servicenow

Zurich Gestion des ventes et des commandes

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Sommaire

Gestion des ventes et des commandes 5

Explorer 6

Gestion du catalogue de produits 9

Pricing Management 11

Configurateur de produit 16

Gestion des leads 17

Prospect vers trésorerie core 19

Gestion des opportunités 19

Prévision des ventes 21

Gestion des devis 23

Gestion du contrat de vente 28

Gestion des commandes 29

Customer Contracts and Entitlements 55

Lead-to-Cash Process Management 56

Expériences d'engagement client 59

Portail d'entreprise 61

Gestion des relations avec les partenaires 63

Autorisation de retour de marchandise 65

Configurer 65

Installer et configurer Gestion des leads 68

Installer et configurer Gestion des opportunités 69

Configurer Prévision des ventes 74

Installer et configurer Gestion des devis 79

Configurer Gestion du contrat de vente 85

Configurer Gestion des commandes 86

Configurer Customer Contracts and Entitlements 130

Configuration des offres et catalogues de produits 138

Configuration de la tarification des produits 239

Configurer les outils d’agent dans Gestion des ventes et des commandes 281

Configurer le configurateur de produit 285

Affecter des rôles d’utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications 289

Configuration du portail d’entreprise 295

Configurer la gestion des relations avec les partenaires 301

Installer et configurer Lead to Cash Core 312

Configurer Lead-to-Cash Process Management 318

Configurer Expériences d'engagement client 328

Suivi des demandes de Gestion des ventes et des commandes 332

Activer le module d’extension Return Merchandise Authorization 337

Utiliser 339

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer des configurations multiples....341
Utiliser Gestion des leads....344
Utiliser Gestion des opportunités....354
Utiliser Prévision des ventes....371
Utiliser Gestion des devis....373
Utiliser Gestion du contrat de vente....394
Utiliser Gestion des commandes....395
Utilisation d'Order Management....398
Utiliser Customer Contracts and Entitlements....561
Utiliser Lead-to-Cash Process Management....580
Utiliser Expériences d'engagement client....590
Utilisation du Portail d'entreprise....591
Utilisation de Partner Relationship Management....599
Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM)....602
Utiliser des workflows agentiques....604
Intégrer....607
Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services....608
Intégrer Gestion des commandes à FSM....623
Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles....627
Gestion des commandes Option de diagnostic....649
Référence....654
Gestion des ventes et des commandes Modèles de données....654
[store-future: BEGIN review]
[End]
Référence Gestion des commandes....657
[store-future: BEGIN review]
[End]
Référence Customer Contracts and Entitlements....744
Composants installés avec Pricing Management....752
Composants installés avec Gestion du contrat de vente....753
Composants installés avec le panier de vente....754
Référence Lead-to-Cash Process Management....756
Composants installés avec Expériences d'engagement client....759
Référence de Partner Relationship Management....759
Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise....764
Glossaire....766
[store-future: BEGIN review]
[End]

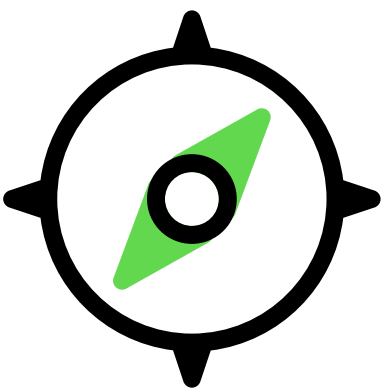
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des ventes et des commandes

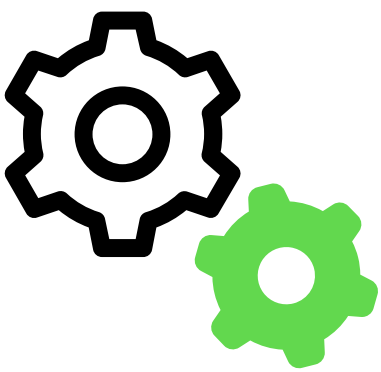
Découvrez comment utiliser les ServiceNow® Gestion des ventes et des commandes applications (SOM) pour gérer le cycle de vie des ventes de produits au sein de votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des prospects et des opportunités d'avant-vente, fournir des estimations de vente, capturer et exécuter des commandes, travailler avec des contrats et des autorisations, et gérer le workflow de commande des clients en fonction des changements.

Explorer



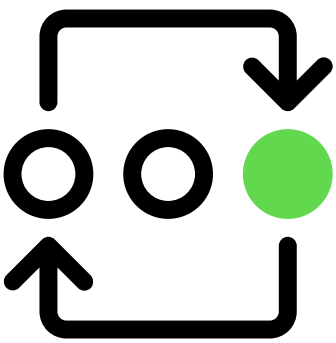
Découvrez comment utiliser les applications Gestion des ventes et Gestion des commandes.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation de Gestion des ventes et des commandes.

Intégrer



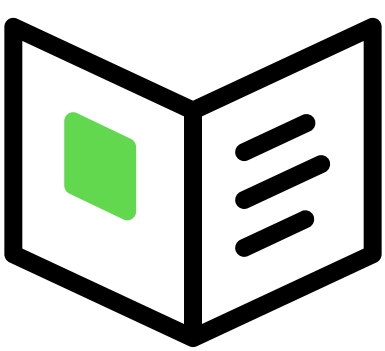
Étendre les options de Gestion des ventes et des commandes en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser



Utilisez les applications Sales et Order Management en tant qu'agent.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section Sales and Order Management release notes.
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion des ventes et des commandes fonctionnalités sur Now Create.
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : ServiceNow University.
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le Customer Success Center.
- Connectez-vous avec d'autres Gestion du service client utilisateurs de la Now Community.

Explorer Gestion des ventes et des commandes

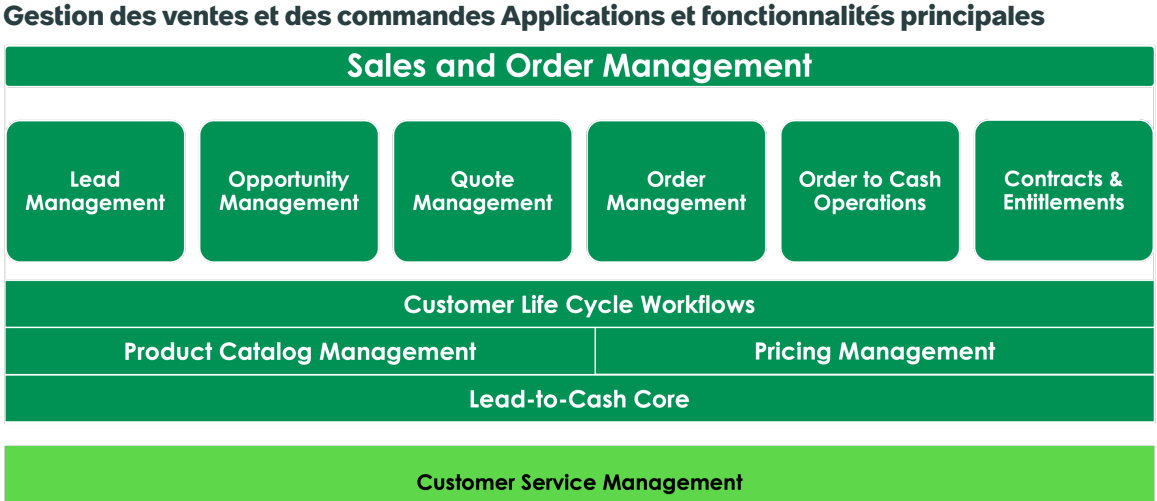
Que vous démarriez ou développiez une Gestion des ventes et des commandes implémentation (SOM), apprenez-en plus sur ses applications et workflows disponibles pour l'engagement avant-vente, la capture et l'exécution des commandes, les opérations de la commande au comptant et les activités après-vente dans votre organisation.

Vue d'ensemble des Gestion des ventes et des commandes applications

Les Gestion des ventes et des commandes applications vous permettent de gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation, y compris les pistes et les opportunités avant-vente, la génération de devis, la capture de commandes, l'exécution des commandes, les tickets de commande et de facture, ainsi que les changements de commandes post-vente et les renouvellements de contrats.

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

Gestion des ventes et des commandes Applications et fonctionnalités principales



Avantages

Grâce aux applications, votre organisation peut améliorer les Gestion des ventes et des commandes processus de vente et de commande ainsi que la productivité des agents en gérant le cycle de vie du prospect au renouvellement sur une seule plateforme et en fusionnant les équipes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

front-office, intermédiaires et administratives avec un système d'engagement et d'action. En connectant les applications existantes et en ajoutant ServiceNow des flux de travail, cela permet d'augmenter Gestion des ventes et des commandes l'efficacité organisationnelle, d'accélérer l'exécution des commandes et d'accélérer et d'augmenter les revenus.

Avantages des Gestion des ventes et des commandes applications

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créez et gérez des catalogues de produits pour les offres de produits commerciaux et techniques. Vos agents peuvent utiliser les catalogues commerciaux pour créer des opportunités, des devis et des commandes.	Gestion du catalogue de produits	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Fixez la tarification de vos produits à l'aide de listes de prix, de contrôles de prix contextuels et, si nécessaire, de tarification à partir de systèmes externes.	Pricing Management	Administrateur ou gestionnaire de tarification
Créez et gérez des prospects pour les clients potentiels et les ventes de produits.	Gestion des leads	Agent commercial et chargé de compte
Créez des opportunités d'avant-vente qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins des clients.	Gestion des opportunités	Agent commercial et chargé de compte
Projetez vos volumes de ventes et vos revenus futurs en fonction des données des opportunités.	Prévision des ventes	Directeurs des ventes et représentants commerciaux
Créez et gérez des devis de vente, qui sont des offres formelles de produits ou de services que les agents proposent aux clients.	Gestion des devis	Agent commercial
Configurez et fixez rapidement les opportunités, les devis et les commandes pour des offres de produits simples et complexes.	Interface utilisateur du configurateur de produit	Agent de ventes et de commandes, administrateur chargé de la mise en place
Créez et gérez des accords contraignants entre votre organisation commerciale et les acheteurs, avec des articles, des quantités, des prix, des conditions et des périodes d'effet spécifiés.	Gestion du contrat de vente	Agent de vente et de commande
Capturez et traitez les commandes de produits et de services pour créer une expérience de commande transparente pour vos clients.	Gestion des commandes	Agent de commande, agent d'exécution, gestionnaire d'agent et gestionnaire d'exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avantages des Gestion des ventes et des commandes applications (suite)

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créez et gérez des tickets pour les commandes client et les lignes de facture.	Commande vers opérations de trésorerie (Order Operations Case Management , Case Lines and Workflows et Case Management for Invoice Operations)	Agents de tickets de commandes, agents de tickets de factures, agents du service client
Créez et gérez les contrats et les droits dans le cadre du support après-vente.	Support post-vente	Agent
Donnez aux équipes de vente les moyens d'agir en fournissant une vue consolidée de toutes les activités et données de vente critiques.	Lead-to-Cash Process Management	Directeurs des ventes
Créez une série d'activités automatisées et manuelles qui peuvent être configurées pour interagir avec les prospects et les clients à chaque étape de leur relation avec votre entreprise via différents canaux.	Expériences d'engagement client	Agents commerciaux
Fournissez des options en libre-service à vos clients B2B, telles que la possibilité de parcourir le catalogue de produits, de passer des commandes ou de demander des modifications aux commandes.	Libre-service client pour Gestion des ventes et des commandes	Clients
Créez les workflows pour votre organisation et configurez les métadonnées de vos différentes Gestion des ventes et des commandes entités.	Prospect vers trésorerie core	Agent, administrateur pour configurer
Prenez en charge la gestion des changements et les workflows commerciaux (déplacer, ajouter, changer et déconnecter) pour les 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 prospects, les opportunités, les devis et les commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

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

- Interface utilisateur du catalogue de produits : lancez de n'importe où dans les workflows de capture de prospects, d'opportunités, de devis et de commandes, permettant aux agents de parcourir et de trouver rapidement des produits grâce à une fonction de recherche de catalogue complète.
- Hiérarchie des catégories de catalogue : utilisez les structures hiérarchiques des catalogues et des catégories pour organiser logiquement les produits et services.
- Contrôle de version : suivez les modifications apportées aux informations produit au fil du temps, ce qui contribue à la transparence et à l'auditabilité.
- Éligibilité à l'offre de produits : filtrez vos catalogues de produits, vos catégories d'offres de produits et vos offres de produits afin que les agents ne vendent aux clients que les produits auxquels ils sont éligibles.

Remarque :
Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités. En outre, à partir de la Yokohama version, les clients peuvent utiliser le portail d'entreprise pour Gestion des commandes créer des commandes à l'aide du catalogue de produits et du configurateur de produits. Pour en savoir plus sur ce portail en libre-service, consultez Utilisation du portail d'entreprise.

Pour en savoir plus sur la configuration des catalogues d'offres de produits, reportez-vous à la section Configuration des offres et catalogues de produits.

Interface utilisateur du catalogue de produits

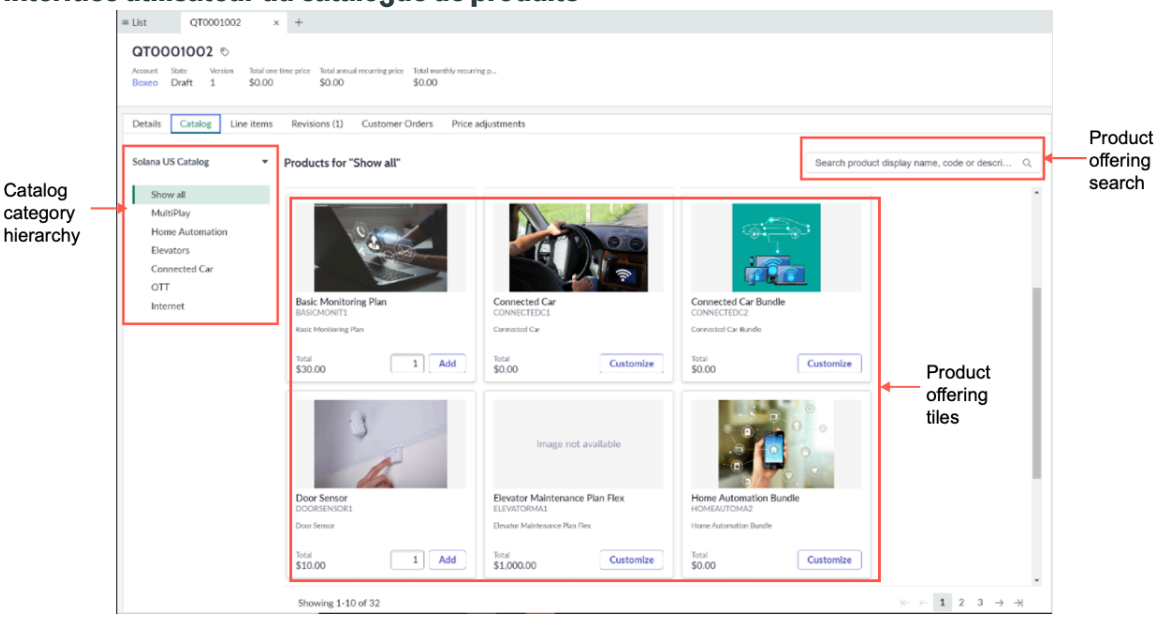
Le catalogue d'offres de produits permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Parcourez et recherchez des offres de produits à l'aide de mots clés, de descriptions et de codes du secteur.
- Passez en revue les offres de produits organisées par hiérarchie de catégories de catalogue, ce qui rationalise la navigation dans le catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Interface utilisateur du catalogue de produits

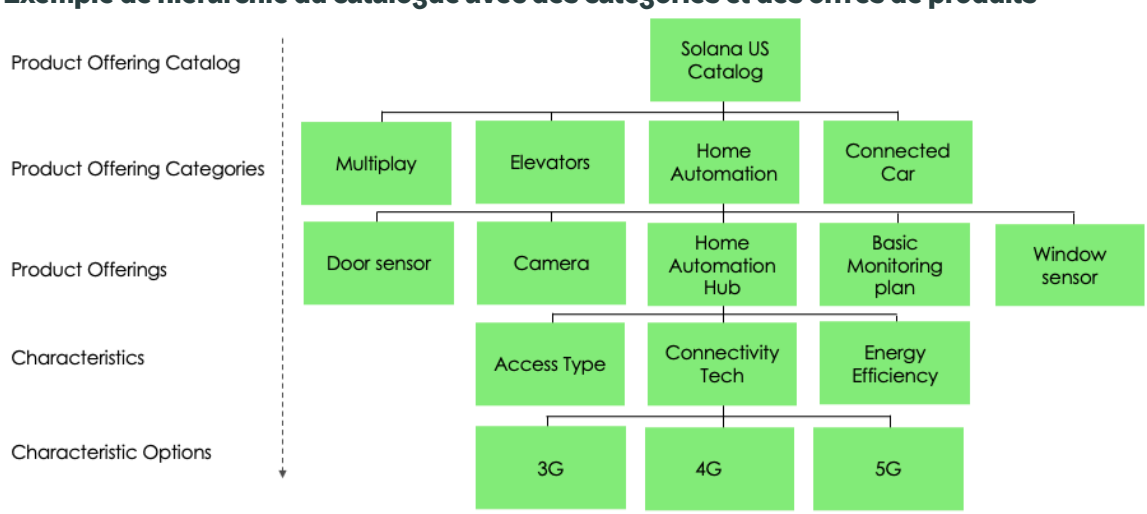


Catalogues et catégories d'offres de produits

Les catalogues et catégories d'offres de produits offrent un moyen d'organiser les offres de produits afin que les agents puissent facilement trouver des 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 non tangibles configurables.
- Caractéristique et options de la caractéristique : options de produit créées en fonction des préférences du client.

Exemple de hiérarchie du catalogue avec des catégories et des offres de produits



Regroupement de l'offre de produits

Vous pouvez créer des offres groupées de produits avec une hiérarchie des offres à l'aide de relations d'offre de produits et de groupes de relations. Ces offres groupées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

peuvent comporter des références à une spécification de produit ou à une hiérarchie des spécifications à n'importe quel niveau de l'ensemble. Pour plus d'informations, consultez Offre groupée de produits avec spécifications de produits.

[store-future: BEGIN review]

Moteur de règles de configuration

Une fois que vous avez publié vos offres de produits, vous pouvez définir des règles qui contrôlent la façon dont les produits, les services et les spécifications peuvent être configurés et combinés pour des opportunités, des devis et des commandes configurables. Le moteur de règles prend les règles et les actions que vous définissez et affiche des messages pour guider les configurations de produits valides.

[End]

Éligibilité à l'offre de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez utiliser des règles métier pour filtrer dynamiquement le catalogue de produits, les catégories d'offres de produits et les offres de produits, en affichant uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriés auxquels un client est éligible. Ces règles permettent à vos agents commerciaux de vendre les produits appropriés aux clients en fonction du contexte, tel que des comptes client spécifiques, l'emplacement du client, des contrats de vente, etc. Vous définissez ces règles à l'aide de matrices d'admissibilité du produit. Pour en savoir plus sur l'utilisation des matrices d'éligibilité des produits, reportez-vous à la section Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits.

Recommandations de produits

En Gestion des ventes et des commandes, différents types de recommandations de produits sont à la disposition de vos agents commerciaux. Vos agents peuvent obtenir des recommandations de produits lorsqu'ils génèrent ou mettent à jour des prospects et des opportunités, ou mettent à jour des estimations.

- Recommandations de produits à l'aide de l'analyse des besoins - Lorsque vos agents commerciaux génèrent des prospects et des opportunités, ils peuvent utiliser des guides de sélection de produits pour aider à déterminer les produits pertinents pour leurs clients. Pour plus d'informations sur la configuration de l'analyse des besoins, y compris les guides de sélection des produits, reportez-vous à la section Configuration de l'analyse des besoins. Pour en savoir plus sur la manière dont vos agents peuvent obtenir des recommandations de produits pour les prospects et les opportunités, consultez Obtenir des recommandations de produits pour les prospects à l'aide de l'analyse des besoins et Obtenir des recommandations de produits pour les opportunités à l'aide de l'analyse des besoins.
- Recommandations d'offres de produits pour les devis : lorsque vos agents commerciaux mettent à jour les devis, ils peuvent obtenir des recommandations de produits pour la vente incitative ou la vente croisée de produits supplémentaires pour des éléments de ligne de devis existants. Pour plus d'informations sur la configuration de ces recommandations, reportez-vous à la section Configuration des recommandations d'offre de produits. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des recommandations d'offres de produits entre guillemets, reportez-vous à la section Utilisation des recommandations d'offres de produits dans les devis.

Pricing Management

L'application Pricing Management permet à votre organisation de définir, de gérer et d'optimiser des stratégies de tarification pour n'importe quelle Gestion des ventes et des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

commandes solution. Ces stratégies de tarification permettent à votre équipe de vente de générer rapidement des opportunités, des devis et des commandes avec des prix précis et compétitifs.

L'application Pricing Management est la base de toute Gestion des ventes et des commandes solution. Pricing Management fournit diverses fonctionnalités pour mettre en œuvre la tarification dans votre organisation.

Remarque :
Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

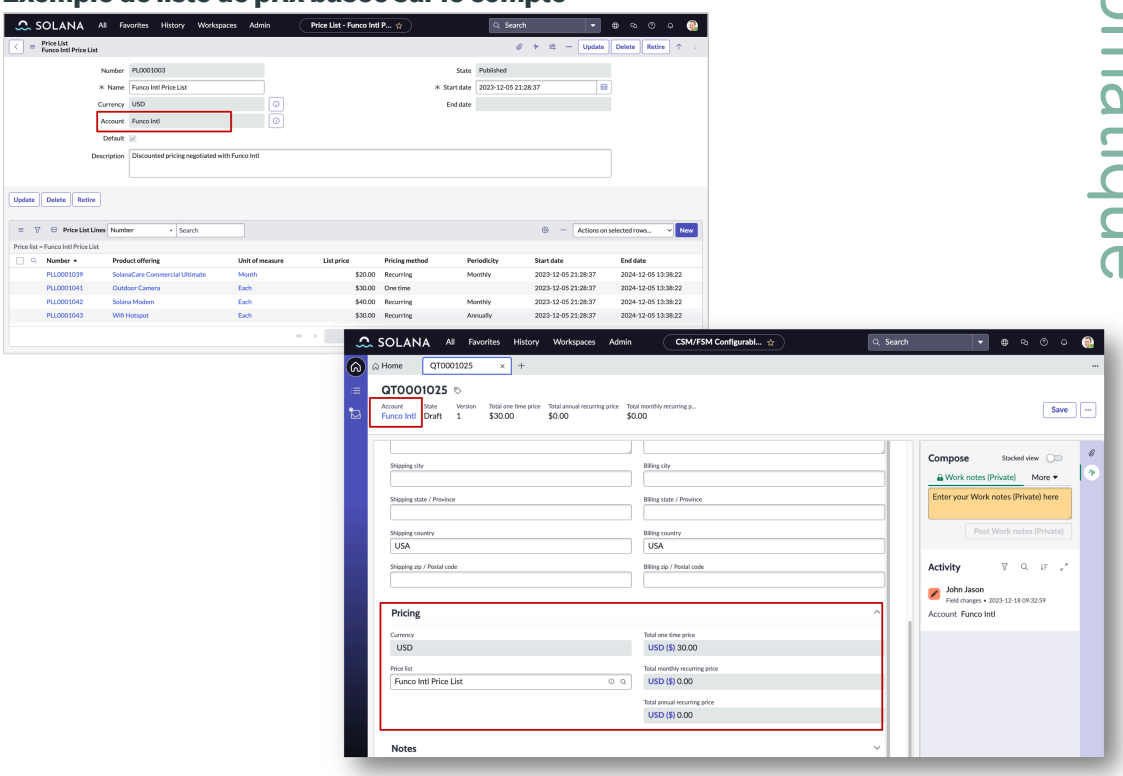
Listes de prix

Les listes de prix définissent les prix des produits et services proposés par votre organisation. Vos agents utilisent des listes de prix pour trouver rapidement la tarification des produits lors de la création de devis et de la capture des commandes. Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent des listes de prix et ajoutent des lignes de liste de prix qui définissent le prix catalogue de chacune de vos offres de produits. Ils peuvent également copier une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix et utiliser la copie pour mettre à jour la tarification ou réutiliser la liste de prix sans avoir à créer une nouvelle liste de prix.

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 celui-ci. Vous pouvez définir une liste de prix basée sur le compte 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 le compte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Méthodes de tarification

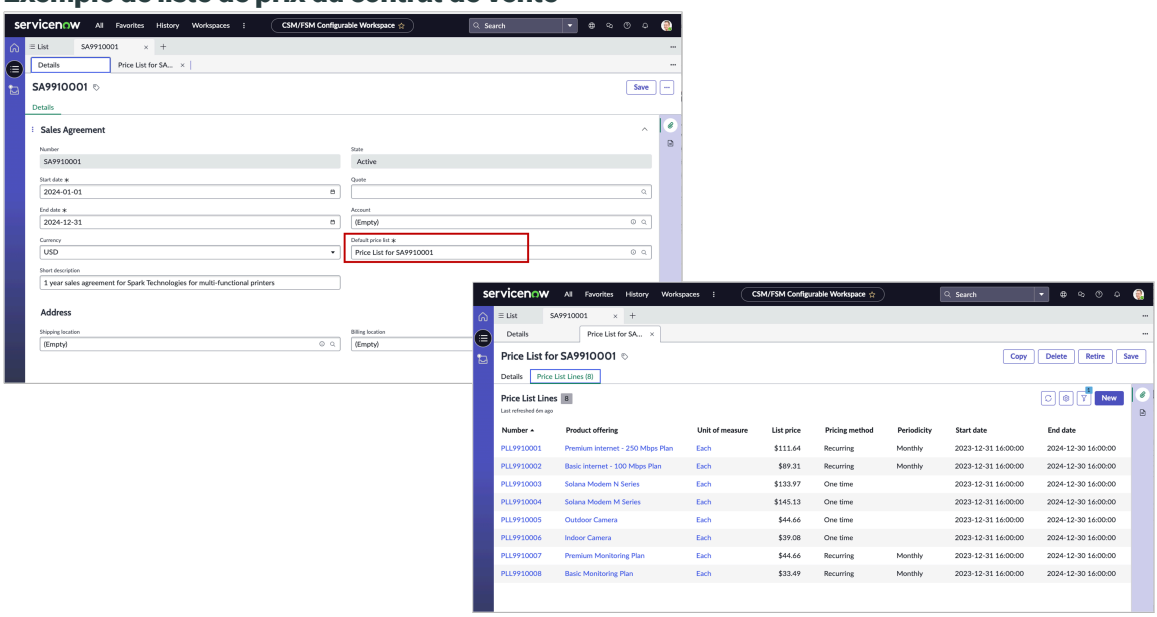
La méthode de tarification est soit des frais uniques, soit des frais de tarification récurrents avec des fréquences mensuelles et annuelles. La méthode de tarification est définie dans les offres de produits et s'affiche dans les lignes de liste de prix.

