champs de spécifications de services Le formulaire de spécification de service vous permet de passer en revue et de modifier les spécifications de service associées à une commande de service.	
Champ	Description
Numéro	Numéro de spécification de service unique affecté par le système.
Nom	Nom de la spécification de service.
Type	Type de spécification. Marchandises

Champ	Description
	Spécification pour les biens que vous vendez. Service Spécification d'un service que vous fournissez à votre client. Réseau Spécification de produit pour un réseau.
Date de démarrage	Date de début effectif de la spécification de produit.
Date de fin	Date d'expiration effective de la spécification de produit.
Description	Brève description de la spécification de service.
État	État de la spécification de service. Publié Indique une spécification de service publiée à utiliser dans une offre de produit
Code produit	Code produit pour la spécification.
Ligne de produits	Ligne de produits pour la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option qui indique que la spécification de produit est une spécification de produit d'entreprise complexe. Un produit composite se compose généralement d'une spécification parente ou complémentaire, ainsi que de spécifications enfants multiples, chacune ayant ses propres caractéristiques. Prises ensemble, elles constituent un produit complexe unique.
Installation obligatoire	Option qui indique si le produit associé nécessite une installation sur le site du client.

Traduction automatique

Champ	Description
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de service vous oblige à saisir les détails de l'emplacement dans une commande de service pour l'exécution et l'installation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Versions de spécification dans Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Le formulaire Versions de spécifications vous permet d'afficher les informations de version d'une spécification sélectionnée avant de la mettre hors service ou de l'archiver.

Versions de spécification

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la version de la spécification de produit.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur.
Version	Numéro de version affecté à cette version de spécification.
État	État de la version de la spécification de produit : Brouillon Version préliminaire de spécification de produit non publiée qui est affectée lors de la première création de l'enregistrement de spécification. Publié Version de spécification de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. Mis hors service Version de spécification de produit qui est mise hors service et ne peut pas être utilisée dans une offre de produit ou pour créer une autre version de spécification. Archivé Spécification de produit qui n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.

Versions de spécification (suite)	
Champ	Description
Créé	Date et heure de création de la version de spécification.
Créé par	ID de l'utilisateur connecté qui a créé la version de spécification.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de la version de spécification.
Mis à jour par	ID de l'utilisateur connecté qui a mis à jour la version de spécification pour la dernière fois.
[End]	

Traduction automatique

M

Traduction automatique



Traduction automatique

R

Traduction automatique

Traduction automatique