Pour plus d'informations sur la configuration et la gestion des fonctions de la liste de prix, reportez-vous à la section Configuration de la tarification des produits.

Contrat de vente Listes de prix

Si vous utilisez cette Contrat de vente fonctionnalité, une liste de prix du contrat de vente publiée est générée automatiquement lorsqu'un agent commercial crée un contrat de vente à partir d'un devis terminé. La liste des prix du contrat de vente reflète le prix unitaire final de chaque produit saisi dans le cadre du contrat de vente. La liste de prix du contrat de vente est valable pour les dates de début et de fin spécifiées pour le contrat. Pour en savoir plus sur les contrats de vente, reportez-vous à la section Gestion du contrat de vente.

Exemple de liste de prix du contrat de vente



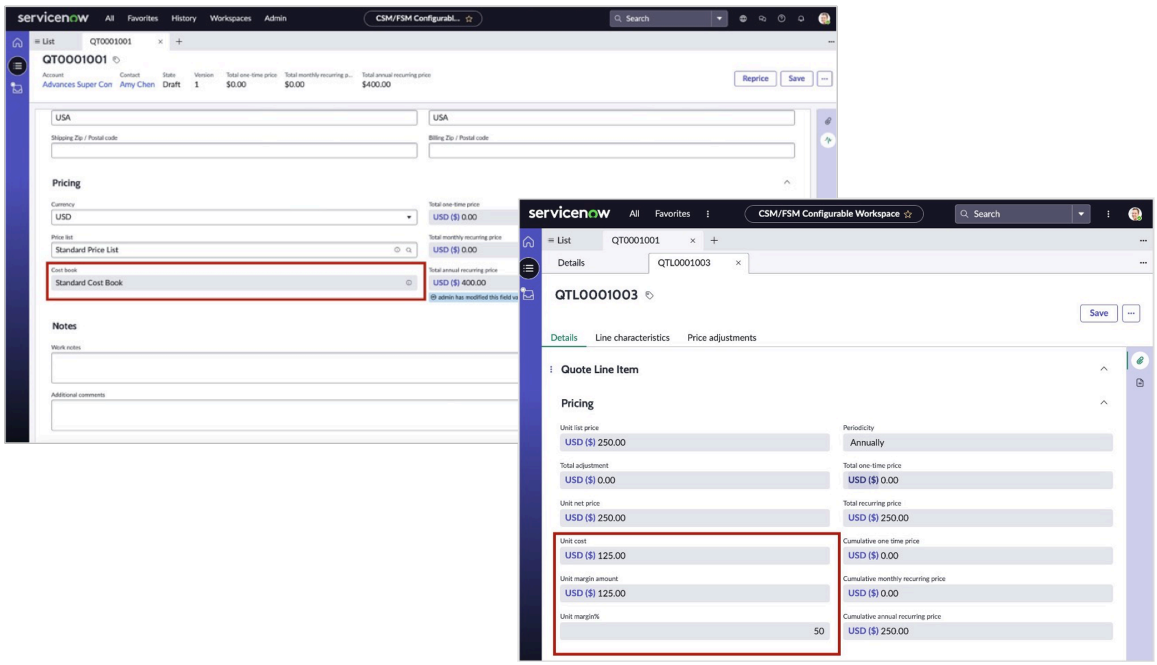
Livres des coûts

Les livres des coûts définissent le coût unitaire des offres de produits. Ces informations sont utilisées dans l'application Gestion des devis pour fournir aux agents commerciaux le coût unitaire, le montant de la marge unitaire et le pourcentage de marge unitaire pour les produits dans les devis. Grâce à ces informations, vos agents commerciaux peuvent effectuer une analyse de rentabilité simple en soustrayant le coût de l'offre de produits du prix de vente proposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Exemple de livre de coûts dans les détails du devis et de marges dans la ligne de devis



Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent un livre des coûts et ajoutent une ligne de livre des coûts pour définir le coût unitaire de chaque offre de produit. Ils peuvent également copier un livre des coûts publié et ses lignes de livre des coûts pour réviser les coûts dans le livre des coûts (mettre à jour la copie) ou réutiliser un livre des coûts sans avoir à en créer un nouveau. Pour plus d'informations sur la paramétration des livres des coûts et des lignes de livre des coûts, reportez-vous aux rubriques Créer et publier un livre des coûts et Créer une ligne de livre des coûts. Pour plus d'informations sur l'activation du livre des coûts et des fonctions de marge des coûts dans , reportez-vous à Gestion des devis la section Installer et configurer Gestion des devis.

Ajustements d'attributs basés sur les coûts

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez capturer le coût de base d'un produit en fonction de ses caractéristiques, telles que le modèle ou la taille, car ces attributs peuvent affecter le coût final. Vous pouvez définir un ajustement d'attribut basé sur les coûts pour un produit en spécifiant un montant fixe ou un pourcentage de majoration ou de démarque à appliquer à tous les livres de coûts ou à certaines lignes du livre des coûts. Les coûts de base sont utilisés par le moteur de tarification pour calculer les marges bénéficiaires des produits dans les devis de vente. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier un ajustement d'attribut basé sur les coûts.

Ajustements des prix

Dans Pricing Management, vous pouvez ajuster le prix catalogue de vos produits en spécifiant une démarque ou un montant fixe ou un pourcentage de majoration, ou un remplacement de prix, en fonction des caractéristiques 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 non liés au produit** : créez un ajustement de prix basé sur des 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 de tarification pour les clients d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 d'un produit groupé. Par exemple, vous pouvez spécifier un montant de démarque pour certaines offres de produits du lot, car le lot offre des prix réduits. Pour plus d'informations, consultez Créer des ajustements de prix pour les produits groupés.

Matrices de tarification

Les matrices de tarification sont des cadres de travail permettant de définir des conditions dans les règles de décision, qui vous permettent d'implémenter des ajustements de tarification complexes et de gérer la liste de prix par défaut ou la sélection du livre des coûts. 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, consultez Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête.
- **Valeur par défaut du livre des coûts** : sélectionnez le livre des coûts par défaut à utiliser, par exemple le livre des coûts standard ou un livre des coûts spécifique au compte. Pour en savoir plus sur la configuration de cette matrice, voir Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête.
- **Ajustement de prix standard** : appliquez un ajustement basé sur des variables de contexte qui représentent des attributs autres que des produits, tels que le lieu d'expédition ou le compte. Pricing Management fournit certaines variables de contexte hors 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 pour développer des variables de contexte personnalisées qui peuvent être utilisées dans des matrices de tarification. Pour plus d'informations sur la configuration de ces réglages, 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 personnalisée 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 prix pour les produits groupés.

Validations de la matrice

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser des validations définies par le système ou définir vos propres validations pour valider les lignes saisies dans les tables de décision pour les matrices de règles de tarification et d'éligibilité des produits. Pour en savoir plus sur ces validations, reportez-vous à la section Configuration des règles de validation de matrice.

Plans de tarification

À partir de la version de novembre 2024, Pricing Management fournit un plan de tarification par défaut qui définit la séquence des étapes dans lesquelles les calculs et les ajustements de prix sont appliqués pour déterminer les prix du produit final. Les ajustements incluent les changements de tarification définis dans les matrices d'ajustement de prix. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

utiliser le plan par défaut ou copier le plan par défaut et le personnaliser en ajoutant ou en modifiant les étapes de tarification pour l'adapter à votre organisation. Pour en savoir plus, consultez Plans tarifaires configurables.

Extensions de tarification

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

- Sélectionner la liste de prix (DefaultPriceListExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser la liste de prix par défaut sur un en-tête de devis ou de commande.
- Sélectionner un livre des coûts (DefaultCostBookExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser le livre des coûts par défaut sur un en-tête de devis.
- Obtenir le prix de la liste de produits (ListPriceExtensionPoint) : obtenez la tarification directement à partir d'une autre source de données ou étendez la dérivation de la liste de prix actuelle.
- Appliquer des ajustements d'attribut (AttributeAdjustmentExtensionPoint) : obtenez des 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.
- Obtenir le coût (CostExtensionPoint) : obtenez le coût unitaire d'une offre de produit directement à partir d'une autre source de données ou étendez la logique de dérivation du livre des coûts actuel.
- Appliquer des ajustements de tarification (PricingAdjustmentsExtensionPoint) : obtenez des ajustements de tarification pour une offre de produits à partir d'une autre source de données, ou étendez la logique du moteur de tarification en ne vous appuyant pas sur les matrices d'ajustement standard et de règles de configuration des composants pour obtenir les valeurs d'ajustement.

Pour en savoir plus, consultez Utiliser des points d'extension dans Pricing Management.

Configurateur de produit

Il configurateur de produit s'agit d'une interface utilisateur intégrée dans diverses Gestion des ventes et des commandes applications, telles que Opportunité, Devis et Gestion des commandes applications, qui permet aux agents de configurer dynamiquement des produits ou services complexes en fonction des besoins des clients.

Remarque :
Vérifiez vos droits 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. Ces hiérarchies aident les agents à naviguer dans le produit à différents nœuds ou niveaux au sein d'un lot imbriqué. Pour en savoir plus sur la configuration de cette section de la , reportez-vous à la configurateur de produit section Créer des relations d'offre de produits.
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit ou les options de caractéristique du produit qui peuvent être sélectionnées. Les caractéristiques et les options de caractéristique sont configurées au fur et à mesure de la création de vos offres de produits et apparaissent dans le configurateur de produit. Lorsque vos agents utilisent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

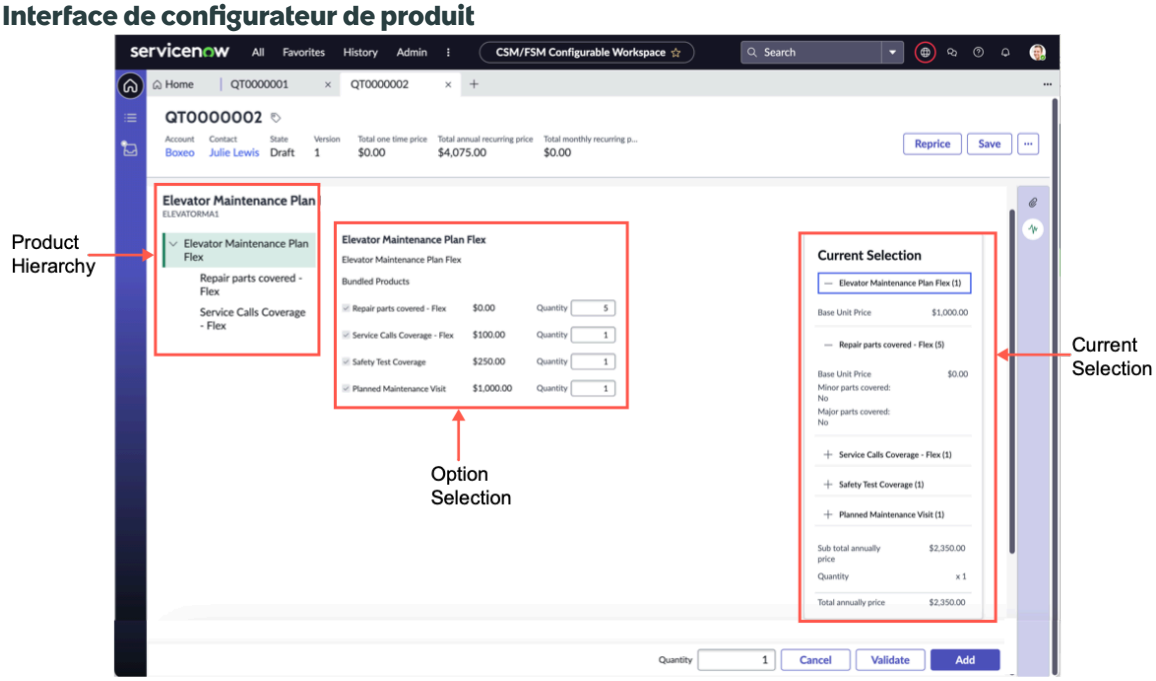
l'interface, des indicateurs visuels, des messages d'alerte et des informations contextuelles sur leurs entrées s'affichent également pour aider les agents à terminer la commande. Pour plus d'informations sur la configuration de ces options, reportez-vous à la section Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit.

- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez, qui sont calculées automatiquement et affichées. Les prix des options sélectionnées sont affichés et regroupés sous forme de groupes, le cas échéant. Les sous-totaux et le total basés sur les méthodes de tarification récurrentes et ponctuelles sont également indiqués. Consultez Configuration de la tarification des produits pour plus d'informations.

[store-future: BEGIN review]En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez utiliser le moteur de règles de configuration pour définir des règles et des actions qui contrôlent les configurations des offres de produits affichées à vos agents. Pour en savoir plus sur les règles et les actions que vous pouvez définir, consultez le moteur de règles de configuration.[End]

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les configurateur de produit points d'extension et les méthodes fournis avec le Ouvrir Gestion des états cadre de travail pour personnaliser l'interface configurateur de produit . Pour en savoir plus sur le cadre de travail, reportez-vous à la section Gestion des états ouverts.

Interface de configurateur de produit



Gestion des leads

L'application Gestion des leads permet à vos agents commerciaux et à vos représentants du développement des ventes de créer des prospects et de les transformer en opportunités.

Dans un cycle de vente, les clients potentiels expriment leur intérêt par le biais de divers canaux, tels que les formulaires du site Web, les médias sociaux ou les événements. Avec les informations capturées via ces canaux, l'agent commercial crée un prospect. Une fois qu'un prospect est créé, il passe par plusieurs processus pour être converti en opportunité.

Les processus comprennent :

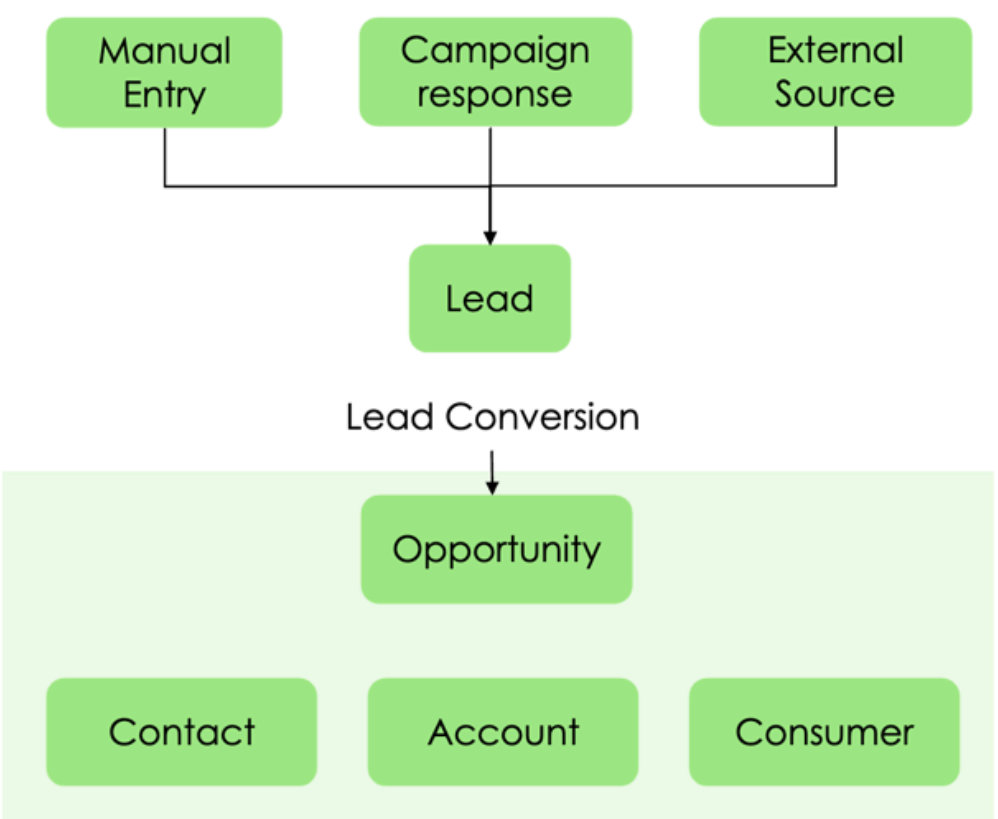
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Notation des prospects : Prioriser les prospects en fonction de critères prédéfinis pour une attention plus ciblée.
- Qualification des prospects : Déterminer si un prospect répond à certains critères pour être considéré comme un prospect qualifié pour les ventes.
- Affectation de prospect : affecter les prospects au bon représentant du développement des ventes pour assurer le suivi.
- Lead nurturing : S'engager avec les prospects jusqu'à ce qu'ils soient prêts à être vendus.
- Segmentation des prospects : Catégorisation des prospects en fonction du secteur, du comportement ou d'autres paramètres pour un marketing ciblé.

Au fur et à mesure que les agents commerciaux progressent dans le flux de travail des prospects et reconnaissent l'intérêt des clients pour l'achat de produits, il devient essentiel de qualifier ou de convertir le prospect. Ce processus comprend la liaison entre le prospect et des comptes spécifiques et la qualification des prospects, ce qui génère finalement des commandes de produits.

Workflow de piste dans Gestion des ventes et des commandes



Étapes suivantes

Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des leads, reportez-vous à la section Installer et configurer Gestion des leads.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Prospect vers trésorerie core

Gestion des ventes et des commandes Créez les workflows pour un produit et un service via des configurations et des mappages d'entités. En créant ce workflow, votre organisation peut analyser les opportunités commerciales lucratives, les prospects clients et les besoins de facturation, de support et de maintenance une fois la vente terminée.

Vue d'ensemble des workflows

Un produit passe par plusieurs phases et flux de travail à partir du moment où il est identifié jusqu'au moment où il est acheté par le client. Le workflow comprend la création d'un devis pour un produit ou des services, la création des commandes, des produits vendus, des éléments de base d'installation, ainsi que des contrats et droits.

Si vous êtes administrateur, créez les workflows de votre organisation et configurez les métadonnées de vos différentes entités prospect-espèces en activant l'application de base Base de Lead to Cash (com.snc.l2c_core). Avec le module d'extension Base de Lead to Cash (com.snc.l2c_core), vous pouvez composer et créer les workflows que votre organisation gère pour le cycle de vie d'un produit vendu. Par exemple, dans le formulaire Mappage d'entités prospect-espèces de , ServiceNow AI Platform® vous sélectionnez l'entité du produit vendu en tant qu'entité source et la commande en tant qu'entité cible. Vous mappez ensuite ces entités et configurations pour créer un flux source vers cible qui est un flux produit vendu vers commande. Ce mappage fournit à vos utilisateurs une expérience de workflow unifiée entre les différentes entités.

Remarque :
Une entité est définie comme une collection de tables contenant des informations sur une commande. Les informations peuvent provenir de plusieurs tables.

Configurations des entités

Vous pouvez configurer la définition d'une entité prospect-espèces en définissant un nom et un ID de configuration sur le formulaire d'entité prospect-espèce. La définition crée un flux d'informations entre les différentes entités.

Pour en savoir plus sur la création de configurations d'entités, reportez-vous à la section Créer une configuration d'entité. Pour savoir comment créer des mappages d'entités, reportez-vous à la section Créer un mappage d'entités.

Reconfiguration

Vous pouvez reconfigurer une commande ou un devis à l'état **Brouillon** pour effectuer des personnalisations dans l'interface utilisateur du configurateur. Une fois la configuration terminée, tous les éléments de ligne de commande associés à la commande sont également mis à jour. Pour en savoir plus sur la reconfiguration, reportez-vous à la section LeadtoCashCore - Scoped .

Gestion des opportunités

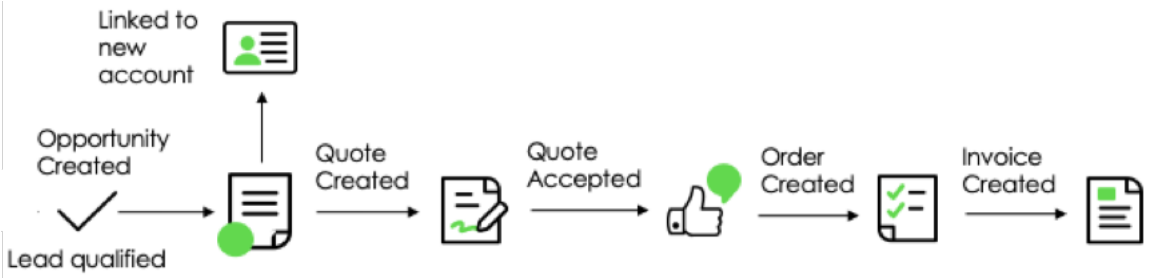
L'application ServiceNow® Gestion des opportunités permet à vos agents commerciaux et chargés de compte d'analyser les besoins des clients et de générer des recommandations de produits pour les clients potentiels.

Une opportunité dans Gestion des ventes et des commandes fournit un maximum d'informations sur un produit ou un service en fonction des besoins d'un client (appelé prospect qualifié). Un prospect pour un produit est le minimum d'informations qu'un agent commercial utilise pour faire avancer la conversation avec un client potentiel et créer une opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Workflow d'opportunité dans Gestion des ventes et des commandes



Gestion des opportunités interface

L'application Gestion des opportunités est intégrée à et pour aider les Catalogue de produitsconfigurateur de produit agents commerciaux à accéder aux offres de produits afin de créer des opportunités facilement et commodément. L'interface Gestion des opportunités contient les onglets suivants :

Onglets de Gestion des opportunités

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base sur l'opportunité.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre opportunité.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoin qui fournissent des recommandations de produits pour l'opportunité.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une opportunité.
Onglet Concurrents	Enregistrez les informations sur les concurrents.
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 des opportunités.

Intégrer la tarification dans Gestion des opportunités

Gestion des opportunités s'intègre au moteur de tarification pour utiliser la liste de prix par défaut et affiche le prix total et le prix unitaire des offres de produits dans votre opportunité.

Sur la base des prix des produits qui sont ajoutés à l'opportunité, les valeurs totales des prix sont calculées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et afficher les détails d'une opportunité et Ajouter des éléments de ligne à une opportunité.

La tarification Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Prévision des revenus : Le moteur de tarification aide les agents à évaluer la valeur totale d'une opportunité en calculant les prix combinés de chaque offre incluse, ce qui aide les équipes à élaborer une stratégie et à allouerdes ressources ou un budget pour les transactions.
- Priorisation des transactions : En analysant les revenus potentiels de chaque opportunité, votre équipe de vente peut se concentrer sur les transactions en fonction de leur impact financier. Par exemple, les équipes peuvent se concentrer sur des transactions avec des revenus potentiels plus élevés et des marges plus élevées.
- Amélioration de la négociation : Le moteur de tarification donne à votre équipe de vente des informations sur les prix en temps réel, ce qui améliore le processus de négociation en permettant à votre équipe de vente d'adapter les offres qui répondent aux besoins des clients tout en maintenant la rentabilité.

Pour en savoir plus sur la tarification, reportez-vous à la section Pricing Management.

Étapes suivantes

Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des opportunités, reportez-vous à la section Installer et configurer Gestion des opportunités.

Prévision des ventes

Projetez vos ventes et revenus futurs en fonction des données issues des opportunités, des performances historiques et de l'analyse du pipeline à l'aide Prévision des ventes de . Grâce à cette application, les responsables commerciaux peuvent allouer efficacement les ressources, recevoir des commentaires constructifs et prévoir les ventes avec précision pour prendre des décisions éclairées.

Les représentants commerciaux sont directement impliqués dans la communication avec leurs gestionnaires sur les opportunités de vente qu'ils traitent, offrant un aperçu de ce qu'ils s'attendent à conclure au cours de la période de prévision. Prévision des ventes utilise les données des opinions et des idées de vos représentants commerciaux sur ce qu'ils pensent des transactions dans leur pipeline. Plus un prospect progresse longtemps dans le pipeline de vente, meilleures sont ses chances de conversion. Par exemple, un prospect qui vient de s'inscrire à l'essai gratuit de votre produit a 20 % plus de chances de se convertir en client payant. Alors qu'un prospect qui a assisté à la démonstration du produit a 80 % de chances de signer un contrat.

Les directeurs des ventes possèdent la prévision globale pour un groupe de commerciaux. Les responsables commerciaux collectent des données auprès des membres de leur équipe et ajustent les prévisions en fonction de ces informations. Ils fixent des objectifs de vente et des quotas pour les représentants individuels et distribuent des objectifs.

Avantages clés

- Allocation des ressources : allouez efficacement le budget et les ressources en fonction des prévisions de ventes et de revenus.
- Budgétisation et planification financière : Prend en charge la planification financière et la création de budgets en offrant des informations sur les revenus prévus.
- Définition de la cible de vente : définissez des cibles et des quotas de vente pour les équipes de vente, les territoires et les représentants commerciaux individuels.
- Suivi des objectifs de vente : suivez les ventes et l'état de l'objectif de quota atteint pour vos agents et votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Terminologie de Prévision des ventes

Utilisez la liste de termes suivante pour mieux comprendre les concepts, les Prévision des ventes composants et la configuration.

Modèle de prévision

Le modèle de prévision est un cadre ou une méthode utilisé pour prédire les ventes futures en fonction des données historiques, des activités de vente actuelles et d'autres facteurs pertinents. Il aide les entreprises à estimer les chiffres de vente attendus sur une période spécifique, comme un trimestre ou une année. Un seul modèle de prévision, Prévision du montant de l'opportunité, est disponible pour les utilisateurs. Vous pouvez afficher les prévisions de ventes pour les opportunités actuelles dans le système.

Catégorie de prévision

La classification des opportunités est basée sur le niveau de certitude concernant leur clôture. Plus un prospect de vente progresse longtemps dans le pipeline de vente, meilleures sont ses chances de conversion. L'administrateur de prévision peut configurer ces catégories. Par défaut, ces six catégories sont disponibles :

- Gagnées : opportunités qui ont déjà été fermées et gagnées.
- Engagement : opportunités dont les commerciaux sont convaincus qu'elles seront conclues au cours de la période de prévision.
- Forte hausse : Les opportunités ayant le plus grand potentiel de clôture, mais présentant une incertitude mineure.
- Potentiel de hausse : Opportunités susceptibles d'être conclues, mais avec un niveau de certitude plus faible.
- Pipeline : Opportunités dans les premières étapes du processus de vente avec incertitude quant à savoir s'il s'agira de transactions conclues.
- Omis : opportunités exclues des prévisions en raison d'un manque de données.

Méthode de déploiement prévisionnel

Le modèle de prévision définit la manière dont les opportunités de différentes catégories sont regroupées dans une prévision.Il existe deux principaux types de déploiements : unique et cumulatif.

Lorsque vous sélectionnez Unique, cette méthode de déploiement garantit que chaque catégorie de prévision est représentée dans sa propre colonne, seules les opportunités de cette catégorie étant incluses.

Méthode de déploiement unique

Nom de colonne sur la page de prévision	Opportunités qui y sont déployées à partir d'une catégorie de prévision
Pipeline	Pipeline
Hausse	Hausse
Forte hausse	Forte hausse
Commit	Commit
Conclu	Conclu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Lorsque vous sélectionnez Cumulatif, cette méthode de déploiement agrège les catégories de prévision de manière cumulative, chaque catégorie suivante incluant les opportunités des catégories précédentes. Chaque méthode de déploiement cumulatif agrège les opportunités des catégories de prévision d'ordre supérieur.

Méthode de cumul cumulatif

Nom de colonne sur la page de prévision	Opportunités qui y sont déployées à partir d'une catégorie de prévision
Ouvrir le pipeline	Pipeline + Hausse + Forte Hausse + Engagement + Gagné
Avantage cumulé	Hausse + Forte Hausse + Engagement + Victoire
Avantage fort cumulé	Forte hausse + engagement + gain
Validation cumulative	Valider + Gagné
Conclu	Conclu

Calendrier prévisionnel

Le calendrier prévisionnel récupère toutes les opportunités dans le système et génère les dernières données prévisionnelles.

Gestion des quotas de ventes

Vous pouvez affecter des cibles de quotas de ventes aux représentants commerciaux et aux gestionnaires en fonction de leur hiérarchie, de leur rôle et de leur période de prévision.

Gestion des devis

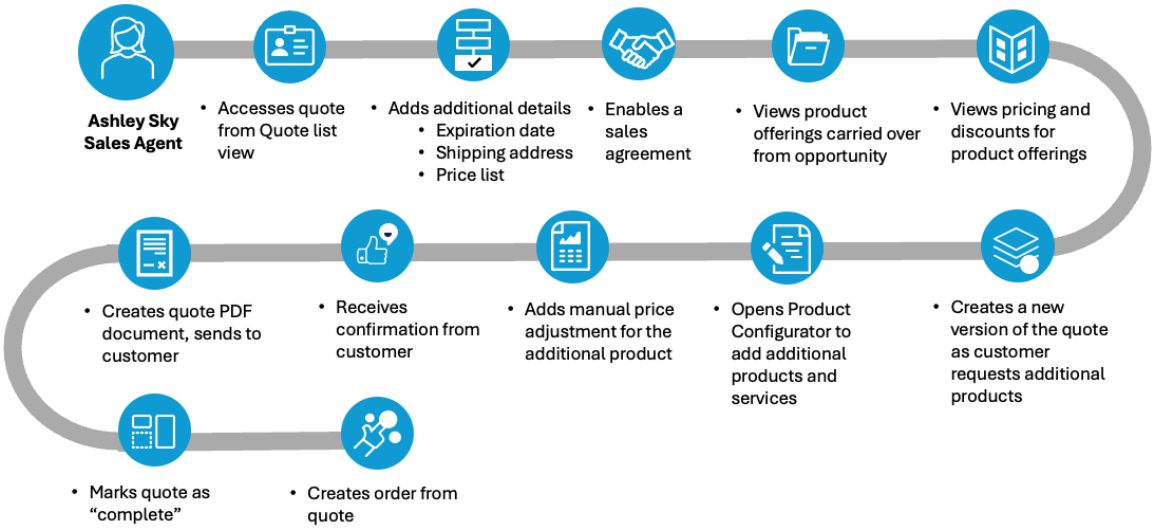
Gestion des devis est une application utilisée pour créer et gérer les devis de produits et services. Gestion des devis peut être une application distincte ou une partie de l'application Gestion des ventes et des commandes (SOM).

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Workflow des devis dans Gestion des ventes et des commandes



Interface utilisateur Gestion des devis

L'application Gestion des devis est intégrée au catalogue d'offres de produits et configurateur de produit permet aux agents commerciaux d'établir des devis facilement et commodément. L'interface Gestion des devis contient les onglets suivants :

Onglets de Gestion des devis

Onglets ou options de fenêtre de devis	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour le devis.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des produits à votre devis à l'aide du configurateur de produit. La tarification est également gérée via les catalogues d'offres de produits.
Onglet Éléments de ligne	Ajouter différents éléments de ligne à un devis. Dans chaque élément de ligne de devis, vous pouvez mettre à jour les caractéristiques du produit et ajouter des ajustements de prix.
Onglet Révisions	Créer plusieurs versions d'un devis.
Onglet Commandes de clients	Transformez votre devis en commande client.
Onglet Ajustement des prix	Affichez et mettez à jour les ajustements de prix.
Activer un contrat de vente dans un devis	Lorsque le contrat de vente est activé, le workflow de devis change et permet aux agents d'ajouter des produits et des services en fonction du contrat de vente.
Créer un devis Document PDF	Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF à partir d'un devis à envoyer aux clients pour révision et signatures.
Partenaire de distribution **Quote management for business organization**	Les partenaires de distribution disposant de plusieurs sites peuvent créer et gérer les parties liées au devis en cas de ventes multi-partenaires. Ils peuvent également afficher les répartitions de prix détaillées sur les éléments de ligne de devis.

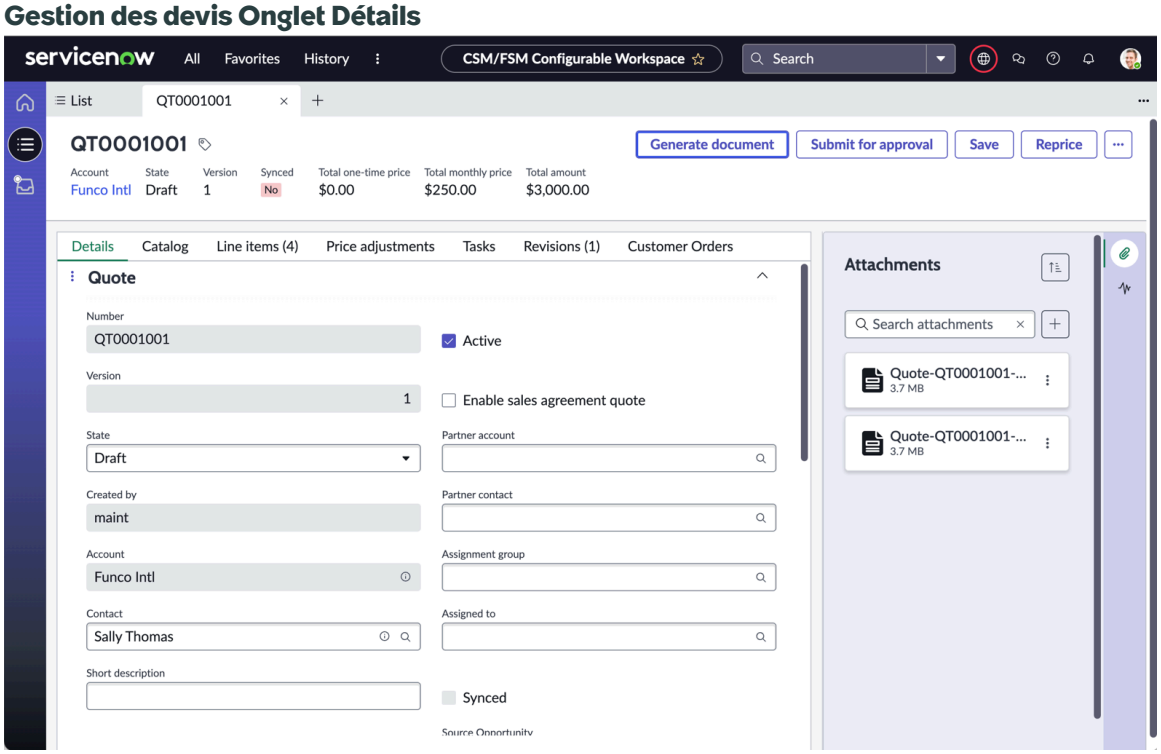
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Onglets de Gestion des devis (suite)

Onglets ou options de fenêtre de devis	Description
Partie liée du devis Quote management for business organization	Plusieurs vendeurs ou partenaires peuvent être ajoutés à l'élément de ligne de devis pour certaines commandes commerciales. Il existe deux types de parties liées aux devis : • Organisation autorisée : ce type d'organisation partenaire dispose des autorisations complètes pour accéder, afficher, modifier ou modifier les détails du devis • Organisation répertoriée : ce type d'organisation partenaire est ajouté uniquement à des fins de suivi et n'a aucune autorisation pour afficher, accéder, modifier ou supprimer les détails des devis.

Gestion des devis Onglet Détails



Intégrer Gestion des devis aux catalogues d'offres de produits

Gestion des devis est intégré au catalogue de produits et à la tarification pour rendre l'ajout de produits à votre devis plus facile et plus pratique. Les agents utilisent le catalogue pour parcourir les offres de produits et le configurateur de produits pour ajouter des options et des prix à vos produits. Ensuite, ils les ajoutent simplement au devis. Les ajustements de tarification récupérés en fonction des règles de matrices de tarification sont automatiquement ajoutés et présentés dans le devis.

Utiliser le configurateur de produit

Cela permet à configurateur de produit vos agents de configurer les produits des manières suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Parcourez et ajoutez des offres de produits configurables à partir du catalogue pour créer des lignes de devis.
- Sélectionnez des options de produits et affichez les relations de produits.

Utilise configurateur de produitGestion des ventes et des commandes des primitives pour créer et mettre à jour les lignes et les caractéristiques des devis.

Configurer et créer des éléments de ligne de devis

Dans le catalogue de produits, parcourez et ajoutez des offres de produits pour créer des lignes de devis et des caractéristiques.

Avec le , les options et les configurateur de produit relations des caractéristiques peuvent être modifiées et mises à jour dans l'onglet Catalogue pour Gestion des devis. Le configurateur de produit utilise Gestion des devis des primitives pour créer et mettre à jour des lignes de devis et des caractéristiques.

Ajouter des ajustements de tarification aux devis

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

Les ajustements de tarification automatique sont récupérés à partir du moteur de tarification. L'agent ajoute les ajustements manuels des prix.

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

Gestion des devis Permet aux agents commerciaux d'ajouter les types d'ajustements de prix manuels suivants :

- Montant de majoration : ajoute un montant de majoration à un produit.
- Montant de Markdown : ajoute un montant de Markdown à un produit.
- % de majoration : ajouter un pourcentage de majoration à un produit.
- % de Markdown : ajouter un pourcentage de Markdown à un produit.
- Remplacement de prix : remplace un prix et définit un nouveau prix.

Ajouter des livres de coûts dans Gestion des devis

Un livre des coûts contient les coûts unitaires des offres de produits. Les barèmes des coûts offrent à vos agents les avantages suivants :

- Calcul de la marge bénéficiaire : possibilité de calculer la marge bénéficiaire en soustrayant le prix de revient du prix de vente indiqué, ce qui aide votre équipe de vente à vérifier que sa stratégie de tarification s'aligne sur les marges bénéficiaires souhaitées.
- Gestion des remises : appliquez des remises aux devis basés sur les prix de revient pour encourager les achats en gros ou les engagements à long terme pour des stratégies de tarification flexibles tout en maintenant la rentabilité et les incitations concurrentielles pour vos clients.
- Aide à la négociation : utilisez les prix de revient comme référence lors des négociations avec vos clients ou fournisseurs. Il fournit une base transparente pour les discussions, vous aide à établir la confiance et facilite des accords équitables et mutuellement bénéfiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus sur les livres des coûts et leur configuration, reportez-vous aux sections Pricing Management, Créer et publier un livre des coûtsCréer une ligne de livre des coûts, et Installer et configurer Gestion des devis.

Activer un contrat de vente dans Gestion des devis

L'activation d'un contrat de vente dans Gestion des devis modifie le devis en un workflow de contrat de vente qui définit les produits et services en fonction du contrat de vente. Les agents peuvent ajouter des produits simples ou des produits configurables, y compris des lots de produits, à un contrat de vente.

- Offres groupées configurables avec possibilité de choisir parmi toutes les offres enfants et produits optionnels disponibles.
- Remise au niveau de la catégorie
- Remise de niveau d'offre.

Définir un emplacement pour les inventaires de produits

Utilisez la fonctionnalité d'emplacement pour définir un emplacement pour les produits disponibles dans le catalogue de produits.

- Sélectionnez un emplacement pour ajouter des produits et des services à la ligne de devis.
- Copiez tous les produits et services d'un emplacement à un autre.

Créer des documents PDF pour un devis

Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF pour un devis qui peut être envoyé aux clients pour examen et signatures électroniques.

- Les documents PDF de devis peuvent être liés à des applications de signature électronique qui DocuSign permettent aux clients de signer électroniquement des devis.
- Des modèles de documents PDF de devis peuvent être créés qui reflètent l'image de marque et les logos des clients.
- Estimations : documents PDF qui peuvent être envoyés aux clients pour examen et approbation.

Consultez Configurer les documents PDF de devis et Créer un devis Document PDF pour plus d'informations sur la création de documents PDF pour les devis.

Étapes suivantes

Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des devis, reportez-vous à la section Installer et configurer Gestion des devis.

Gestion des devis intégration avec Gestion des contrats Pro

L'intégration Gestion des devis avec Gestion des contrats Pro est connue sous le nom de Gestion des contrats pour la gestion des ventes et des commandes (com.sn_som_clm).

Gestion des devis s'intègre à pour Gestion des contrats Pro aider les agents commerciaux à créer des contrats de vente juridiques à partir d'un devis. Un contrat de vente légal confirme le contrat de vente et les accords entre votre entreprise et votre client.

Les rôles suivants sont requis pour initier, visualiser et gérer l'exécution du contrat :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Prestataire de contrats : ce rôle est affecté au rôle **d'agent commercial** et permet aux agents commerciaux de créer des contrats et d'exécuter le workflow du contrat.
- Configurateur de contrat : ce rôle est affecté au rôle **de spécialiste des opérations commerciales** et permet aux spécialistes des opérations commerciales de configurer les données requises pour l'initiation du contrat et ses tâches connexes.

Un processus de génération de contrat comprend les étapes suivantes :

- Un spécialiste des opérations commerciales crée un type de contrat et un modèle de document, définit les règles de signataire et effectue les configurations du processus de génération de contrat. Pour en savoir plus, consultez .
- Un agent commercial lance ensuite le processus de création de contrat via l'action d'interface utilisateur Lancer le contrat en renseignant les détails requis, tels que le type de papier, le type de contrat, le type de signature et les dates de début et de fin.
  - **Initier le contrat** L'action d'interface utilisateur n'est visible que lorsqu'un devis est à l'état Terminé.
  - Une fois que vous avez soumis le formulaire de création de contrat, un enregistrement de demande de contrat est créé.
  - La nouvelle demande de contrat déclenche le workflow pour générer le contrat de vente juridique.

  Pour en savoir plus, consultez Initier une demande de contrat.
- Lorsque le workflow de contrat est terminé, l'état de la demande de contrat passe à Fermé terminé.

Étapes suivantes

Pour en savoir plus, consultez Intégrer à Gestion des contrats Pro.

Gestion du contrat de vente

Gestion du contrat de vente est une application qui capture le périmètre et les conditions d'un devis pour les transactions de vente futures, sur une période spécifiée entre un acheteur et un vendeur.

Gestion du contrat de vente Il peut s'agir d'une application distincte ou d'une partie de l'application Gestion des ventes et des commandes .

Un devis est une offre formelle de produits et services, proposée à des prix et des conditions de paiement spécifiques, qui est envoyée à un client potentiel. Ce n'est qu'après la conclusion ou la clôture d'un devis qu'un contrat de vente peut être généré.

- Détails sur l'acheteur et le vendeur impliqués dans la transaction
- Période de validité du contrat
- Détails des produits et services à fournir
- Produits et services spécifiques : quantités et prix

Workflow du contrat de vente : Devis au contrat de vente

Le contrat de vente et les lignes du contrat de vente sont basés sur un devis et des lignes de devis utilisant les mêmes offres de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Éléments de ligne du contrat de vente

Dans un contrat de vente, un élément de campagne désigne tout produit ou service vendu par le vendeur. Ces offres peuvent aller d'éléments simples à des éléments plus complexes, configurables ou regroupés. Chaque offre peut également avoir des fonctionnalités ou des caractéristiques spécifiques. Un élément de campagne peut être une version particulière d'un produit, une combinaison de différentes configurations de produit ou une catégorie de produits. Un accord unique peut inclure plusieurs éléments de ligne.

Liste des prix du contrat de vente

Dans un contrat de vente, les prix des produits et services négociés et finalisés sont appelés listes de prix. Ces listes précisent les prix convenus pour les différents articles inclus dans l'accord. Lorsqu'une commande client est passée sur la base d'un contrat de vente, ces listes de prix sont utilisées pour déterminer le prix de la commande. Cela garantit que les conditions négociées dans le contrat de vente sont appliquées de manière cohérente à toutes les transactions de vente dans le cadre de ce contrat.

Gestion des commandes

En savoir plus sur les fonctionnalités disponibles dans l'application Gestion des commandes afin de 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble d'Order Management

Avec l'application Gestion des commandes, vous obtenez un système de gestion des commandes configurable, extensible et piloté par les données. L'application Gestion des commandes 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 des besoins de votre entreprise.
- 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes fournit différentes façons de capturer les commandes de produits et de services.

- Capture de commande directe : vos agents et gestionnaires de commandes peuvent saisir des commandes de produits ou de services à l'aide du 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.
  - Pont de services Now Intégrations : utilisez les Pont de services applications pour recevoir et répondre aux demandes de produits ou de services directement entre votre instance et les instances de vos clients, sans configurer ni gérer d'intégrations personnalisées. Pont de services prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client. Pour plus d'informations sur les avantages détaillés de l'utilisation Pont de services des applications, reportez-vous à la section Exploring Service Bridge .

    Si vous êtes un fournisseur, vous pouvez utiliser l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs pour créer et exécuter des commandes de produits à l'aide Gestion des commandes de Pont de services. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application pour créer les produits que Pont de services les consommateurs peuvent commander auprès des catalogues de services dans leurs ServiceNow instances, reportez-vous à la rubrique Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services.

Une fois qu'une commande est capturée, vos agents de commande peuvent ajouter d'autres détails requis, tels que le lieu 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 examine et approuve une commande de produit ou de service, Order Management décompose la commande en commandes de produits, de services et de ressources requis pour chaque élément de ligne de commande. Cette répartition est basée sur les relations de spécifications définies dans le catalogue de produits et sur les règles de décomposition que vous avez créées. Si certaines informations ne sont pas disponibles au début de la décomposition des ordres, Gestion des commandes décalage de la décomposition pour créer certains ordres à l'aide des informations actuelles.

Exécution de commande

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

- Gestion des commandes 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 : alerte les gestionnaires d'exécution lorsque l'heure affectée pour une tâche de commande est compromise.

Portail d'entreprise pour le libre-service client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Les clients business peuvent utiliser le portail d'entreprise pour effectuer les opérations suivantes :

- Parcourez les produits à l'aide du catalogue de produits.
- Configurez les options de produit pour les produits complexes.
- Créer des commandes et afficher les produits dans leurs paniers.
- Examinez le processus d'exécution pour vérifier la progression de leurs commandes.

Pour plus d'informations sur la configuration du Portail d'entreprise, voir Configurer le Portail d'entreprise .

Modèle de données Order Management

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

Cycle de vie de la commande

Dans Order Management, une commande client passe par les différentes étapes du cycle de vie d'une commande.

Cycle de commande life

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]

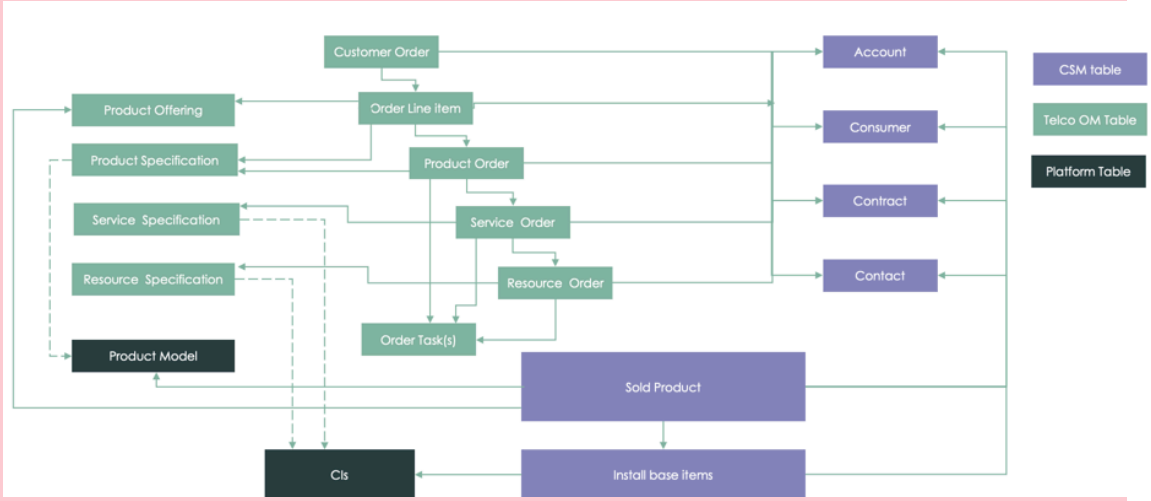
Tables, entités et relations de la gestion des commandes

[store-future: BEGIN review]Le diagramme suivant montre les tables et les relations qui composent le modèle de données Order Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes



[End]

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

- Tables incluses dans le produit Gestion des commandes.
- Tables issues de l'application Gestion du service client.
- Tables ServiceNow AI Platform®.

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 ServiceNow AI 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 ServiceNow AI Platform. Utilisez les commandes de service pour l'activation de nouveaux services pour les demandes après-vente des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Entités du modèle de données pour la gestion des commandes (suite)

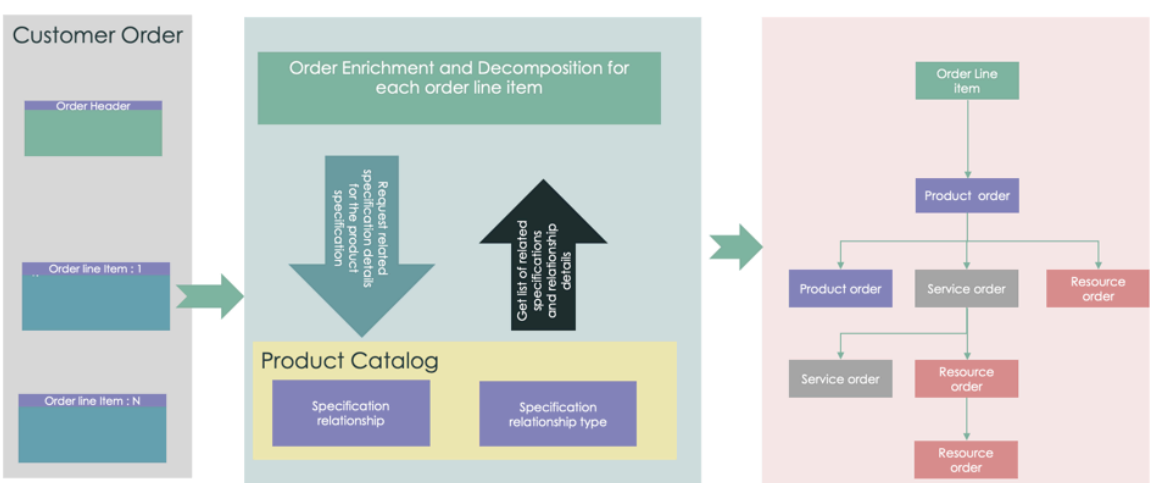
Entité	Description
Commande de domaine	Ordres créés au cours du processus de décomposition de l'ordre, généralement dans trois types de domaines différents, appelés produit, service et ressource. **Commande de produit du domaine** Type de commande de domaine qui a été créé pour gérer le processus d'exécution 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 du domaine** Type de commande de domaine qui a été créé pour gérer les ressources requises pour le traitement 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, à l'aide des informations de relation de spécifications du catalogue de produits. Le diagramme suivant est un exemple de la façon dont une commande client peut être enrichie et décomposée.

Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes



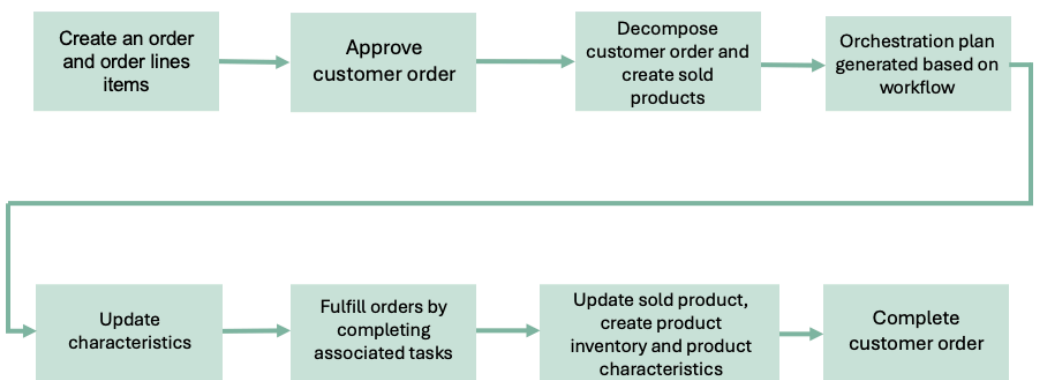
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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



Décomposition échelonnée

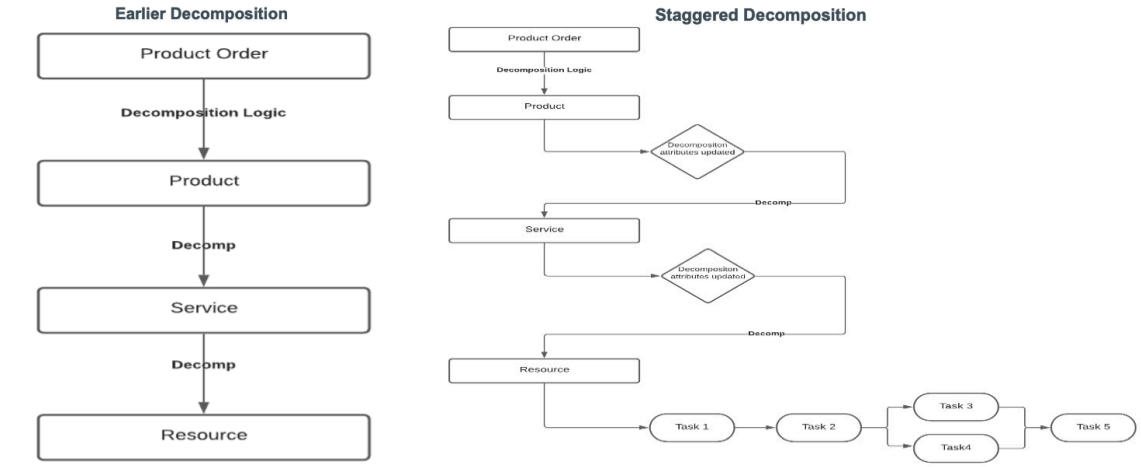
Découvrez comment décaler la décomposition pour vos commandes clients. Vous pouvez décomposer vos commandes clients en plusieurs itérations en utilisant les informations disponibles au niveau du domaine, plutôt que de décomposer une commande client entière en une seule fois après son approbation.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le processus de décomposition échelonnée. Vous pouvez lancer 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 ne disposez pas des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Traitement de décomposition échelonné



Contraste avec le traitement de décomposition antérieur

Avant que la décomposition échelonnée ne soit disponible, le traitement de la décomposition de commande commençait immédiatement après l'approbation de l'exécution d'une commande client. La décomposition de la commande était basée sur les relations de spécifications 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 commande, le traitement de commande ignorait la décomposition des commandes. Cependant, dans la décomposition échelonnée, avec la décomposition initiale, la décomposition se déclenche automatiquement pour les ordres ignorés lorsque la valeur caractéristique dépendante est disponible. La valeur caractéristique peut être définie par vos utilisateurs d'exécution des commandes ou par les règles de propagation des attributs.

Fonctionnement de la décomposition échelonnée

Pour prendre en charge la décomposition d'ordre de manière échelonnée, vous pouvez utiliser cette méthode pour redéclencher le processus de décomposition pour les ordres de domaine ignorés 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 dans la commande, les éléments de ligne de commande et la définition du catalogue. Il évalue également les règles de décomposition pour créer les ordres de domaine cibles. Si la fonctionnalité de décomposition ne parvient pas à évaluer les règles de décomposition en raison de l'indisponibilité de 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 ordres de domaine requis et termine la décomposition de l'ordre. Si vous mettez à nouveau à jour la valeur caractéristique une fois la décomposition de l'ordre terminée, cela ne déclenche pas la décomposition pour l'ordre de domaine.

Prise en charge de la quantité de commandes

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

de domaine égales 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 de 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 avoir des caractéristiques de commande différentes. Par exemple, si un client commande un routeur pour l'un de ses emplacements, il peut avoir une sélection de taille de mémoire qui diffère du même modèle de routeur qui a été commandé pour un autre emplacement. Gestion des commandes 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 lors de la commande d'un élément

Si votre client passe une commande avec 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 de commande crée ensuite le même nombre de commandes de produit ou de service et gère le processus d'exécution pour chaque commande indépendamment.

Prise en charge de la quantité caractéristique pilotée par le catalogue

Dans ce scénario, le processus de décomposition décompose une commande de produit ou de service en 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 spécification 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 contient des informations sur la valeur des caractéristiques de la commande, ce qui a un impact sur la quantité des commandes de domaines. Ainsi, le processus de décomposition d'ordre 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 commandes dans Gestion des commandes

Vous pouvez capturer, gérer et exécuter les commandes de vos clients à l'aide d'API Pont de services ou de la capture directe des commandes avec l'application Gestion des commandes .

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

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

Vos systèmes de capture de commandes actuels peuvent être intégrés à ServiceNow des instances à l'aide d'API basées sur TMF622. Grâce à cette intégration, votre système de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

capture de commandes peut soumettre des demandes de produits ou de services, qui peuvent ensuite être exécutées dans votre ServiceNow instance.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'API ServiceNow fournie basée sur la spécification REST de l'API de commande de produits TMF622, consultez OpenAPI de commande de produit standardisée.

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

Scénario de workflow basé sur l'API pour Gestion des commandes



Scénario 2 : utilisation pour la Pont de services capture et le chargement des commandes

Vos ServiceNow instances peuvent être intégrées aux instances de vos clients à l'aide Pont de services de . Grâce à cette intégration, vous pouvez créer et publier des offres de produits sur les instances de votre client. Les clients Enterprise peuvent ensuite soumettre des demandes de produits ou de services, que vous pouvez ensuite remplir.

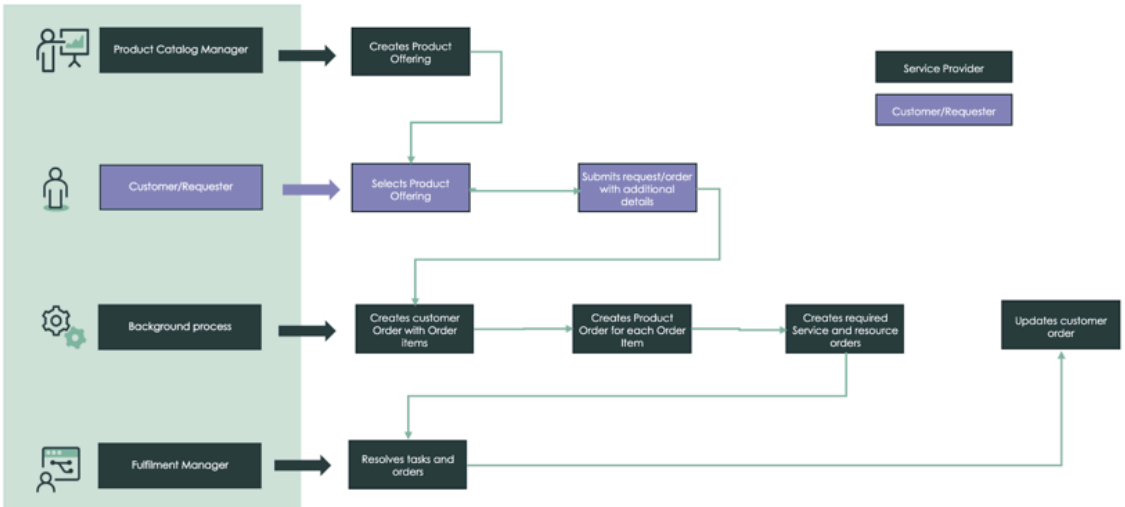
Remarque :
Pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation des Pont de services applications, reportez-vous à la section Exploring Service Bridge .

Ce diagramme montre comment Pont de services fonctionne le processus de saisie et de téléchargement des commandes de télécommunications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Scénario de workflow Pont de services pour Gestion des commandes



Enrichir une commande dans Gestion des commandes

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 de l'enrichissement de commande

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

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

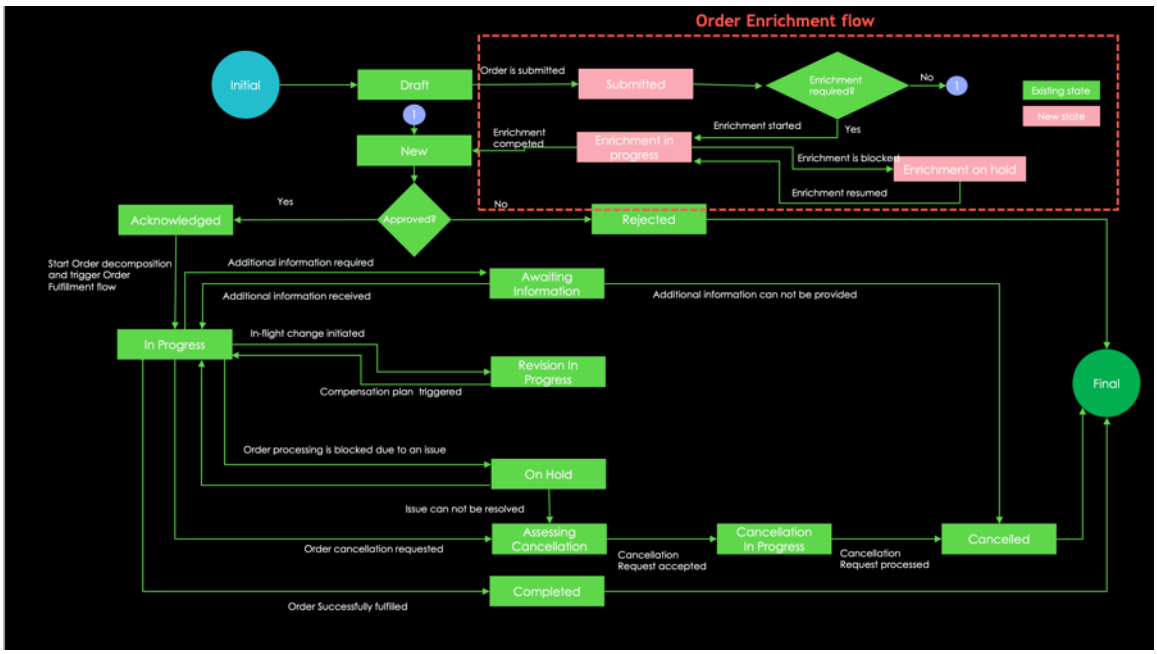
Fonctionnement du processus d'enrichissement des commandes

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

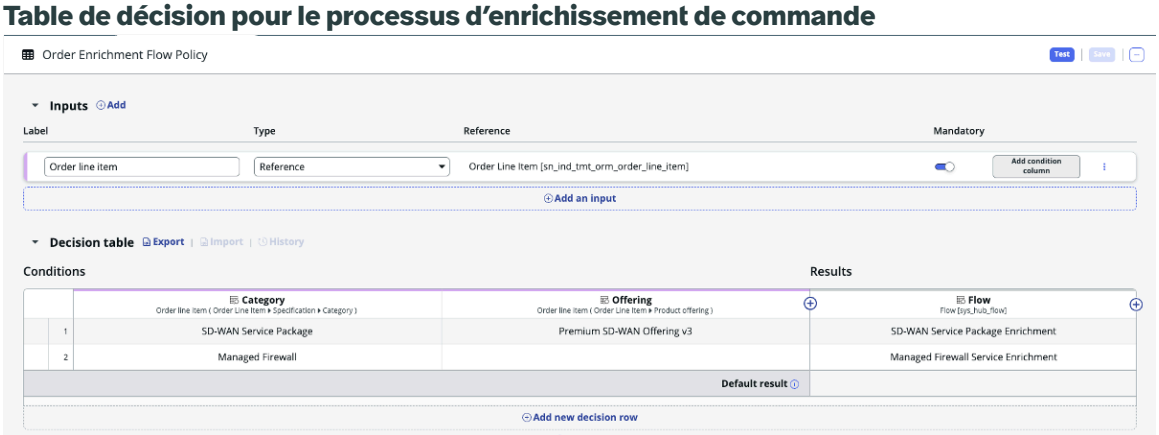
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'enrichissement de commande



Un agent de commande crée une commande en Gestion des commandes 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



Si un élément de ligne de commande est applicable pour le processus d'enrichissement, l'état de la commande, y compris ses éléments de ligne, devient Enrichissement en cours et la politique de flux d'enrichissement de la commande est déclenchée. Le flux crée des tâches d'enrichissement de commande pour ces éléments de ligne de commande. Si l'élément de ligne n'est pas éligible à l'enrichissement, son état bascule sur Nouveau.

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 commande est terminé, l'état des éléments de ligne de commande passe de Enrichissement en cours à Nouveau et l'état de la commande bascule également sur Nouveau.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes de services

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

Les commandes de service 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 externe via l'API Service Order Open, ou vous les saisissez directement dans .ServiceNow AI Platform®

Modèle de données de gestion des erreurs

Gérez et résolvez les problèmes de traitement qui se produisent lors de l'exécution d'une commande client ou de service. Gestion des erreurs vous permet d'identifier les exceptions de traitement des commandes et de créer un enregistrement de conséquence pour examiner et résoudre le problème de traitement sous-jacent. Gestion des erreurs permet à un client ou à une commande de service de se poursuivre jusqu'à ce qu'il soit terminé.

Le modèle de données Gestion des erreurs étend la table Tâche . La table suivante répertorie les attributs qui s'appliquent au traitement des erreurs de commande.

Trier les attributs de table de conséquence

Champ	Description
Numéro	Numéro de notification unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO, contenant jusqu'à sept chiffres.
Affecté à	Identificateur de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement de l'erreur.
Créé par	Identificateur de l'administrateur d'erreur qui a créé l'enregistrement de l'erreur.
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 de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreurs affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement de l'erreur, en fonction de l'endroit où il se trouve actuellement dans le cycle de traitement. **Ouvert** Enregistrement de conséquence nouveau et non actuellement affecté à une personne pour travailler. **En cours** Enregistrement d'erreur qui est affecté et en cours de traitement. **En suspens** Enregistrement des conséquences en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Trier les attributs de table de conséquence (suite)

Champ	Description
	En attente d'informations L'enregistrement de conséquence qui est en suspens et en attente de plus d'informations avant le traitement peut se poursuivre. **Résolu** Problème de retombées qui a une résolution mais que vous n'avez pas officiellement fermé. **Fermé terminé** Enregistrement de conséquence terminé et fermé. **Annulé** Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
Provenance	Identificateur de l'enregistrement de tâche de commande d'origine auquel l'enregistrement d'erreur est associé.
Activité	Liste des activités de traitement et des changements de 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 d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Trier les attributs de table de conséquence (suite)

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

Information associée

- Gestion des erreurs de commande
- Création d'enregistrements d'erreurs automatisés et manuels
- Concepteur de flux
- Flux
- Créer un flux

Gestion des ordres de changement en cours dans Gestion des commandes

En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez déterminer comment gérer les changements pour les commandes client 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 client qui est toujours en cours d'exécution. Vous définissez un point de non retour (PONR) au-delà duquel l'ordre ne peut accepter aucun changement. 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 Gestion des commandesà , votre entreprise peut gérer plus facilement les changements en cours, réduire les coûts opérationnels 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 la section Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation.

Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes

En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez vous assurer d'effectuer toutes les tâches nécessaires pour répondre aux 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

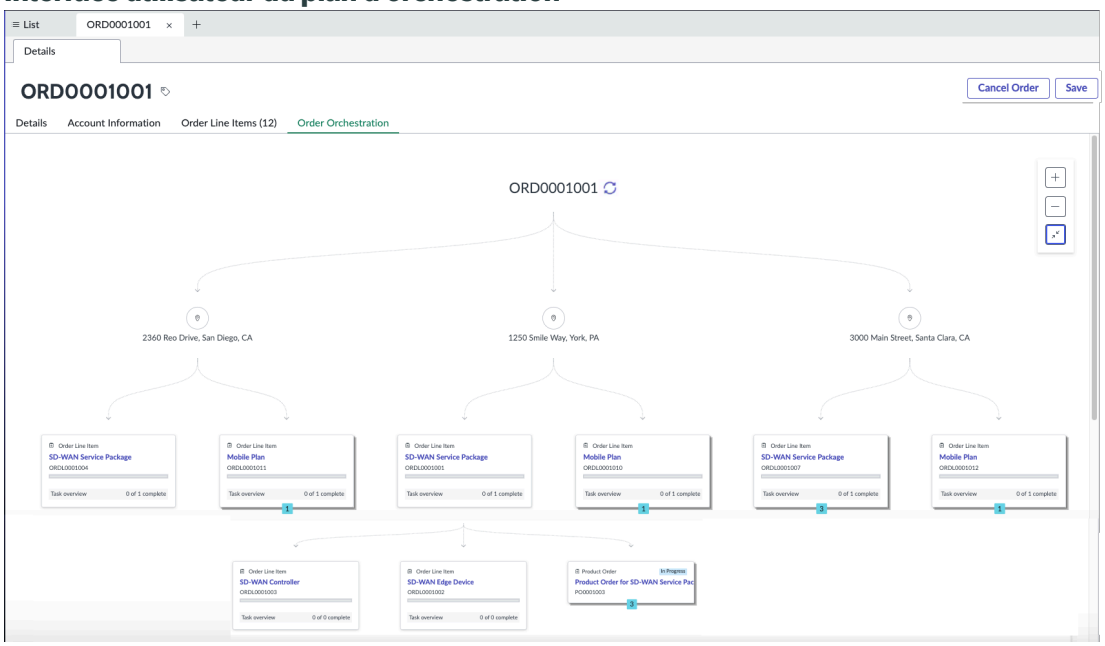
En tant que gestionnaire ou agent d'exécution des commandes, vous utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour suivre toutes les commandes de domaine et les tâches de commande connexes pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine. Vous pouvez également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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Interface utilisateur du plan d'orchestration



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

- Représentation illustrée qui affiche la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les ordres 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.

À l'aide de 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 affichez 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 erreurs de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

Exécution des commandesmulti-sites

L'interface utilisateur du plan d'orchestration est particulièrement utile lorsque vous traitez des commandes client impliquant plusieurs produits expédiés à plusieurs emplacements. Par exemple, un client commande le package de services SD-WAN pour ses sites de San Jose, San Diego, Denver et Dallas. Cela signifie qu'il y a 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Si le même client commande également un produit de sécurité SD-WAN en option pour chaque emplacement, il y aura quatre éléments de ligne de commande supplémentaires. C'est-à-dire qu'il y a 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 Gestion des commandes décompose la commande en plusieurs commandes de domaine pour l'exécution. Les ordres de domaine sont les ordres de produit, de service et de ressource générés lors de la décomposition. Chaque commande décomposée a un flux d'exécution correspondant avec plusieurs tâches de commande. Pour traiter une commande avant les dates de livraison promises à votre client, vous devez terminer toutes les commandes de domaine connexes et résoudre toutes les tâches de commande connexes à temps.

Remarque :
Pour en savoir plus sur le modèle de données et la décomposition de l'ordre Gestion des commandes , consultez :

- Modèle de données Order Management
- Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution

Information associée

Examen des plans d'orchestration et exécution des commandes

Examiner 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 compromis.

Jeopardy Management Se compose de plusieurs composants de l'application Gestion des commandes qui fonctionnent ensemble pour surveiller et rendre compte du 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.

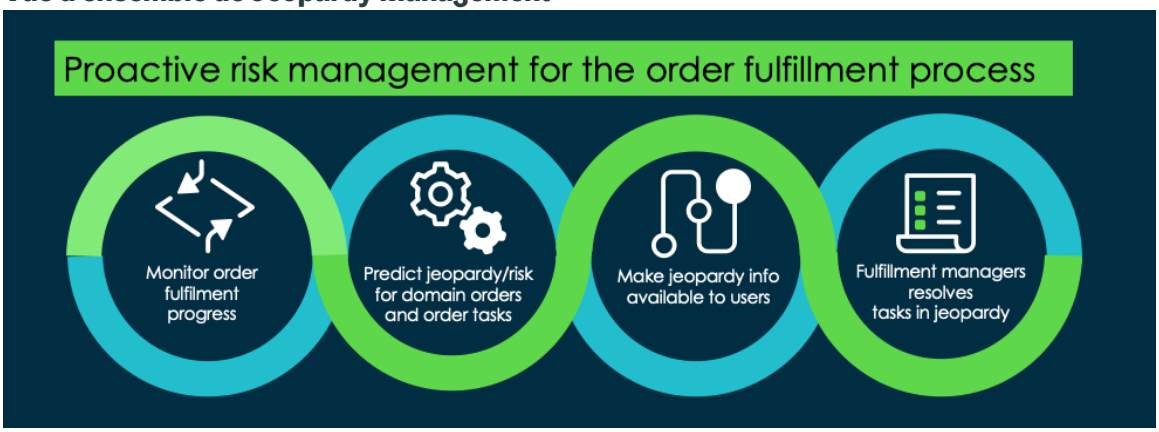
En Gestion des commandes, certaines commandes clients doivent être exécutées dans un délai déterminé. L'engagement de temps peut faire partie d'un contrat signé par le client et le fournisseur de service client (CSP) pour assurer la livraison et l'assurance des produits et services. Pour exécuter une commande dans les délais prévus, un CSP 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

servicenow

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 relations des tâches de commande sont créées et les durées des tâches sont définies. Les tâches planifiées sont définies à l'état de 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 de la tâche déclenche une alerte de dangerosité.

Composants Jeopardy Management

Define subflows & decision tables	Monitor order fulfilment 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

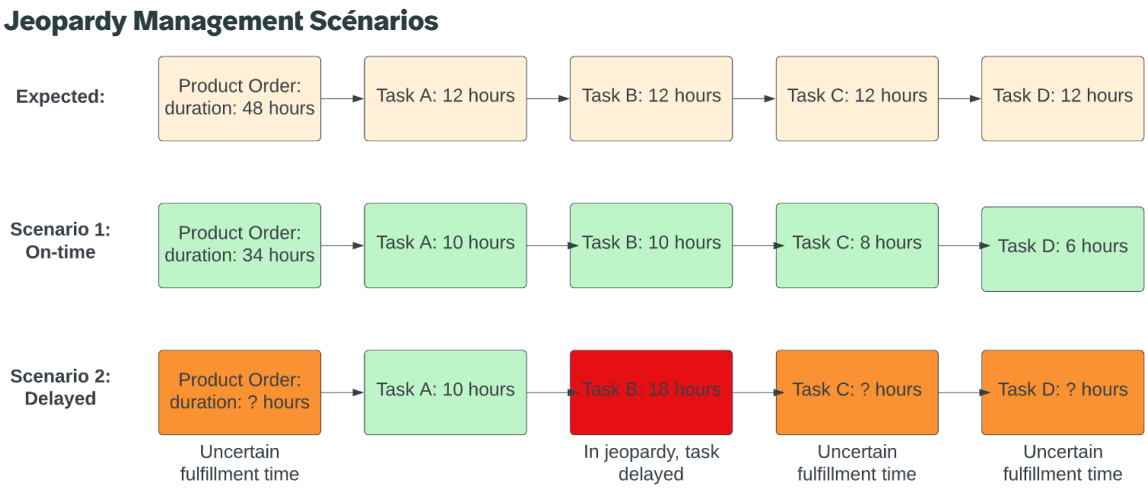
Jeopardy Management Niveaux d'alerte

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 du niveau de menace des tâches prédécesseurs et successeurs dans le plan d'exécution.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



L'image Jeopardy Management des scénarios compare certains scénarios pour des tâches à certains niveaux de risque : attendu, à temps et retardé. 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

Utilisez les liens suivants pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Jeopardy Management de .

- Configurer Jeopardy Management
- Surveillance Jeopardy Management

Configurer la gestion des menaces

En savoir plus sur l'installation et la configuration Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

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

- Définir des 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 entre les tâches de commande sont créées.
- Définir les accords sur les niveaux de service (SLA) Définitions : Les définitions de SLA suivent la durée d'exécution de chaque tâche de commande.
- Créer des tables de décision : créez des tables de décision qui contiennent des informations telles que la durée des tâches 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 gestionnaires d'exécution doivent soit reconfigurer les flux secondaires d'exécution existants, soit créer des flux secondaires pour chaque spécification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Les tâches de commande sont créées en amont : les flux secondaires configurés pour la gestion des menaces créent des tâches de commande à l'avance et dans un état brouillon.
- Utiliser l'action de flux Créer une tâche 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 relations de tâches ont été créées, définissez la progression de l'exécution.

Créer des définitions de SLA

Les définitions de SLA et les flux de traitement des SLA sont liés aux tâches d'un plan d'exécution et suivent et rendent compte du temps nécessaire pour accomplir les tâches compatibles avec les menaces. Consultez Créer des définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management pour plus d'informations.

- Définitions de SLA : définissez la condition de démarrage, la condition de pause, la condition d'annulation et les conditions de réinitialisation selon le cas d'utilisation.
- Durées des SLA : les durées sont spécifiées afin que le suivi puisse être réalisé lorsque le SLA de tâche est créé.
- Le flux de traitement des 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 %, 100 % de progression du SLA de tâche.

Lien Jeopardy Management vers les spécifications de produits et services à l'aide de Générateur de décision

Les tables de décision sont utilisées pour lier et configurer Jeopardy Management des spécifications de produits et de services dans Order Management for Telecommunications.

- 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 tâches retardées.
- Calcul du niveau de menace de la tâche de commande : définit le niveau de menace d'une tâche en fonction du pourcentage d'achèvement des tâches.
- Politique d'affectation de 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'utilisation de la gestion des menaces

Jeopardy Management Les cas d'utilisation vous aident à explorer et à comprendre le fonctionnement de Jeopardy Management dans différents scénarios dans 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 concernant la configuration et l'installation Jeopardy Management de Order Management for Telecommunications.

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Traduction automatique

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

Définissez la logique de menace à l'aide Studio de workflow de liens entre les spécifications des produits et un workflow d'exécution.

- Créez des tâches de commande planifiées ayant l'état Brouillon.
- Définissez les relations des tâches.
- Créez un espace réservé pour les commandes de domaines.
- Créez des relations pour les tâches de commande d'une commande de domaine.
- Définissez l'état de la tâche de commande.
- Configurez les tables de décision de menace.

Cas d'utilisation au moment de l'exécution

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

Cas d'utilisation : prendre 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 ne respecte pas la date d'échéance du client.

- Calculez les dates d'achèvement planifiées des tâches et les dates estimées.
- 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 de commande.
- Reporter les dates planifiées pour les tâches de commande qui se terminent.

Cas d'utilisation : prendre en charge la décomposition d'ordre échelonnée et *Jeopardy Management*

Les gestionnaires d'exécution et les agents 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 du workflow.

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

Cas d'utilisation : prendre en charge les commandes en cours et *Jeopardy Management*

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Révision en cours et toutes les tâches sont en suspens : la surveillance des menaces s'arrête.
- Révisions des commandes approuvées : l'état des tâches passe de l'état En suspens à l'état précédent et les tâches à venir passent à un état planifié.
- La logique de la menace recalcule les dates : dates planifiées et dates estimées ou prévues.
- Les dates sont étalonnées.
- Déploiement de la logique de date qui s'exécute et reflète les nouvelles dates de début et de fin des dates planifiées et estimées.

Jeopardy Management Rôles et profils

Pour en savoir plus sur la façon dont les rôles et les personas peuvent changer, adoptez Gestion des commandesJeopardy Management.

Rôles dans Jeopardy Management

Le tableau suivant répertorie les rôles et profils dans Gestion des commandes quand Jeopardy Management est activé.

Profils et rôles dans Jeopardy Management

Profil	Responsabilités	Rôle
Administrateur système	• Configure les flux d'exécution pour Jeopardy Management. • Configure tous les ensembles de règles de table de décision liés au danger qui définissent les politiques d'exécution des menaces. • Configure les définitions d'accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches. • Examine et met à jour les workflows existants et ajoute des actions de menace lorsque des mises à jour sont nécessaires. • Examine et met à jour les tables de décision des menaces.	administrateur
Gestionnaire d'exécution des commandes	• Examine les données de péril de commande pour connaître les impacts sur les commandes. • Affecte les priorités de la menace des tâches à l'agent qualifié approprié pour la résolution. • Suit et surveille l'exécution en temps opportun de la commande client à l'aide des informations sur les risques.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Profils et rôles dans Jeopardy Management (suite)

Profil	Responsabilités	Rôle
	• Atténue de manière proactive les risques de danger. • Escalade les problèmes liés à la menace de commande selon les besoins.	
Agent d'exécution des commandes	• Suit, surveille et examine les progressions des tâches de commande pour les données en péril et agit de manière proactive sur les problèmes potentiels liés au danger. • Escalade les problèmes de péril le cas échéant vers les gestionnaires d'exécution.	sn_ind_tmt_orm.agent_exécutant_commande
Gestionnaire des commandes de service	• Examine les données sur la menace des commandes de service pour détecter d'éventuels impacts sur les commandes de services. • Affecte les priorités de la menace des tâches à l'agent qualifié approprié pour la résolution. • Suit et surveille l'exécution en temps opportun des commandes des clients en exploitant les informations sur les risques. • Atténue de manière proactive les risques de danger. • Escalade les problèmes liés au danger selon les besoins.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Agent de commande de service	• Suit, surveille et examine les progressions des tâches de commande pour les données compromises. • Escalade les impacts de la menace de la commande vers le gestionnaire d'exécution.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Traduction automatique

Relations horizontales entre les produits

À l'aide d'une règle de compatibilité, vous pouvez définir les relations horizontales entre vos spécifications de produit, de service et de ressource.

Lorsque vous créez un catalogue de produits, vous pouvez créer une relation verticale, qui est la relation entre vos entités parent et enfant. En tant que gestionnaire de catalogue

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

de produits, vous pouvez également activer une relation horizontale, qui est une relation entre un produit à un produit, un produit à un service ou un produit à une ressource, en définissant des règles de compatibilité dans le catalogue de produits.

Utilisation d'une relation horizontale

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

Examinons un exemple de relation horizontale, comme la relation entre la voix sur IP (VoIP) et un service Internet. La VoIP nécessite une connexion Internet active, mais la VoIP et un service Internet sont définis dans une hiérarchie de produits différente. Une relation horizontale vous permet de 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 pour la VoIP et d'exécuter la commande.

Traitement asynchrone des commandes clients et consommateurs volumineuses

Si vous êtes administrateur d'un fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez prendre en charge un volume élevé de commandes clients d'entreprise, multisites et de consommateurs en utilisant le traitement asynchrone des commandes dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes .

Vue d'ensemble du traitement asynchrone des commandes

Les fournisseurs de services de configuration prennent en charge à la fois les entreprises clientes et les consommateurs. Habituellement, les commandes des entreprises clientes sont des commandes multisites importantes et les commandes des consommateurs sont un volume élevé.

Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser l'API Product Order Open pour recevoir une commande dans l'application Gestion des commandes . Le traitement des commandes passe par trois étapes :

- Validation de 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 Gestion des commandes 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 `create_product_order_validation_sync` propriétés système et `create_service_order_validation_sync` sur Vrai (par défaut) ou Faux dans le ServiceNow AI 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

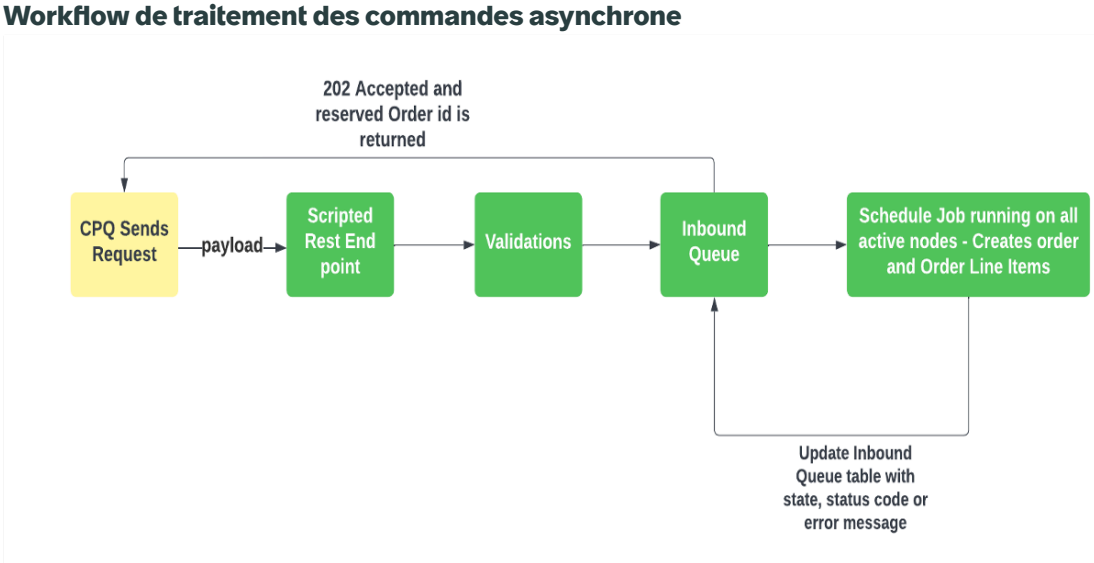
Fonctionnement du traitement asynchrone des commandes

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 ouverte de commande de produit (point de terminaison REST scripté) dans l'application Gestion des commandes à partir des systèmes CPQ (Configure, Price and Quote). Les détails de la commande sont d'abord validés et 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 les commandes ne soient insérées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. La valeur par défaut est définie sur Vrai.

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 des commandes client, comme illustré dans le diagramme suivant.

Workflow de traitement des commandes asynchrone



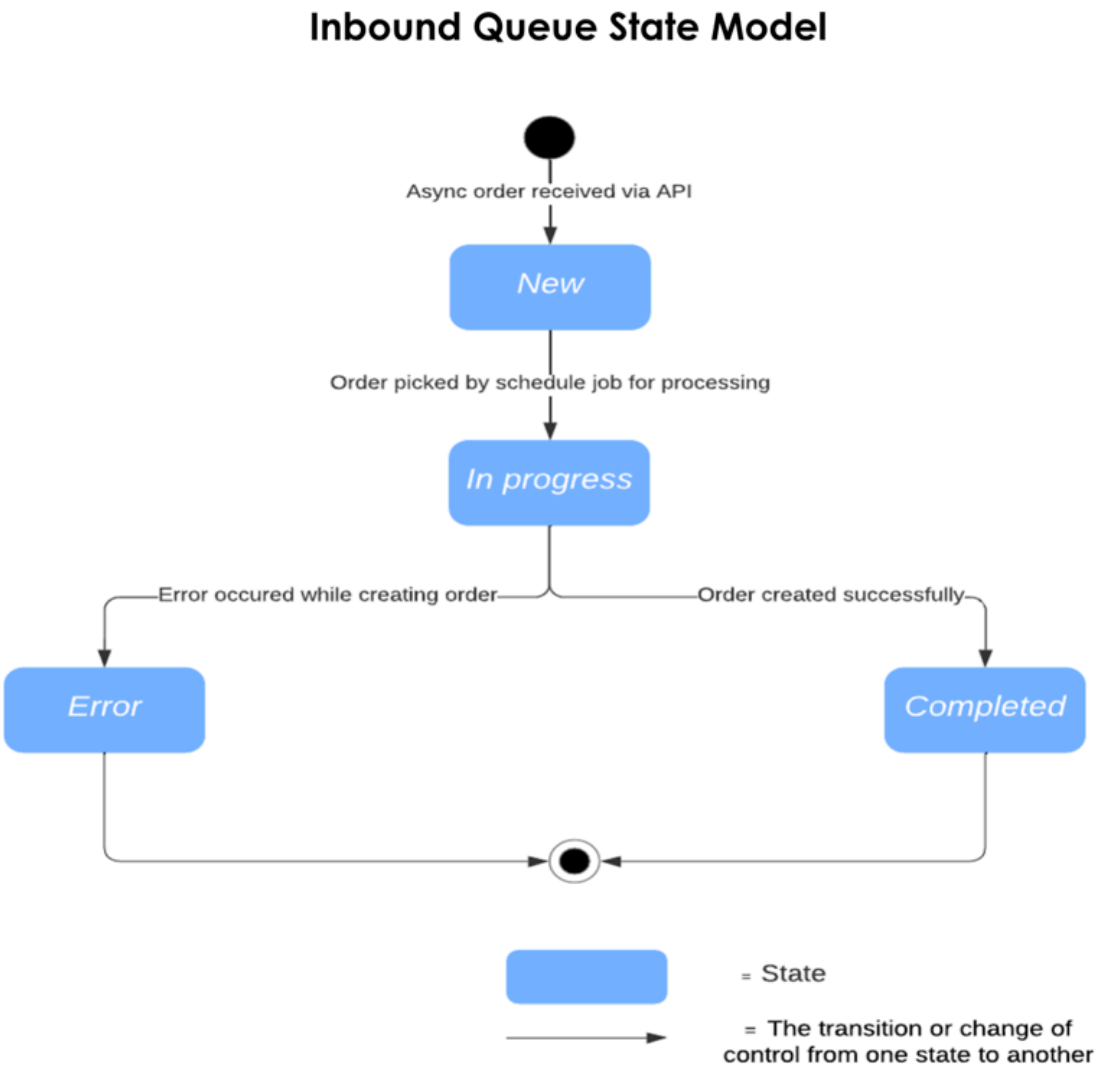
Le traitement asynchrone des commandes suit les étapes suivantes :

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 API ouverte de commande de produit .
2. Une fois que vous avez reçu un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles via l'API ouverte de commande de produit en mode asynchrone, les détails de la commande sont d'abord validés. Les détails de la commande incluent l'offre de produits, 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.
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 la file d'attente entrante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Modèle d'état de file d'attente entrante



4. Lorsque toutes les commandes sont capturées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], un travail planifié s'exécute pour créer les commandes client pour les enregistrements dans l'état Nouveau.

Commandes de réseaux 5G tranchés

Un fournisseur de services de communication (CSP) peut définir des services 5G dans le catalogue technique et gérer la création et l'exécution de ces commandes pour un réseau découpé.

Découpage du réseau

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

En découpant un réseau 5G, un CSP peut effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Créer et gérer les modèles de tranches avec les attributs de tranches requis dans leur catalogue de produits.
- Prenez en charge les spécifications de tranches à l'aide des modèles de tranches pour définir les services de tranche.
- Prenez en charge l'ingestion des 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 ordres de tranches vers le sud avec des attributs vers le sud vers les systèmes vers le sud, tels que la fonction de gestion des tranches réseau (NSMF), à l'aide de l'API ouverte d'ordre de service.

Comment un ordre de tranchage est géré

Un administrateur de catalogue de produits crée des modèles dans le catalogue de produits en définissant les caractéristiques du modèle et les options de caractéristique du modèle. Lorsque l'administrateur du catalogue de produits a terminé de créer les modèles, il les publie dans le catalogue de produits. Grâce à 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 du réseau 5G.

Ensuite, l'administrateur du catalogue de produits mappe les modèles de tranches aux différentes catégories de spécifications. L'administrateur du catalogue de produits effectue le mappage à l'aide de la table de décision Politique de sélection de modèle dans le générateur de décision. Les modèles mappés sont automatiquement remplis 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, reportez-vous à la section Créer et publier des spécifications de service.

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 spécification n'est mappée à aucun modèle, le mappage catégorie-modèle par défaut est considéré comme faisant partie de la spécification de service.

Le gestionnaire du catalogue de produits utilise ensuite les modèles pour définir les nouvelles spécifications des services 5G.

Une fois les spécifications du 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 Gestion des commandes .

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 Gestion des commandes pour compléter le flux d'exécution des commandes pour diverses actions sur les commandes de produits et de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vue d'ensemble de l'ID d'inventaire des produits externes

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

Utilisation d'un ID externe

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

- Capturez l'ID d'inventaire des produits externes dans le Gestion des commandes système via les API du produit et du service.
- 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 vers le sud à utiliser l'ID d'inventaire externe pour soumettre, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre des commandes sur l'inventaire des produits dans le système de gestion des commandes.

Remarque :
Vous pouvez également mapper l'ID d'inventaire de produits externe à l'enregistrement d'inventaire de produits à l'aide de l'API ouverte Inventaire des produits. Pour plus d'informations, consultez Product Inventory Open API .

Customer Contracts and Entitlements

L'application Customer Contracts and Entitlements pour Gestion du service client (CSM) fournit une solution pour normaliser, organiser, gérer et utiliser les contrats et les autorisations.

Vue d'ensemble de Customer Contracts and Entitlements

Vous pouvez utiliser l'application pour gérer les Customer Contracts and Entitlements contrats, de l'offre initiale à la finalisation du contrat, directement dans l'espace de travail configurable CSM. Vous pouvez également gérer les contrats clients et les autorisations, les changements de cycle de vie, les modifications de champ d'application et les annulations. L'application permet de suivre les autorisations et d'améliorer la conformité contractuelle.

Un contrat client fait office d'accord entre le client et l'organisation. Un contrat comprend les détails du consommateur ou du compte, les produits couverts et la durée du contrat. Les lignes de contrat stockent des informations relatives au produit ou aux services achetés dans le cadre du contrat.

Les workflows de contrats et d'autorisations permettent de gérer efficacement le cycle de vie complet des contrats et autorisations des clients. Les workflows de cette application vous permettent de générer, modifier et renouveler des contrats et des droits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Customer Contracts and Entitlements avantages

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez et gérez les contrats et les autorisations dans le Espace de travail d'agent.	Utiliser Customer Contracts and Entitlements	Responsable du service client, agent de commande
Établissez des relations avec les données client existantes, telles que les produits vendus et les éléments de base d'installation, en ajoutant les données de contrat et d'autorisation au modèle de données commun.	Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service	Gestionnaire du service client
Répondez aux besoins des clients en mettant en œuvre des fonctionnalités allant des droits d'assistance basés sur les comptes aux contrats qui incluent des plans de service avec une couverture des droits complexe.	Modification d'un droit	Responsable du service client, agent de commande, agent commercial
Les clients peuvent créer des contrats pour gérer les contrats d'abonnement, de support et de maintenance. Les clients peuvent créer ces contrats à partir des enregistrements de l'inventaire des produits et également gérer ces contrats en les modifiant, en les renouvelant ou en les annulant.	Création et gestion des contrats d'abonnement	Gestionnaire du service client
Intègre la gestion du catalogue de produits, la gestion des commandes et la gestion des contrats pour offrir une capacité transparente de prise en charge de la vente de contrats de service et de droits.	Intégration avec les modules Gestion du service client	Gestionnaire du service client
Gérez les changements dans les contrats et les droits. Si le client souhaite modifier des contrats, tels que des changements de couverture ou d'autres conditions spécifiques, ces changements peuvent être gérés à l'aide de la gestion des commandes. Vous pouvez également les suspendre, les reprendre et les annuler en fonction de vos besoins.	Modification des contrats et des autorisations	Responsable du service client, agent de commande, agent commercial
Active le processus complet de gestion des ventes et des commandes de bout en bout pour générer de nouveaux contrats et droits clients.	Génération de nouveaux contrats clients et droits	Responsable du service client, agent de commande, agent commercial

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Customer Contracts and Entitlements, consultez :

- Configurer Customer Contracts and Entitlements
- Utiliser Customer Contracts and Entitlements

Lead-to-Cash Process Management

L'application ServiceNow® Lead-to-Cash Process Management responsabilise les équipes de vente en fournissant une vue consolidée de toutes les données et activités de vente critiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vue d'ensemble de Lead-to-Cash Process Management

Lead-to-Cash Process Management est un centre de commande centralisé en temps réel qui regroupe des informations provenant de diverses sources, telles que les plateformes Customer Relationship Management (CRM) et Enterprise Resource Planning (ERP) dans un tableau de bord dynamique.

Lead-to-Cash Process Management utilisateurs

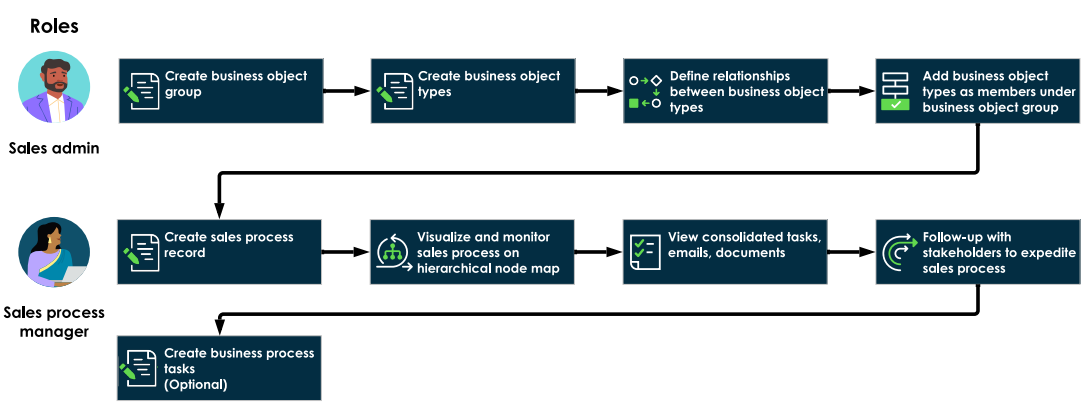
Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur des ventes Administrateur de contrat	Définissez et créez le processus de vente et les relations entre les entités de vente à surveiller à l'aide Lead-to-Cash Process Management de .
Responsable du processus commercial	Créez des enregistrements de processus de vente pour un compte et surveillez, gérez et suivez les tâches.

Workflow Lead-to-Cash Process Management

L'illustration suivante décrit les tâches nécessaires à la configuration et à l'utilisation Lead-to-Cash Process Management pour surveiller le processus de vente de bout en bout à partir d'une interface unique.

Workflow Lead-to-Cash Process Management



1. Les administrateurs commerciaux créent un objet métier groupe dans l'interface Next Experience utilisateur. Il s'agit d'une entité logique qui définit votre processus business et les entités impliquées. Par exemple, de la commande à l'encaissement.
2. Créez des entités commerciales (type d'objet métier) que vous souhaitez surveiller dans votre processus de vente et définissez les relations entre elles.
3. Ajoutez les entités d'entreprise en tant que membres du groupe d'objets métier.
4. Le gestionnaire de processus de vente crée des enregistrements de processus de vente dans le Espace de travail configurable de CSM.
5. Les responsables de processus de vente créent des enregistrements de processus de vente pour surveiller un compte client. Un tableau de bord contenant la vue de carte de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

nœuds hiérarchiques des opportunités, des devis, des commandes et d'autres entités connexes est créé.

6. Gérez les tâches, l'état, les documents et les e-mails liés aux entités d'entreprise, et assurez le suivi avec les équipes respectives pour accélérer le processus.
7. Suivez d'autres tâches au niveau de l'enregistrement du processus de vente en créant des enregistrements de processus business.

Lead-to-Cash Process Management avantages

Lead-to-Cash Process Management avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une relation hiérarchique entre les entités commerciales à l'aide d'objets métier intégrés ou personnalisés qui reflètent la structure et les objectifs stratégiques de votre organisation.	Créer des objets métier et configurer des relations entre les entités	Administrateur des ventes
Personnalisez le nombre de niveaux et le contenu des tuiles sur la carte des nœuds, améliorant ainsi la clarté et le contrôle afin que les responsables des processus de vente puissent se concentrer sur les données pertinentes et naviguer efficacement dans des processus de vente complexes.	Personnaliser le tableau de bord du processus de vente	Administrateur des ventes
Sélectionnez les entités parentes (telles que Opportunité, Devis ou Commande) et les entités enfants (telles que Lignes de devis ou Lignes de commande) pour créer une vue personnalisée du cycle de vie des ventes qui reflète la structure et les besoins de chaque compte. Cette fonctionnalité vous aide à suivre uniquement les enregistrements pertinents, ce qui réduit le bruit et améliore la concentration.	Créer des enregistrements de processus de vente spécifiques au compte	Responsable du processus commercial
Bénéficiez d'une visibilité de bout en bout sur le processus de vente défini grâce à une vue consolidée qui fournit un instantané en temps réel des opportunités, des devis, des commandes et des entités connexes. La possibilité de voir les détails d'une entité élimine le besoin de passer d'un système à l'autre.	Vue consolidée et hiérarchie nodale pour surveiller un processus de vente	Responsable du processus commercial
Ajustez les entités qui sont activement suivies en liant et en dissociant des enregistrements ou en modifiant la façon dont les enregistrements sont liés pour se concentrer sur les activités de vente pertinentes.	Lier et dissocier des enregistrements	Responsable du processus commercial
Rationalisez la communication, la gestion des tâches et la documentation, ce qui accélère la prise de décision et améliore l'alignement et la collaboration interfonctionnels sans avoir à quitter l'espace de travail.	Affichez les e-mails et les tâches consolidés, créez des listes de vérification et des pièces jointes, et utilisez la messagerie instantanée intégrée	Responsable du processus commercial

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Les rubriques suivantes fournissent plus d'informations sur la configuration et l'utilisation Lead-to-Cash Process Management:

- Configurer Lead-to-Cash Process Management
- Utiliser Lead-to-Cash Process Management
- Référence Lead-to-Cash Process Management

Expériences d'engagement client

Expériences d'engagement client est un playbook qui consiste en une série d'activités automatisées et manuelles qui peuvent être configurées pour interagir avec les prospects et les clients à chaque étape de leur relation avec votre entreprise via différents canaux.

Vue d'ensemble de Expériences d'engagement client

Permet ServiceNow® Expériences d'engagement client de fournir des plans structurés aux représentants commerciaux pour les prospects, ce qui permet de garantir un message cohérent et un traitement efficace des objections. La standardisation des tâches répétitives permet aux représentants de se concentrer sur les actions à forte valeur ajoutée.

Expériences d'engagement client utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur de séquence, rédacteur de séquence (par exemple, administrateur des ventes, responsable du développement des ventes (SDR))	Crée des séquences à plusieurs étapes à l'aide Studio de workflow et définit des déclencheurs (conditions de démarrage), des activités (par exemple, des tentatives d'appel) et des conditions de sortie.
Propriétaire de la tâche de séquence (Par exemple, représentant commercial, responsable de la réussite des clients, représentant des téléventes)	Affiche les tâches de séquence qui lui sont assignées et exécute des stratégies de sensibilisation ciblées, souvent en utilisant une combinaison d'e-mails, d'appels téléphoniques et de médias sociaux, pour engager les prospects et les faire passer par les étapes initiales de l'entonnoir de vente à l'aide des étapes de séquence prédéfinies.

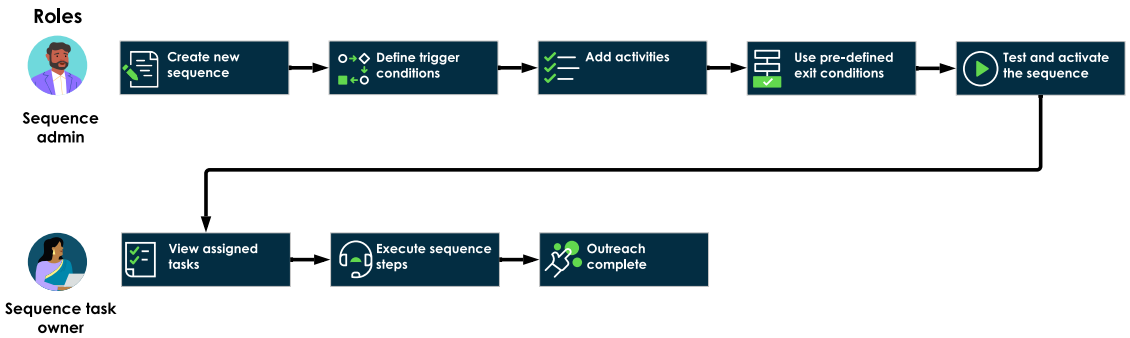
Workflow Expériences d'engagement client

L'illustration suivante décrit les tâches nécessaires à la configuration et à l'utilisation Expériences d'engagement client de .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Création et utilisation de Expériences d'engagement client



1. En tant qu'administrateur de séquence, créez une séquence d'engagement Espace de travail configurable de CSM client telle qu'une séquence de maturation des prospects à partir du .
2. Définissez les paramètres de séquence :
   - Conditions de déclenchement (par exemple, lorsqu'une nouvelle piste est créée)
   - Étapes de séquence (par exemple, appel, suivi, e-mail)
   - Fréquence des étapes (par exemple, attendre trois jours entre les étapes)
   - Conditions de sortie (par exemple, conversion ou disqualification de la piste)
3. Testez et activez la séquence.
4. Chaque enregistrement remplissant la condition de déclenchement est ajouté à la séquence, et une tâche de séquence associée à l'enregistrement est créée. Par exemple, lorsqu'un nouvel enregistrement de piste est créé dans le système, la séquence est exécutée et génère une tâche de séquence.
5. En tant que propriétaire de tâche de séquence, affichez la tâche de séquence affectée et terminez la série d'activités prédéfinies qui en font partie. Par exemple :
   - Jour 1 : Appelez le prospect
   - Jour 4 : Faites un appel de suivi et utilisez un questionnaire pour recueillir plus d'informations
6. La tâche de séquence passe à l'état Fermé lorsque toutes les étapes de séquence ont été terminées ou que la condition de sortie prédéfinie est remplie.

Traduction automatique

Expériences d'engagement client avantages

Expériences d'engagement client avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
• Configurez des séquences pour réduire la dépendance vis-à-vis Studio de workflow des développeurs. • Fournissez un plan structuré en plusieurs étapes aux représentants commerciaux pour chaque prospect afin qu'ils sachent exactement quand appeler, envoyer un	Interface no-code pour créer des séquences d'engagement client	Administrateur de séquence, rédacteur de séquence

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Expériences d'engagement client avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
e-mail ou envoyer un message sur les réseaux sociaux. • Personnalisez la sensibilisation en insérant le nom d'un prospect, sa société et d'autres détails. • Assurez la cohérence des messages et un traitement efficace des objections en fournissant aux équipes des étapes clairement définies qui s'adaptent dynamiquement aux réponses des clients.		
• Augmentez la productivité en minimisant les tâches répétitives afin que les représentants commerciaux puissent se concentrer sur les activités à forte valeur ajoutée. • Réduisez le risque de manquer un suivi, assurez la cohérence de la sensibilisation et minimisez les efforts manuels en suivant des étapes prédéfinies. • Accélérez l'intégration en permettant aux nouveaux représentants commerciaux d'adopter des stratégies de sensibilisation éprouvées à partir de séquences existantes.	Activités prédéfinies qui s'alignent sur les objectifs commerciaux et la stratégie de sensibilisation	Propriétaire de la tâche de séquence

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Les rubriques suivantes fournissent plus d'informations sur la configuration et l'utilisation Expériences d'engagement client:

- Configurer Expériences d'engagement client
- Utiliser Expériences d'engagement client
- Composants installés avec Expériences d'engagement client
- Exploring Workflow Studio

Libre-service client pour Gestion des ventes et des commandes

Soutenez vos clients interentreprises en activant les fonctionnalités de libre-service via le portail d'entreprise pour créer et gérer les commandes et soumettre des problèmes et des demandes de commande.

Vue d'ensemble du portail d'entreprise

Le Portail d'entreprise est un portail web en libre-service qui assiste vos clients B2B (business-to-business) en fournissant un accès intégré aux articles de la base de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

connaissances, aux forums de la communauté, aux catalogues de services et aux chatbots. Il est basé sur Gestion du service client (CSM) et construit à l'aide de widgets configurables.

Les clients B2B peuvent effectuer les tâches de gestion des commandes suivantes à l'aide du portail d'entreprise :

- Parcourez les produits et créez des commandes.
- Créer et afficher des tickets pour leurs commandes.
- Affichez les détails de la commande et du ticket de commande, tels que l'état de la commande.
- Affichez et suivez la liste des inventaires de produits associés à votre compte.
- Gérez les produits ou services à l'aide de catalogues de services.

Avantages clés

- Mettez directement à la disposition de vos clients B2B les fonctionnalités de gestion des commandes utilisées par vos agents commerciaux
- Réduisez la dépendance des clients vis-à-vis des agents du service clientèle pour les demandes de commande courantes et pour les problèmes de commande tels que les litiges relatifs à la quantité ou à l'adresse
- Améliorer le délai de résolution des problèmes et la satisfaction des clients
- Conserver les éléments et les configurations ajoutés au panier
- Ajouter des instructions de commande lors de la commande
- Télécharger le résumé du panier au format PDF pour examen par les parties prenantes
- Passez en revue les termes et conditions, spécifiez les adresses d'expédition et de facturation avant de passer une commande

Utilisateurs du portail d'entreprise

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Gère et administre le portail d'entreprise, installe de nouveaux modules d'extension pour activer de nouvelles fonctionnalités.
Clients	Les clients B2B parcourent le catalogue de produits, commandent des produits, créent, commandent des tickets pour demander des changements aux commandes et aux éléments de ligne de commande, et affichent les détails du ticket de commande.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Les rubriques suivantes fournissent plus d'informations sur la configuration et l'utilisation du portail d'entreprise :

- Premiers pas avec le portail d'entreprise : Configure Business Portal
- Using the Business Portal (Toutes les fonctionnalités et options)
- Configuration du portail d'entreprise
- Libre-service client à l'aide du portail d'entreprise
- Business Portal user roles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des relations avec les partenaires

Découvrez comment l'application Partner Relationship Management permet aux entreprises d'embaucher et d'engager des partenaires de distribution pour vendre leurs produits et services afin de développer et d'améliorer leur activité.

Vue d'ensemble de Partner Relationship Management

Les partenaires de distribution rationalisent et aident à gérer le processus de vente d'un produit ou d'un service pour une entreprise. La PRM solution offre des outils pour gérer le cycle de vie des partenaires de bout en bout.

PRM Permet un système efficace et continu d'engagement et de collaboration des partenaires avec l'entreprise pour fournir un support essentiel. Le PRM système permet l'intégration des partenaires, la gestion du cycle de vie et améliore la collaboration globale entre les partenaires de distribution et les entreprises. Pour savoir comment configurer Partner Relationship Management, reportez-vous à la section Configurer la gestion des relations avec les partenaires.

Cette collaboration améliore les solutions de gestion des cas et permet aux partenaires de se connecter au portail des partenaires pour faire part de leurs préoccupations ou de leurs requêtes et communiquer directement avec l'entreprise. Cela permet d'obtenir de meilleures résolutions et d'améliorer la collaboration entre les entreprises et les partenaires.

Dans l'écosystème des partenaires, les partenaires de distribution tels que les revendeurs et les intégrateurs de systèmes sont essentiels pour étendre la portée d'une entreprise et favoriser la réussite des clients. Les partenaires de distribution doivent souvent soulever des problèmes liés aux opérations, aux ventes et aux services directement auprès de l'entreprise. Cependant, sans un système de service et de collaboration structuré, les partenaires subissent des retards, des inefficacités et des frictions qui ont un impact à la fois sur la satisfaction des partenaires et sur les résultats commerciaux. La PRM solution peut créer un pont entre les partenaires de distribution et les entreprises.

Cas d'utilisation

ABC systems, un revendeur mondial de technologies et un partenaire de distribution de mise en œuvre pour les solutions XYZ (entreprise), opère dans toute l'Amérique du Nord avec des centaines d'engagements clients actifs. Les équipes de consultation et de prestation d'ABC sont souvent confrontées à des défis nécessitant un soutien direct de la part de XYZ, comme la clarification des modèles de licence ou des configurations de produits. Avec la Partner Relationship Management solution, ABC n'a plus besoin de s'appuyer sur des e-mails ad hoc, des canaux d'escalade informels ou des sessions multiples entraînant des retards.

Avec la Partner Relationship Management solution, le partenaire de distribution ABC peut faire ce qui suit.

- Soumettez et gérez les tickets de support via le portail partenaire conçu pour faciliter l'accès et le suivi des tickets.
- Bénéficiez d'une expérience basée sur les rôles où les responsables et les associés des partenaires de distribution peuvent indépendamment créer des tickets et surveiller l'état sans dépendre des contacts de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Gagnez en visibilité sur la participation au programme et les activités de support grâce à des tableaux de bord personnalisés.
- Utilisez le modèle de données unifié des partenaires pour confirmer que les autorisations et la participation aux programmes partenaires de XYZ sont suivies avec précision et facilement accessibles.

Avec la Partner Relationship Management solution, l'entreprise XYZ peut effectuer les opérations suivantes.

- Affichez et traitez les tickets ouverts par le partenaire de canal ABC dans un espace de travail centralisé.
- Acheminez les affectations aux agents de support appropriés.
- Suivez les niveaux d'engagement des partenaires de distribution dans ABC via des tableaux de bord en temps réel.

En rationalisant le soutien et la collaboration grâce à PRM, ABC réduit son délai de résolution, améliore son efficacité interne et renforce son partenariat avec XYZ.

Avantages clés d'PRM

La Partner Relationship Management solution offre les avantages suivants.

- Améliore l'expérience des partenaires- Soutenez l'intégration des partenaires et la gestion du cycle de vie pour fournir un système d'interaction amélioré entre les partenaires de distribution et les entreprises. Cela augmente la satisfaction des partenaires et réduit le temps d'intégration.
- Augmentez les ventes et les revenus - Rationalisez et améliorez la collaboration entre les entreprises et leurs partenaires pour augmenter les ventes et les performances des partenaires afin de permettre des revenus plus élevés et des taux de conversion efficaces des transactions.
- Augmenter l'efficacite operationnelle - Offrez une visibilité sur l'écosystème des partenaires et permettez aux partenaires d'atteindre leur objectif commercial de réduire l'intervention manuelle et d'augmenter le libre-service des partenaires.

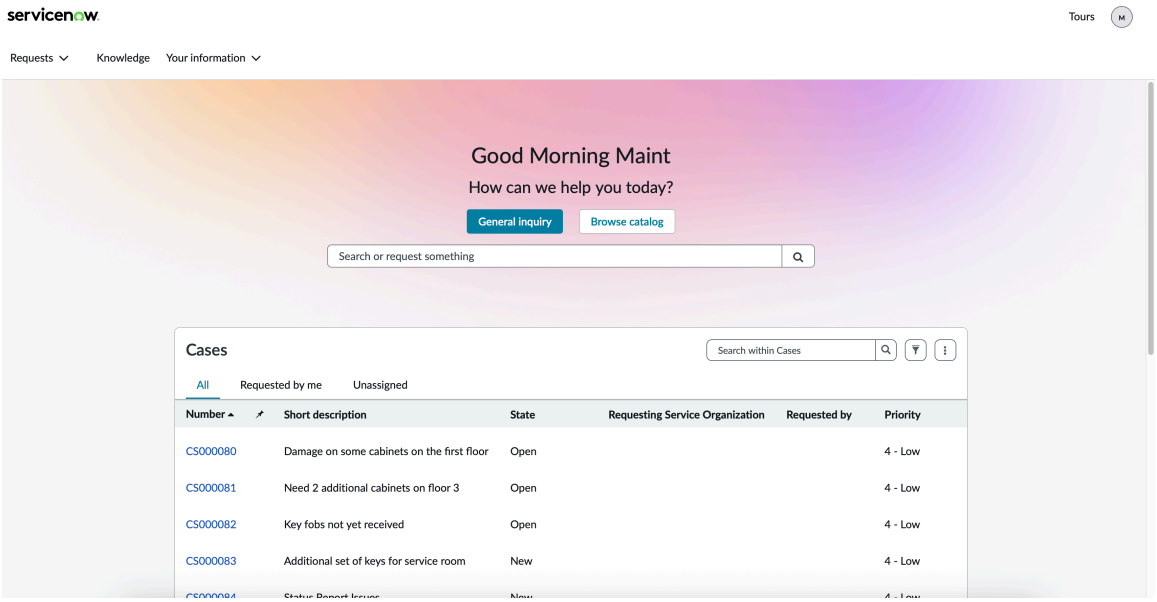
Portail partenaire

Le portail des partenaires permet aux partenaires de créer des tickets, d'inscrire des membres externes en tant que membres du personnel et de consulter des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus sur le portail des partenaires, reportez-vous à la section Utilisation de Partner Relationship Management.



Information associée

- Configurer la gestion des relations avec les partenaires
- Utilisation de Partner Relationship Management
- Référence de Partner Relationship Management

Autorisation de retour de marchandise

L'autorisation de retour de marchandise (RMA) permet de créer des tickets pour les éléments de base d'installation. Elle offre des processus simplifiés, des délais d'exécution réduits et un flux de travail unifié.

L'application Gestion des tickets RMA inclut le type de ticket RMA. Ce type de ticket offre la possibilité de référencer plusieurs éléments de base d'installation en tant qu'éléments de ligne de ticket sur un enregistrement de ticket RMA.

À l'aide d'éléments de ligne de ticket, plusieurs problèmes peuvent être suivis pour le même ticket RMA. En outre, les problèmes peuvent être résolus dans chaque élément de ligne de ticket indépendamment avant de résoudre et de fermer le ticket RMA.

Information associée

- Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization
- Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise

Configuration des Gestion des ventes et des commandes applications

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

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

Installation et configuration SOM d'applications

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

Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer Gestion des leads	Installez l'application Gestion des leads , qui permet aux agents commerciaux et aux représentants du développement des ventes de créer des prospects et de fournir 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 et la vue Kanban utilisée dans Gestion des leads.
Installer et configurer Gestion des opportunités	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.
Configurer Prévision des ventes	Activez le module d'extension Prévision des ventes (com.snc_sales_forecasting) pour activer l'application. Cette application vous permet de projeter vos volumes de ventes futurs et vos données basées sur les revenus à partir de l'analyse des opportunités et du pipeline.
Installer et configurer Gestion des devis	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Elle permet à vos agents commerciaux de générer des devis pour des produits ou des services qu'un client souhaite acheter.
Configurer Gestion du contrat de vente	Activez le module d'extension Gestion du contrat de vente (com.sn_sales_agmt_wf) pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des contrats de vente. Cette application permet aux utilisateurs de créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.
Configurer Gestion des commandes	Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, gérer et exécuter les commandes des entreprises clientes.
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez des offres de produits et les catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par les Gestion des ventes et des commandes agents pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration SOM (suite)

Tâche de configuration	Description
	activités d'avant-vente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.
Configuration de 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 tarification et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification de produit est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes dans Gestion des ventes et des commandes.
Configurer les outils d'agent dans Gestion des ventes et des commandes	Les applications partagent Gestion des ventes et des commandes des fonctionnalités et des outils communs pour les agents, tels que les transactions basées sur la localisation.
Configurer le configurateur de produit	Contrôlez les options de produits affichées dans l'interface configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Examinez et affectez des rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.
Configurer Gestion du contrat de vente	Utilisez l'application Gestion du contrat de vente pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.
Configuration du portail d'entreprise	Les administrateurs peuvent configurer le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) afin que le client puisse parcourir les produits et créer des commandes dans Gestion des ventes et des commandes.
Configurer la gestion des relations avec les partenaires	Installez l'application PRM (com.snc.partner_relationship_management) à partir de ServiceNow® Store pour permettre aux entreprises d'embaucher des partenaires et d'améliorer leurs cycles de vente.
Installer et configurer Lead to Cash Core	Installez l'application Base de Lead to Cash , qui vous permet de composer et de créer des workflows que votre organisation gère pour le cycle de vie d'un produit vendu.
Configurer Lead-to-Cash Process Management	Les administrateurs peuvent installer l'application et les rédacteurs d'objets métier configurer des Lead-to-Cash Process Management groupes et des relations d'objets métier afin que les responsables de processus de vente puissent créer et surveiller des enregistrements de processus de vente.
Configurer Expériences d'engagement client	Installez et configurez Expériences d'engagement client de sorte que les représentants commerciaux puissent recevoir des étapes de séquence prédéfinies pour interagir avec les prospects et les clients.
Suivi des demandes de Gestion des ventes et des commandes	Suivez l'état des SOM workflows et permettez aux agents de suivre l'état de tous les flux synchrones et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration SOM (suite)

Tâche de configuration	Description
	asynchrones. Traitez les enregistrements dépendants de manière séquentielle pour vous assurer que les données restent exactes et cohérentes.
Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization	Les administrateurs peuvent activer le module d'extension RMA Case Management (com.sn_csm_rma_case) qui vous permet de gérer et de trier les tickets de retour pour les produits et services client, en traitant les cas d'utilisation de retours, de remplacements et de réparation.

Installer et configurer Gestion des leads

Installez l'application Gestion des leads , qui permet aux agents commerciaux et aux représentants du développement des ventes de créer des prospects et de fournir 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 et la vue Kanban utilisée dans Gestion des leads.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant différents rôles, tels que les administrateurs d'application et les spécialistes des opérations commerciales, effectuent les tâches de configuration suivantes à configurer Gestion des leads.

Tâches de configuration pour Gestion des leads

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des leads	Installez Gestion des leads à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des leads la gestion du catalogue de produits et la gestion des prix.	Administrateur
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de l'analyse des besoins	Créez les modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour les prospects.	Administrateur du catalogue de produits

Installer Gestion des leads

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

En fonction de vos droits, 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 leads :

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

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, voir Recherche des composants installés avec une application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des leads (sn_quote_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du 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 Store notes 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, ou 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 leads.
4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des opérations suivantes en fonction de vos autorisations.

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 la vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins, utilisées dans .Gestion des opportunités

Les administrateurs et les utilisateurs ayant différents rôles, tels que les administrateurs d'application et les spécialistes des opérations commerciales, effectuent les tâches de configuration suivantes à configurer Gestion des opportunités.

Tâches de configuration pour Gestion des opportunités

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des opportunités	Installez Gestion des opportunités à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des opportunités la gestion du catalogue de produits et la gestion des prix.	Administrateur
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification des produits	Définissez les listes de prix, les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable.	Administrateur de tarification
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour des opportunités commerciales.	Administrateur du catalogue de produits
Configurer les transactions basées sur l'emplacementConfigurer les transactions basées sur l'emplacement	Activez la propriété système pour les transactions basées sur l'emplacement et configurez l'entité de règle et les règles de décision d'admissibilité du produit.	Administrateur et administrateur du catalogue de produits
Créer des étapes d'opportunité	Créer des étapes de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
Créer un cycle de vente pour une opportunité	Créez un type de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
Associer un cycle de vente à l'étape d'opportunité	Liez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.	Spécialiste des opérations commerciales

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

En fonction de vos droits, 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, voir Recherche des composants installés avec une application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des opportunités (sn_opty_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du 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 Store notes 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, ou 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 opérations suivantes en fonction de vos autorisations.

Créer des étapes d'opportunité

Créer des étapes de cycle de vente pour une opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 d'étape d'opportunité.

Formulaire d'étape d'opportunité

Champs	Descriptions
Nom	Nom de l'étape de l'opportunité. Par exemple, qualifier, développer, proposer ou négocier.
Ordre	Nombre de commandes à l'étape d'opportunité.
Type	Type des étapes de l'opportunité. Par exemple, Ouvert ou Fermé.
Actif	Lorsque la case est cochée, l'étape d'opportunité est active.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   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 des cycles de ventes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer 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, NEWCUST ou UPSELL.
Description brève	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 **Soumettre**.
   Le type de cycle de vente a été créé pour l'opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

Liez 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 des cycles de ventes**.
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 Collection sur la gauche vers la liste des étapes de cycle de vente sur la droite.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le cycle de vente et les étapes d'opportunité ont été associés.

Réviser les opportunités existantes après une mise à niveau

Exécutez une tâche planifiée pour modifier les anciennes opportunités afin qu'elles puissent prendre en charge les éléments de ligne d'opportunité parent-enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée permet de mettre à jour les lignes d'opportunité sur les opportunités créées avant ou à la Yokohama version du premier trimestre. À partir de Yokohama la version Q2, les lignes d'opportunité suivent une structure hiérarchique parent-enfant. La hiérarchie est obtenue en ajoutant de nouveaux champs sur une ligne d'opportunité et affecte la fonctionnalité de tarification. Pour que les lignes existantes intègrent la fonctionnalité de tarification mise à jour, les champs nouvellement ajoutés doivent être renseignés et la structure hiérarchique doit être en place.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans le menu Tâche planifiée, recherchez la tâche **Réviser les opportunités existantes lors de la mise à niveau** .
3. Ouvrez la tâche et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Journal système** > **Tous**.
5. Confirmez que la tâche a été effectuée en vérifiant le message Tâche de mise à niveau d'opportunité terminée .
   Le journal répertorie le nombre total d'enregistrements traités, ainsi que leur nombre de réussites et d'échecs.

Remarque :
Si la tâche est brusquement arrêtée, le journal affiche les erreurs de mise à niveau d'opportunité rencontrées en plus du message d'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats
La tâche planifiée met à jour les opportunités ouvertes (aucune des étapes fermées). La tâche fonctionne différemment pour les opportunités qui sont synchronisées sur Devis que pour celles qui ne le sont pas.

Example:
Pour les opportunités ouvertes et non synchronisées :

1. La tâche planifiée met à jour les champs **Élément de ligne de la meilleure opportunité** et **Spécification du produit** nouvellement ajoutés pour toutes les lignes d'opportunité.
2. Si une offre de produit complexe a une offre enfant, la tâche crée des lignes d'opportunité enfants sous la ligne parente. Les lignes enfants nouvellement créées contiennent des valeurs correctes renseignées pour les champs nouvellement ajoutés.
3. Un appel de tarification ultérieur est effectué pour renseigner les champs de tarification de toutes les lignes de la hiérarchie.

Pour les opportunités ouvertes et synchronisées :

1. Une tâche planifiée met à jour le champ **Élément de ligne de la meilleure opportunité** nouvellement ajouté pour toutes les lignes d'opportunité.
2. Le champ **Spécification de produit** , la nouvelle hiérarchie et les champs de tarification de cette ligne ne sont mis à jour que si un changement est apporté à la ligne de devis synchronisée correspondante.

Remarque :
Après la mise à niveau vers la Yokohama version Q2, exécutez le travail planifié avant de travailler avec Opportunity. Ne pas les respecter entraîne un comportement incohérent dans Opportunité et les tables connexes.

Configurer Prévision des ventes

Utilisez l'application pour projeter vos volumes de ventes futurs et vos données basées sur les Prévision des ventes revenus à partir des opportunités et de l'analyse du pipeline.

Activer Prévision des ventes

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs d'accéder à la prévision des ventes. Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Modules d'extension de Prévision des ventes

Module d'extension	Description	Dépendance
com.snc_sales_forecasting	Projetez vos volumes de ventes et vos revenus futurs en fonction des données des opportunités et de l'analyse du pipeline.	• com.snc_app-L2C-Core • com.snc_app-prd-pm • com.snc_app_l2c_oppty_mgmt • com.snc_app-tmt-core
com.sn_sales_quota_application	Affectez les cibles de quotas aux commerciaux dans la hiérarchie de l'équipe de vente.	com.snc_app_l2c_oppty_mgmt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vous avez besoin du module d'extension Sales Quota Application pour affecter les cibles de quotas à chaque équipe et agent commercial. Vous pouvez afficher et suivre les objectifs atteints pour chaque agent et chaque équipe sur le tableau de bord des prévisions de ventes, ainsi que l'écart restant pour atteindre l'objectif.

Rôles dans Prévision des ventes

Rôle	ID	Fonctions
Administrateur de prévisions	sn_sales_forecast.forecast_admin	• Configurez la hiérarchie des groupes et les équipes de vente avec les informations des gestionnaires et des agents commerciaux de l'organisation. • Configurez les paramètres de prévision des ventes et soyez en mesure de lancer et de calculer des prévisions. • Créez/modifiez/consultez les choix de catégorie de prévision et les détails du modèle de prévision.
Contributeur de la prévision	sn_sales_forecast.contributeur_prévision	Afficher les entrées d'élément de prévision pour le propriétaire et les personnes de sa hiérarchie uniquement.
Analyste de prévision	sn_sales_forecast.analyste_prévision	Affichez toutes les entrées d'élément de prévision, la catégorie de prévision, le modèle de prévision et les opportunités associées.
Administrateur des quotas de vente	sn_quota_core.quota_admin	Créer/importer/modifier/supprimer un quota pour différentes équipes de vente et individus.
Gestionnaire des quotas de vente	sn_quota_core.quota_manager	Modifiez le quota de ventes pour les groupes.
Propriétaire du quota de vente	sn_quota_core.quota_owner	Affichez le quota de ventes affecté au propriétaire.

Mettre en place une équipe de vente pour la hiérarchie des prévisions

L'administrateur système peut créer des groupes et des équipes de vente, en les associant à des gestionnaires spécifiques. La hiérarchie des ventes détermine comment la prévision se déploie au sein de votre entreprise et comment elle peut être visualisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

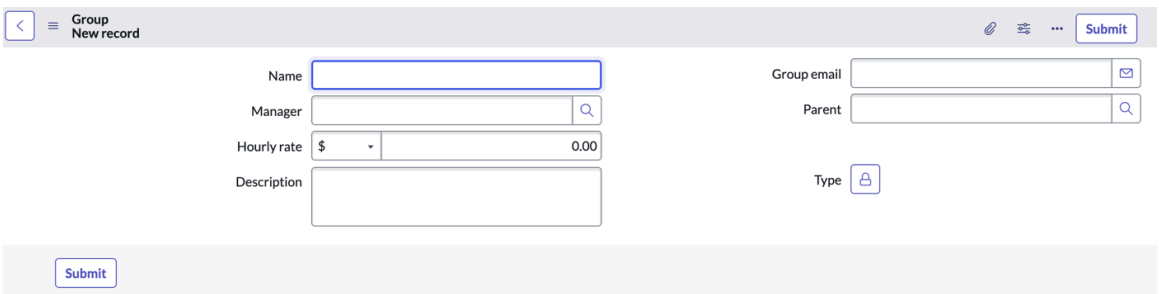
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois les données d'utilisateurs, d'équipes et d'opportunités ajoutées, ainsi que la sélection de la catégorie, vous pouvez afficher les prévisions de ventes pour n'importe quel groupe ou équipe de vente spécifique sur le tableau de bord Prévisions des ventes de l'espace de travail CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe qui sera visible sur le tableau de bord de prévision des ventes.
E-mail de groupe	ID d'e-mail de l'équipe.
Responsable	Nom du gestionnaire du groupe.
Parent	Groupe parent de l'équipe pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.
Description	Brève description de l'équipe et de ses activités commerciales.
Type	Sélectionnez uniquement l'équipe de vente.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle équipe est créée et ajoutée sur la page Groupes.

Configurer les catégories de prévision

Configurez les catégories de prévision dans l'espace de travail configurable CSM.

Avant de commencer

Pour les opportunités actuelles dans le système, la valeur par défaut du champ Catégorie de prévision est Pipeline. Chaque agent commercial travaillant sur cette opportunité met à jour ce champ une fois le processus de vente lancé. Lorsque les agents mettent à jour la catégorie, le tableau de bord reflète une analyse plus précise et une prédiction des prévisions de ventes. Ces catégories classent les ventes en fonction du niveau de certitude concernant leur clôture. Par défaut, six catégories de prévision sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Terminologies des prévisions.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prévision des ventes** > **Catégories de prévision**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champs	Description
Nom	Nom de la catégorie de prévision que vous souhaitez créer.
Description	Brève description de la catégorie.
Actif	Cochez la case Actif pour activer la catégorie de prévision.
Ordre	Sélectionnez le numéro de commande dans le cycle de catégorie actuel.
Type	Dans la liste, sélectionnez le type de catégorie auquel appartient cette nouvelle catégorie de prévision.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle catégorie est créée.

Résultats

Si nécessaire, les utilisateurs peuvent supprimer ou rendre inactive une catégorie de prévision. Lorsqu'une catégorie devient inactive, les éléments de prévision de cette catégorie sont automatiquement supprimés.

Configurer le calendrier prévisionnel

Le calendrier prévisionnel récupère automatiquement toutes les opportunités dans le système et génère des données prévisionnelles.

Avant de commencer

Créez une tâche planifiée pour mettre à jour ou créer les données de prévision à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. Un planificateur de prévision des ventes par défaut est disponible avec l'application Prévision des ventes. Vous pouvez modifier ce planificateur en fonction de vos besoins.

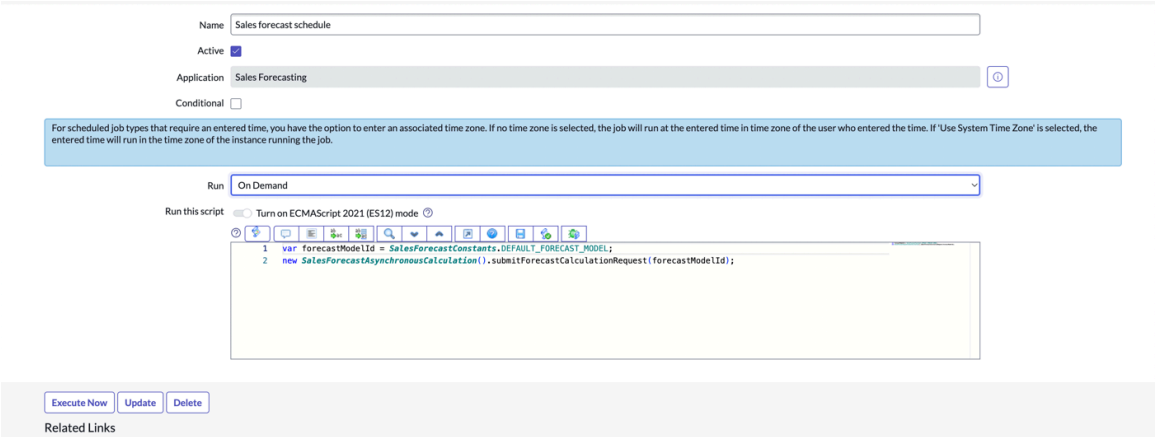
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâche planifiée**.
2. Saisissez le **calendrier de prévision des ventes** dans le champ de recherche.
3. Sélectionnez **Calendrier de prévision des ventes** dans la liste de calendriers.
4. Dans la liste Exécuter, sélectionnez l'option permettant de personnaliser le calendrier du planificateur en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les paramètres de votre planificateur.
6. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le planificateur.

Remarque :

Vous pouvez copier le script fourni dans le champ Exécuter ce script pour créer votre propre planificateur.

Configurer un quota de ventes

Affectez des cibles de quotas aux représentants commerciaux et aux gestionnaires en fonction de leur hiérarchie, de leur rôle et de leur période de prévision.

Avant de commencer

Les agents et les gestionnaires commerciaux peuvent définir les quotas/cibles pour une période spécifique et les distribuer. Le quota peut également être affecté à un groupe de ventes. Les quotas peuvent être importés à partir de sources externes ou saisis manuellement dans le système. L'importation en bloc ne peut être effectuée que par l'administrateur système.

Rôle requis : sn_quota_core.quota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des quotas de vente** > **Quota de ventes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs	Description
Propriétaire	Nom du propriétaire de l'équipe à laquelle le quota a été affecté.
ID externe	ID du propriétaire de la source externe à partir de laquelle le quota est importé.
Équipe de vente	Champ de référence au groupe d'utilisateurs auquel le quota est affecté.
Source externe	Nom de la source externe à partir de laquelle le quota est importé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs	Description
Période	Sélectionnez une période spécifique pour affecter ce quota.
Montant	Sélectionnez la devise et la somme d'argent à affecter en tant que quota à une équipe ou à une personne.
Type	Indique si le quota appartient à un particulier ou s'il est au niveau du déploiement.
Modèle de prévision	Sélectionnez le modèle de prévision. **Remarque :** Par défaut, la prévision du montant de l'opportunité est disponible pour les utilisateurs.
Actif	Cochez la case **Actif** pour activer ce quota.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le quota de vente a été affecté à l'équipe de vente.

Installer et configurer Gestion des devis

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

Les administrateurs effectuent Gestion des devis les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des devis.

Tâches de configuration pour Gestion des devis

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des devis	Installez Gestion des devis à partir de la ServiceNow® Store boutique. Il fournit les fonctionnalités suivantes à vos agents : • Créez des devis avec les produits et les prix, puis présentez-les aux clients. • Utilisez les pour sélectionner des configurateur de produit offres de 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.	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

Tâche	Description	Rôle
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Définissez les rôles des Gestion des devis utilisateurs et de votre catalogue de produits et administrateurs de tarification.	Administrateur
Configuration des offres et catalogues de produits	Créez les offres et catalogues de produits, sauf s'ils ont été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification des produits	Définissez les listes de prix, les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable. • Définissez les listes de prix et les stratégies de tarification qui contrôlent la façon dont la tarification est appliquée aux devis. • Si vous utilisez des livres de coûts, créez les livres des coûts qui définissent les coûts unitaires des offres de produits.	Administrateur de tarification
Activer les livres de coûts et les marges de coûts	Utilisez la `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation` propriété système pour activer les fonctionnalités livre des coûts et marge des coûts dans Gestion des devis. Ces fonctionnalités permettent aux agents commerciaux de consulter les coûts unitaires des produits et les marges de coûts lors de la création de devis de vente.	Gestion des devis administrateur
Activer les transactions basées sur l'emplacement	Utilisez la propriété système pour activer les transactions basées sur l'emplacement `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` dans .Gestion des devis	Administrateur
Configurer les documents PDF de devis	Configurer le modèle PDF, les signataires et DocuSign.	sales_operations_specialists

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

Tâche	Description	Rôle
	• Créer des modèles PDF • Configurer DocuSign • Configurer les signataires de documents PDF	

[store-future: BEGIN review]

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

En fonction de vos droits, 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, voir Recherche des composants installés avec une application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des devis (sn_quote_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes 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, ou 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 opérations suivantes en fonction de vos autorisations.

[End]

Intégrer à Gestion des contrats Pro

Avec l'intégration de et Gestion des contrats Pro, les agents commerciaux peuvent initier des demandes de Gestion des devis contrat tout en finalisant un accord et en formalisant des accords entre vous et vos clients.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Gestion des contrats pour Gestion des ventes et des commandes (Gestion des devis avec Gestion des contrats Pro) (com.sn_som_clm).

   Remarque :
   Pour activer ce module d'extension, il existe une dépendance au module d'extension Contrats principaux (com.sn_cm_core). Vérifiez qu'il est installé pour utiliser le workflow de création de contrat à partir d'un devis.

3. Sélectionnez **Activer**.
4. Effectuez les étapes de configuration initiale pour configurer cette intégration.
   Pour plus d'informations sur la configuration Gestion des contrats Pro, reportez-vous à la section Configuring Contract Management Pro .

Que faire ensuite
Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections et Initier une demande de contrat.

Configurer les documents PDF de devis

En tant que spécialiste des opérations commerciales, vous pouvez générer des modèles PDF d'aspect professionnel qui présentent des devis dans un format standardisé qui reflète l'image de marque et les logos de l'entreprise. Vous pouvez également configurer DocuSign pour permettre aux signataires de signer des devis électroniquement et de les envoyer par e-mail.

Créer des modèles de documents PDF de devis

Ajoutez des modèles personnalisés pour citer des documents PDF à l'aide de la fonction de modèle de ServiceNow document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Un modèle standard est inclus avec l'installation de base de Gestion des devis.

Consultez la rubrique Configurer des modèles de documents PDF pour en savoir plus sur les modèles de documents PDF et leur fonctionnement.

Lier des documents PDF de devis à DocuSign

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent lier des documents PDF de DocuSign devis afin que les signataires puissent signer électroniquement des documents PDF.

Pour en savoir plus sur la configurationDocuSign, reportez-vous Configurer DocuSign pour les documents PDF à la section .

Configurer les signataires de documents PDF de devis

Le spécialiste des opérations commerciales peut configurer des signataires de documents PDF dans Gestion des devis. Les signataires peuvent recevoir des documents PDF par e-mail pour révision et signatures électroniques. Il existe deux types de signataires, les signataires externes et les signataires internes.

- Les contacts répertoriés dans un compte lié au devis peuvent être des signataires externes.
- Les signataires internes sont tous les utilisateurs qui ont des rôles sales_agent ou sales_ops_specialist dans Gestion des devis.

Consultez Configurer les signataires de documents PDF pour plus d'informations.

Configurer les signataires de documents PDF

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent configurer des signataires afin Gestion des devis que les devis PDF puissent être envoyés aux signataires internes et externes pour examen et signatures.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_operations_specialists

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les contacts répertoriés dans le compte pour un devis peuvent être des signataires externes. L'e-mail répertorié avec le contact est utilisé pour envoyer le PDF.

Les signataires internes sont tous les utilisateurs qui ont des rôles sales_agent ou sales_ops_specialist.

Pour affecter des rôles aux utilisateurs internes, reportez-vous à la section Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service client** > **Comptes** et sélectionnez **Nouveau** pour créer un compte ou sélectionnez un compte existant pour ajouter des contacts.
2. Pour un nouveau compte, renseignez les informations du compte et sélectionnez **Enregistrer**.
3. Ajoutez un contact à un compte existant en sélectionnant le compte et en ouvrant l'onglet **Contact** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les informations pour le nouveau contact.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Lorsque le devis est créé et le compte sélectionné, les contacts du compte sont disponibles en tant que signataires pour les documents PDF. L'e-mail associé au contact est utilisé pour envoyer le document PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurer des modèles de documents PDF

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent configurer des modèles pour les documents PDF dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_operation_specialist

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Tous** > **Estimation** > **Modèles de devis**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Choisissez **un modèle HTML**.
4. Utilisez les liens suivants pour créer des modèles PDF client :

Liens pour créer des modèles PDF

Lien	Description
Document Templates	Explication des modèles de documents et du fonctionnement dans ServiceNow.
Configuring Document Templates	Étapes de configuration des modèles de documents.
Reference for Document Templates	Informations supplémentaires sur les modèles de documents.
Using Document Templates	Comment utiliser les modèles de documents.

Configurer DocuSign pour les documents PDF

Les spécialistes des opérations de devis peuvent configurer des documents PDF avec DocuSign lesquels travailler pour permettre aux clients de signer électroniquement des documents PDF.

Rôle requis : quote_operations_specialist

Lier des documents PDF de devis à DocuSign

Les spécialistes des opérations commerciales peuvent lier des documents PDF de DocuSign devis afin que les signataires puissent signer des documents électroniquement. Les liens suivants expliquent comment lier des documents PDF à DocuSign:

- Docusign eSignature Spoke
- Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant
- Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant
- Create child aliases for additional Docusign accounts
- Set up a bi-directional webhook for the Docusign eSignature spoke
- Synchronize Docusign with ServiceNow
- Activate catalog items
- Change the Docusign API version
- How to automate signing requests using templates

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- How to automate signing requests using templates
- How to separate Docusign account data

Configurer Gestion du contrat de vente

Utilisez l'application Gestion du contrat de vente pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

Activer Gestion du contrat de vente

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des contrats de vente. Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Modules d'extension de Gestion du contrat de vente

Module d'extension	Description	Dépendance
Modèle de données du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_core]	Ce module d'extension fournit des objets de base pour gérer les contrats de vente.	• Gestion du catalogue de produits principale[com.sn_prd_pm] • Gestion des prix [com.sn_csm_pricing]
Gestion du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_wf]	Ce module d'extension fournit un workflow pour créer et gérer les contrats de vente.	• Modèle de données du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_core] • Prospect vers trésorerie de base [com.sn_l2c_core] • Application Gestion des devis [com.sn_l2c_quote_mgmt] **Remarque :** Vous devez installer le module d'extension de l'application Gestion des devis séparément.

Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion du contrat de vente. Pour afficher les contrats de vente à partir d'un compte, vous devez configurer manuellement la liste connexe du contrat de vente sur le formulaire Compte.

Demander des applications à partir 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 leServiceNow StoreHistorique des versions Notes de publication .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurer Gestion des commandes

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

Information associée

Gestion des commandes

[store-future: BEGIN review]

Configuration pour les Gestion des commandes fournisseurs de services

Effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des commandes.

Tâches de configuration de la gestion des commandes pour les fournisseurs

Tâche	Description
Installer Gestion des commandes	Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow® Store.
(Facultatif) Installer et configurer les Pont de services fournisseurs de service	Installez et configurez Pont de services éventuellement l'intégration de votre ServiceNow instance aux ServiceNow instances de vos clients. Pont de services crée et publie de façon synchrone des catalogues de produits et de services afin que vos clients puissent passer des commandes de produits. **Remarque :** Pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation des Pont de services applications, reportez-vous à la section Exploring Service Bridge. La plupart des commandes de clients chargées 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. Utilisez Pont de services uniquement si vous prenez en charge les clients qui utilisent également le ServiceNow AI Platform dans leurs opérations. Pour en savoir plus, consultez Product Order Open API.
Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour l'applicationGestion des commandes, Gestion du catalogue de produits et .Pricing Management
Configurer des offres de produits versionnées	Créez et publiez des offres de produits avec version pour vos clients.
Associer des contrats clients à des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration de la gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Tâche	Description
Configurer l’exécution de commande	Configurez l'exécution des commandes pour définir comment les commandes sont décomposées et exécutées.
Configurer le portail d’entreprise	Configurez le portail d’entreprise pour permettre à vos clients de passer et de consulter des commandes.

[End]

Installer Gestion des commandes

Vous pouvez installer l’application Gestion des commandes (sn_ind_tmt_orm) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Order Management dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des commandes :

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

Pour plus d’informations sur l’affichage des composants installés avec une application, voir Recherche des 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 commandes.

   Vous pouvez rechercher 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 du ServiceNow Store.

   - Gestion des commandes (sn_ind_tmt_orm) : Sélectionnez cette application pour installer l’application Gestion des commandes .
   - Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (sn_om_tmt) : Sélectionnez cette application si vous disposez d’un abonnement à Gestion des services de télécommunications. Cela installe l’application Gestion des commandes et les API ouvertes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

télécommunication (sn_tmf_api) pour les spécifications REST de l'API TM Forum : Catalogue de produits, Catalogue de services, Commande de produits, Commande de services, Inventaire des produits et Qualification du service technique.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

[store-future: BEGIN review]

Affectation de rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Gestion des commandes

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

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

Les utilisateurs peuvent utiliser les différentes fonctions disponibles dans l'application Gestion des commandes, notamment :

- Gestion de Product Catalog
- Gestion des commandes des clients
- Gestion des ordres de service
- Gestion des erreurs
- Gestion des changements de commande 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 ServiceNow AI Platform.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Gestion de Product Catalog

Les rôles indiqués dans la table suivante s'appliquent à la gestion du catalogue de produits. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Configuration de spécifications versionnées et d'offres de produits pour Order Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôle de gestion de Product Catalog

Rôle	Description
Gestionnaire de catalogue de produits [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 de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Rôle qui permet à un utilisateur d'accéder, lire, mettre à jour et supprimer un accès aux spécifications, caractéristiques et options de caractéristiques des produits, des services et des ressources.
Visionneuse de catalogue de produits [sn_prd_pm.productcatalog_viewer]	Rôle granulaire qui permet à un utilisateur d'accéder en lecture aux spécifications des produits, services, ressources, caractéristiques et options de caractéristiques.

Gestion des commandes des clients

Les rôles indiqués dans la table suivante s'appliquent à la gestion des commandes des clients. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Création, approbation et exécution des commandes clients (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 d'afficher et de modifier l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Un utilisateur disposant de ce rôle peut afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreur 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 d'accéder en lecture seule aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreur 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 d'accéder en lecture seule aux commandes des clients et aux données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles de gestion des commandes des clients (suite)

Rôle	Description
	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 d'accéder en lecture seule aux commandes client, aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service 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. **Remarque :** Les rôles d'approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle Partie prenante de l'entreprise Order Management, 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 section Activate Business Stakeholder .

Gestion des ordres de service

Les rôles indiqués dans la table suivante s'appliquent à la gestion des ordres de service. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Création, révision, approbation et exécution des commandes de service.

Rôles de gestion des commandes de service

Rôle	Description
Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur d'afficher et de modifier les demandes de commande de service, les commandes de service, 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'erreur de commande. Le gestionnaire des ordres de service peut examiner les demandes de commande de service externes, examiner les éléments de ligne de commande de service, s'assurer que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles de gestion des commandes de service (suite)

Rôle	Description
Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Rôle qui permet à un utilisateur d'accéder en lecture seule aux demandes de commande de service, aux commandes de service, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs des 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 les tâches suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].

Gestion des erreurs

Les rôles indiqués dans la table suivante s'appliquent à la gestion des erreurs. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Gestion des erreurs de commande.

Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
Gestionnaire d'erreurs [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 de conséquences. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreur et créer des notes de travail sur ceux-ci. Pour en savoir plus, consultez Examiner un enregistrement de conséquence.

[End]

Configuration de l'exécution des commandes

L'exécution de commande est le processus d'exécution des commandes des clients à l'aide de Studio de workflow.

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 des commandes dont vous avez besoin, puis les configurer en effectuant les tâches décrites dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâche	Description
Configurer 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 Création de flux secondaires .
Configurer des 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 .
Configurer des règles d’affectation de commande pour acheminer les tâches aux agents, en fonction de leurs ensembles de compétences	Pour plus d’informations sur les règles d’affectation, voir Créer une règle d’affectation .

Actions de flux pour la définition du flux secondaire d’exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d’exécution dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Chaque action traite différents aspects de l’exécution ou de la maintenance de l’inventaire qui assurent une certaine cohérence dans la récupération et la mise à jour des données.

Les flux d’exécution dans les données de démonstration qui ont été expédiées avec Utilisez ServiceNow AI Platform les actions de flux 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 installés dans le flux secondaire d’exécution de commande. L’action de flux prend la ligne de commande client, l’élément de configuration (CI) et le produit vendu comme entrées, 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 prend le produit vendu, l’ID de modèle de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Nom de l'action	Description
	L'action de flux prend la spécification et le produit vendu parent comme entrée et récupère le produit vendu enfant à partir de la hiérarchie respective. L'utilisation de cette action de flux permet de mettre à jour l'inventaire des produits à la fin du processus d'exécution.
Obtenir la valeur caractéristique de la commande client	Action de flux qui prend 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, il renvoie la valeur par défaut pour la caractéristique de l'offre d'élément de ligne de commande respective.

Information associée

Modèle de données Order Management

Concepteur de flux

Flux

Créer un flux

[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 tâche de commande, tels que les spécifications et les caractéristiques d'une commande.

Vue d'ensemble des tâches et des flux de commandes

En utilisant Studio de workflow, vous pouvez configurer une tâche de commande, qui est une extension de l'entité de tâche ServiceNow AI Platform , lorsque 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 catégoriser vos tâches de commande

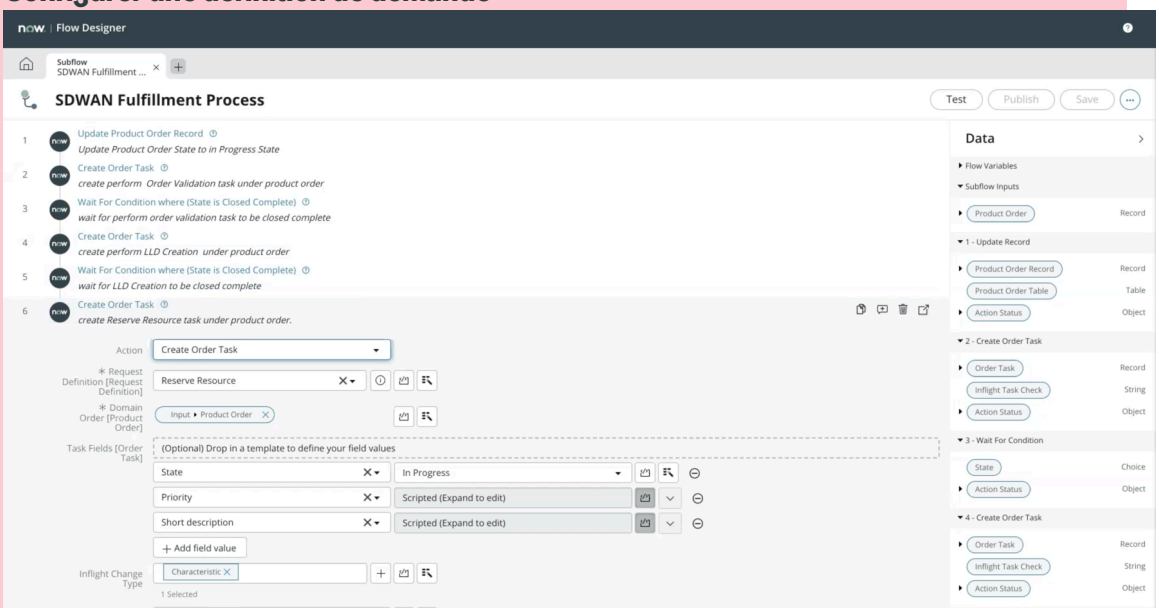
Vous pouvez utiliser le champ Définition de la **demande** du formulaire Créer une tâche de commande pour catégoriser ou classer vos tâches de commande. Vous pouvez également ajouter de nouvelles définitions de demande dans le formulaire Créer une tâche de commande si nécessaire. Vos agents ferment les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

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurer une définition de demande



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 de commande 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 caractéristiques sous les champs de définition de demande de votre formulaire de tâche de commande. Pour plus d'informations sur les définitions de demandes, reportez-vous à la section Créer une définition de demande.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer une définition de demande

Créez une définition de demande et configurez-la dans une tâche de commande pour 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, dans la colonne ID de la liste Définitions de demande, sélectionnez une définition de demande.
   - Pour créer une définition de demande, dans la liste Définitions de demande, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de définition de demande à distance

Champ	Description
ID	Identificateur unique de la définition de demande. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de la demande créée.
Type de tâche	Table des tâches associée à la demande de service. **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.
Champs de tâche	Champs de la table de tâches.

4. Enregistrez les paramètres de définition de demande distante.
   - Pour enregistrer une nouvelle définition de demande, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les changements apportés à une définition de demande existante, sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Dans le formulaire Définition de demande, remplacez la vue Par défaut par Définition de demande ORM et renseignez les champs pour créer une caractéristique de définition de demande.

Formulaire Caractéristiques de la définition de la demande

Champ	Description
Spécification	Nom de la spécification de produit.
Caractéristique	Nom de la caractéristique du produit dont vous souhaitez capturer les informations à partir de la commande client.
UI Visible	Option qui indique si le champ **Visible par 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 apparaît comme faux et la caractéristique n'apparaît pas dans le formulaire de tâche de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Obligatoire	Option qui indique si le champ **Obligatoire** apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de 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 **Lecture seule** apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de demande et si 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 faux dans la table des caractéristiques de la définition de demande et vous pouvez modifier la valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

[End]

Intégrer à Gestion des services sur site

Gestion du service client fournit une intégration à l'application Gestion des services sur site. 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. Saisissez le **module d'extension** Service clientèle avec Gestion des services sur site com.snc.csm_fsm_integration dans le champ de recherche.
3. Cliquez sur **Installer**.
   Pour en savoir plus, consultez Activate a plugin .

Résultats
Une fois le module d'extension installé, Gestion des services sur site l'application est intégrée à Gestion du service client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 client 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 afficher les commandes de travaux liées au ticket à partir du Service client et du portail de service consommateur.

Lorsqu'un agent crée une commande de travaux à partir d'un ticket du service clientèle, la commande de travaux et les formulaires de tâches incluent les informations relatives au ticket. Ces informations comprennent les détails du compte et du contact.

Lorsqu'un utilisateur consulte un ticket à partir du portail Customer Service ou du portail Consumer Service, il peut afficher les détails de toutes les commandes de travaux et tâches associées au ticket.

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement à l'application Gestion du service client Gestion des services sur site (FSM), vous pouvez créer et afficher tous les ordres de travail et rendez-vous 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 client

Dans l'application Gestion du service client, cette intégration ajoute le lien **Commandes de travaux** aux en-têtes Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Sélectionnez ce lien pour afficher une liste des commandes de travaux, y compris le numéro d'ordre de travail, la priorité, l'état et la brève description. 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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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.

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

Associez les flux secondaires d'enrichissement aux spécifications du produit ou du 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 de **la 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 produits dans la colonne **Offre** .

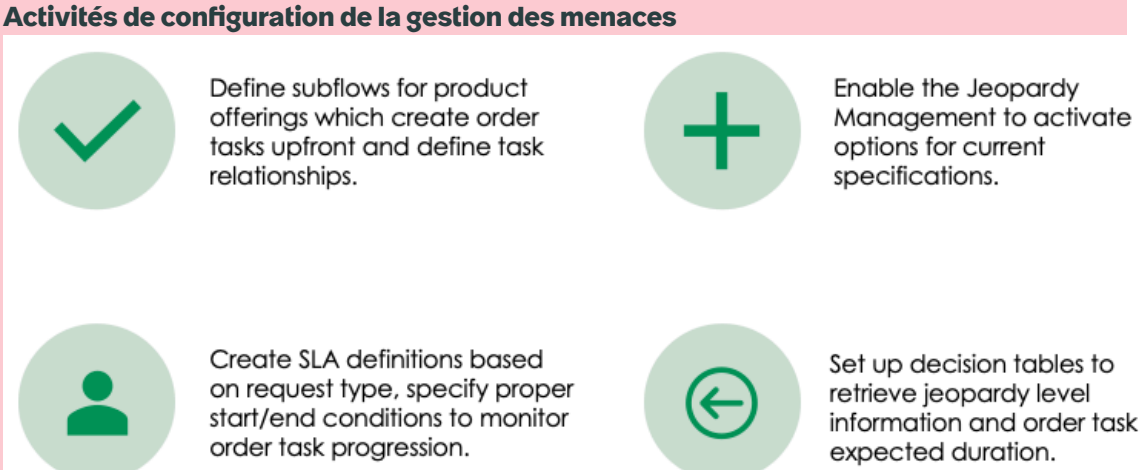
Résultats
Une liste de flux secondaires s'affiche dans la section des résultats. Ces flux secondaires créent les tâches d'enrichissement pour un élément de ligne de commande au cours du processus d'enrichissement. Pour plus d'informations, consultez Decision Builder user interface .

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 Gestion des commandes. Pour plus d'informations sur chaque étape et sur la manière de les accomplir, consultez la table de Jeopardy Management configuration.

Activités de configuration de la gestion des menaces



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurer Jeopardy Management

Configuration Actions	Description
Définir les workflows d'exécution compatibles avec Risk	Définissez les flux secondaires pour les spécifications de produits et de services à l'aide des actions spécifiques à Studio de workflow Jeoapardy suivantes : • Créer une tâche de commande planifiée • Toutes les tâches d'espaces réservés 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 à l'état Brouillon.
Configurer la politique d'activation de la menace de commande	Activer Jeopardy Management pour un produit et un service à l'aide de la politique d'activation de la menace de commande dans Générateur de décision. **Remarque :** Activez Jeopardy Management tous les flux d'exécution au sein d'une commande ou d'une spécification.
Créer des définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management	Définissez les accords sur les niveaux de service (SLA) en fonction du type de demande et spécifiez les conditions de démarrage et de fin appropriées pour surveiller la progression des tâches de commande.
Configurer Jeopardy Management	Configurez des tables de politique de décision pour récupérer des informations sur les menaces. 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
Définir les heures ouvrables pour les tâches dans Gestion des menaces	Utilisez la propriété système pour définir les `sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule` heures ouvrables pour les tâches.

Attributs supplémentaires dans Jeopardy Management

La section suivante contient des informations supplémentaires sur Jeopardy Management:

- Est-il Jeopardy Management séparé par domaine ? Oui.
- Comment interagit-il Jeopardy Management avec la séparation de domaine ? Les tables sont séparées par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Est-ce qu'il Jeopardy Management introduit de nouveaux rôles ou une liste de contrôle d'accès (ACL) ? Oui, l'accès en lecture à la table des SLA de tâche (task_sla) est accordé aux rôles suivants :
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.agent_exécutant_commande

Données de démonstration

Si vous avez un abonnement de télécommunications,les flux secondaires d'exécution suivants sont inclus avec les données de démonstration pourOrder Management for Telecommunications and Media :

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

[store-future: BEGIN review]

Définir les workflows d'exécution compatibles avec Risk

Créez des workflows d'exécution compatibles avec les menaces à l'aide Studio de workflow 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 Studio de workflow l'aide d'actions uniques développées pour Jeopardy Management.

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

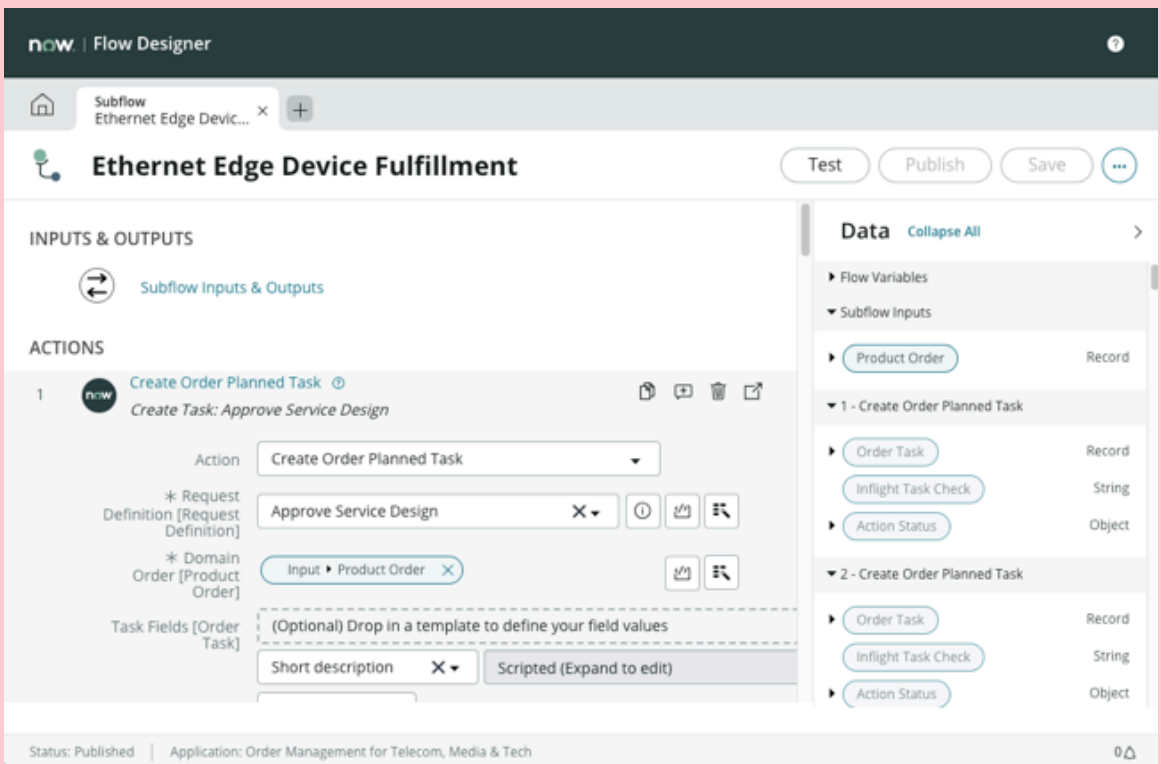
- Créer une tâche de commande planifiée
- Toutes les tâches d'espaces réservés pour la commande de domaine
- Définir les relations de tâches
- Toutes les relations créées pour les tâches de commande sur la commande de domaine
- Définir l'état de la tâche de commande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux**.
   Studio de workflow s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
2. Sélectionnez **des flux secondaires** et effectuez l'une des opérations 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 des informations supplémentaires.
4. Sélectionnez l'action **Créer un flux secondaire** .



5. Créez le flux secondaire à l'aide Jeopardy Management 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 de commande planifiée** étend les tâches planifiées à Jeopardy Management.
Toutes les tâches d'espaces réservés pour la commande de domaine	**La tâche Tous les espaces réservés créée 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 des commandes de domaine.
Définir une relation de tâche	L'action **Définir la relation de tâche** définit la relation entre deux tâches de commande en créant un enregistrement dans la table planned_task_rel_planned_task. La table calcule le temps d'exécution des éléments de ligne de commande et les calculs de menace de la tâche de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Action de flux de commande	Définition
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 le all_relationship_set de la commande de domaine et définit le champ sur vrai dans le flux secondaire lorsque toutes les relations de tâches sont établies.
Définir l'état de l'ordre des tâches	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 précédent et utilise l'état précédent pour mettre à jour l'état de la tâche de commande lors des changements d'état en cours.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création des 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 le cadre de la configuration Jeopardy Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

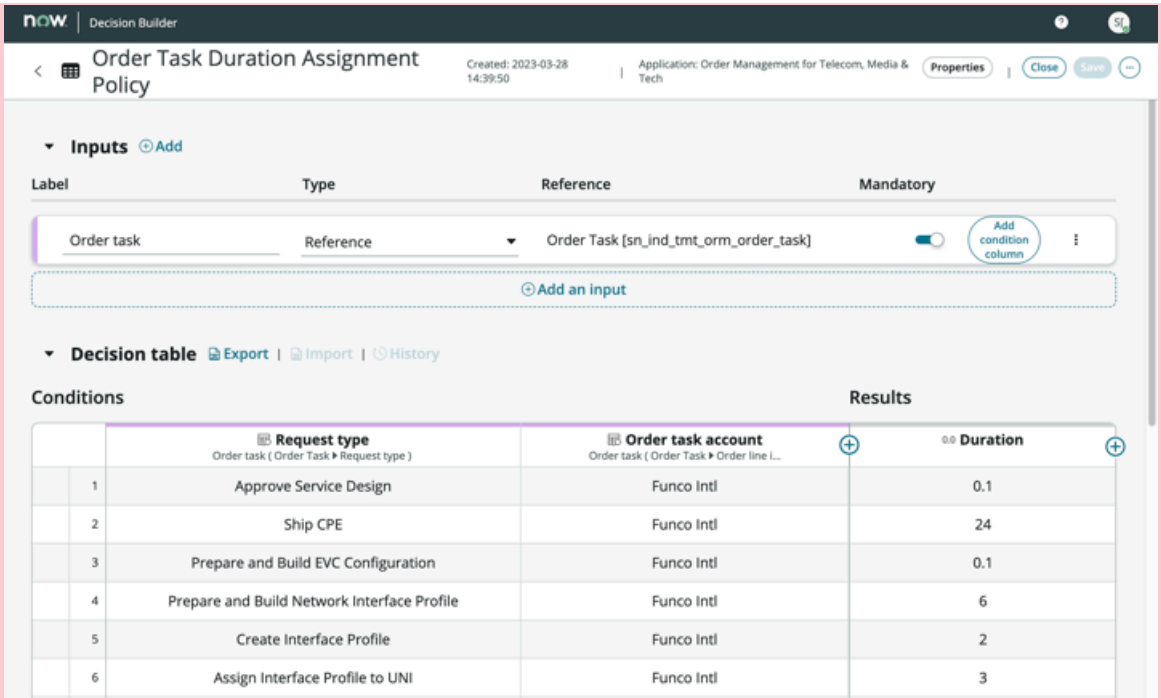
Cette procédure permet Générateur de décision d'affecter un certain temps à l'exécution des tâches de commande et fait partie de la configuration Jeopardy Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de décision**.
2. Sélectionnez **la politique d'affectation de durée de la tâche de commande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



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

Champs de politique d'affectation de durée de tâche de commande

Champ	Description
Type de demande	Sélectionnez une tâche de commande à laquelle ajouter une durée.
Compte de tâche de commande	Ajouter le compte de tâche de commande associé à la tâche.
Durée	Renseignez le temps imparti pour 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 décimale. Par exemple : ○ 20 heures = 20 ○ 30 minutes = 0,5 ○ 6 minutes = 0,1 **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 des définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management pour plus d'informations.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management

Créez et liez des accords sur les niveaux de service (SLA) aux 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 de . Les SLA sont liés aux tâches d'un plan d'exécution. Le SLA suit le temps nécessaire à l'achèvement d'une tâche. Si la tâche dure plus longtemps que la définition de SLA, des alertes de péril 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 de 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 l'enregistrement Nouvelle définition de SLA, renseignez les champs.

Définition de SLA - Nouvel enregistrement

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 tâches de commande ou créez un flux personnalisé étendu à partir de la version du système de base pour effectuer les calculs de menace.
Activer la connexion	Active la journalisation du débogage. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec des correspondances ou sans. Elles fournissent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 une durée de la tâche. La durée doit correspondre à **la politique d'affectation de durée de la tâche de commande**. **Remarque :** Jeopardy Management Prend uniquement en charge les durées 24h/24 et 7j/7.
Source du calendrier	Sélectionnez **une définition de SLA**.
Planifier	Sélectionnez **24 heures x 7** jours sur 7 comme calendrier.
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 lancés.
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 de la politique d'affectation de durée des tâches 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 terminé. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche est terminé indépendamment du fait 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 sur l'enregistrement de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	tâche change, atteint une valeur ou diffère d'une valeur.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

La prochaine zone à configurer est celle Jeopardy Management 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 du niveau de menace de la ligne de commande à l'aide Générateur de décision de dans Gestion des commandes le cadre de la configuration Jeopardy Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette propriété Générateur de décision pour 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 menace lié s'affiche.

Procédure

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



3. Dans le champ Politique de calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

Champ	Description
Pourcentage de retard	Définissez le pourcentage de retard minimal et maximal pour l'élément de ligne de bon 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 : ○ Pourcentage de retard inférieur à 10 % = niveau de risque le plus bas. ○ 10 à 25 % d'achèvement, le niveau de menace passe à un niveau d'alerte moyen. 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
Reportez-vous à 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 Gestion des commandes le cadre de la configuration Jeopardy Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

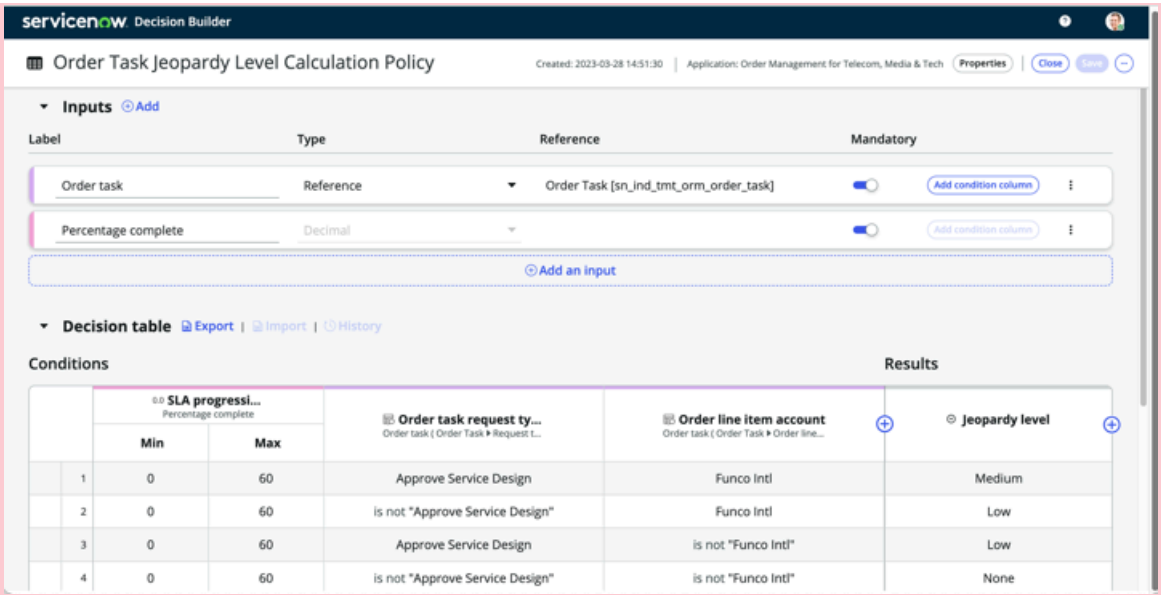
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure permet Générateur de décision de définir les niveaux de risque pour le pourcentage minimum et maximal d'achèvement de Accord sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de décision**.
2. Sélectionnez **la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



3. Dans la table Politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande, renseignez les champs.

Tâche de commande Politique de calcul du niveau de menace

Champ	Description
Progression du SLA	Définissez le pourcentage minimal et maximal 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 les menaces.
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 minimales et maximales du pourcentage de progression du SLA.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Reportez-vous à Configurer la politique d'activation de la menace de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la politique d'activation de la menace de commande

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

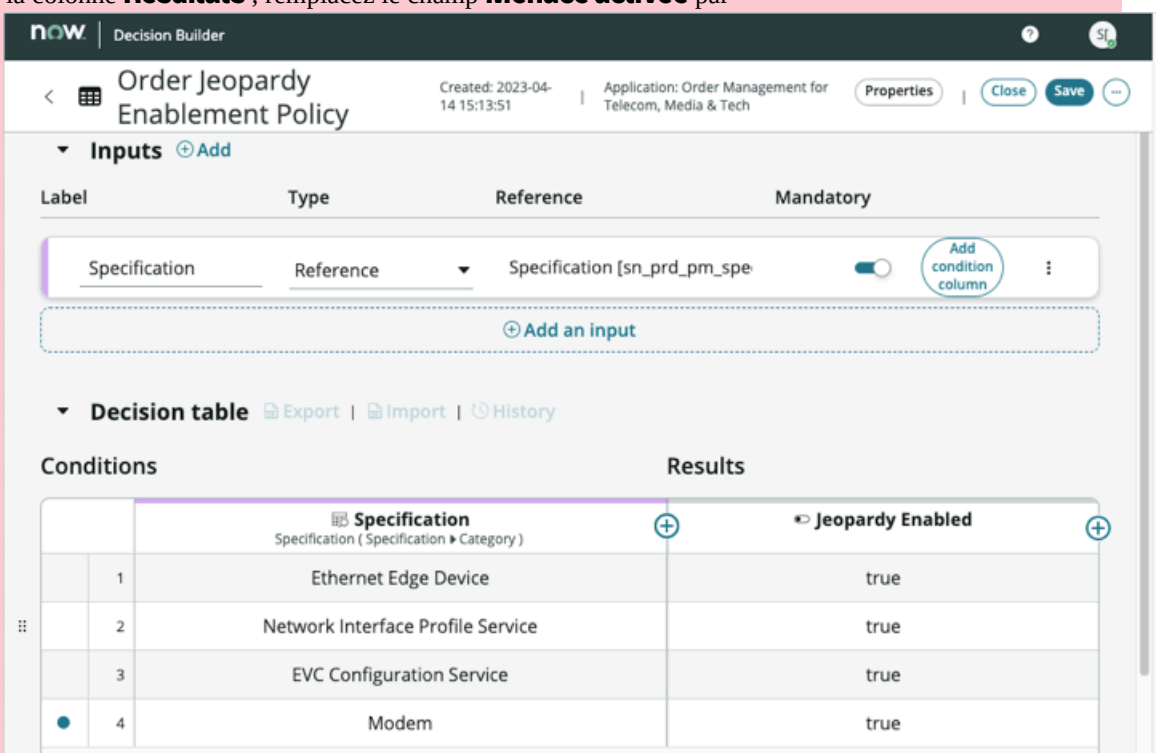
À utiliser Générateur de décision pour définir les spécifications de produit, de service ou de ressource qui sont compromises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tables de décision**.
   Générateur de décision s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
2. Sélectionnez **la politique d'activation de la menace de commande**.
3. Dans la colonne **Conditions**, sous la section **Spécification**, sélectionnez une spécification de produit ou de service à associer à .Jeopardy Management
4. Dans la colonne **Résultats** , remplacez le champ **Menace activée** par



Vrai.

> **Remarque :**
> Les entrées de cette table de décision concernent les spécifications de produit ou de service de niveau supérieur. En une seule commande, les clients peuvent acheter plusieurs produits ou services de premier plan. Toutefois, si l'un des produits ou services n'est pas activé pour Jeopardy, l'ensemble de la commande est traité comme une commande non activée pour Jeopardy.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le workflow de spécification de produit est activé pour les menaces. La logique de péril commence au démarrage du workflow de spécification.

Que faire ensuite

Après la configuration Jeopardy Management, reportez-vous à la section Surveillance Jeopardy Management pour examiner les différentes méthodes de surveillance Jeopardy Management.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Définir les heures ouvrables pour les tâches dans Jeopardy Management

Utilisez la propriété système pour définir les *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* heures ouvrables pour les tâches dans Jeopardy Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez sys_properties.list.
2. Ouvrez la propriété système *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* .
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.

> **Remarque :**
> La valeur par défaut de la propriété est définie sur **Faux**.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les heures ouvrables sont utilisées pour les tâches dans Jeopardy Management.

[End]

Configuration de la gestion des erreurs

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

Le type de conséquence est une catégorie qui indique le type d'activité de conséquence. Les types de conséquences Problème de facturation, Échec d'allocation d'inventaire et Échec de mise en service sont standard dans le ServiceNow AI Platform. Vous pouvez en définir d'autres, en fonction des exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus sur la gestion des erreurs de commande, reportez-vous à la section Gestion des erreurs de commande.

Créer des types de conséquences supplémentaires

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le type de conséquence est une catégorie qui indique le type d'activité de conséquence. Les types de conséquences Problème de facturation, Échec d'allocation d'inventaire et Échec de mise en service sont standard dans le ServiceNow AI Platform. Vous pouvez en définir d'autres, en fonction des exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus sur la gestion des erreurs de commande, reportez-vous à la section Gestion des erreurs de commande.

Procédure

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

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configuration de la gestion des ordres de changement en cours

Vous pouvez utiliser Gestion des ordres de changement en cours pour gérer la réception des changements pour les commandes client ou de service qui sont encore en cours d'orchestration et d'exécution.

Gestion des ordres de changement en cours vous permet de désigner quand vous autorisez de tels changements, évalue l'impact des changements demandés pour une commande et génère automatiquement un plan d'indemnisation pour ceux-ci. Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation des commandes en cours, reportez-vous à la section Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation.

Remarque :
Les types de révision en cours Caractéristique, Contact, Quantité ou Prix sont standard dans le ServiceNow AI Platform , mais vous pouvez en définir d'autres en fonction des exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Types de changements de commandes en cours » dans la section Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des types de changement de commande en cours supplémentaires

Définissez vos propres types de changements de commandes en cours spécifiques à l'entreprise, qui sont utilisés pour catégoriser les révisions ou les demandes d'annulations, les commandes de produits, les commandes de service 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 de commande en cours.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Vous pouvez utiliser Studio de workflow pour configurer vos enregistrements de tâches de commande afin de répondre aux changements de commandes en cours et aux demandes d'annulation.

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 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 en cours et des demandes d'annulation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour afficher un exemple d'action Créer un flux, consultez l'exemple de flux du système de surveillance Changer la puissance d'incendie de Cisco, dans vos données de démonstration, qui est installé avec le ServiceNow AI Platform.

Lorsque vous définissez une action Créer une tâche de commande, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Consultez le tableau suivant 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 qu'elle réponde 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 d'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 laisser ce champ vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer des champs d'action de flux de tâche de commande (suite)

Créer un champ d'action de flux de tâche de commande	Description
	Remarque : Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Types de changements de commandes en cours » dans la section Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation.
Option de changement en cours	Action de flux pour définir si la tâche de commande est liée 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 : **Non applicable** La tâche de commande ne doit répondre à aucun changement de caractéristique apporté 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 ensembles 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 disponibles dans la commande client ou de service.
Champs de tâche en cours (tâche de commande)	Action de flux pour joindre un scripting qui désigne les actions de répétition ou les mises à jour de champs, le cas échéant, qui doivent 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 changement en cours définis dans Type de changement en cours et Option de changement en cours.
Annuler les champs de tâche (tâche de commande)	Action de flux pour joindre un script qui désigne les actions d'annulation ou les annulations, le cas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer des champs d'action de flux de tâche de commande (suite)

Créer un champ d'action de flux de tâche de commande	Description
	échéant, qui doivent avoir lieu dans la tâche de commande. Elle s'applique aux révisions ou aux demandes d'annulation des 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]

Configurer des règles de compatibilité pour les relations horizontales

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.

Une règle de compatibilité vous permet de définir une spécification source et une spécification cible et d'établir une relation entre elles.

Le ServiceNow AI Platform fournit deux types de relations que vous pouvez utiliser pour définir une règle de compatibilité :

1. Nécessite : la spécification source nécessite la spécification cible définie.
2. Exclut : la spécification source exclut la spécification cible définie.

Pendant la création d'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 vos commandes client conformément aux règles de décomposition définies.

Avant de pouvoir capturer une nouvelle commande client qui a 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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Règles** > **Règle de compatibilité**.
3. Sélectionnez **Nouveau**, puis renseignez les champs.

Formulaire Créer une règle de compatibilité

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour la règle de compatibilité.
Nom	Nom de la règle de compatibilité.
Description	Description de la règle de compatibilité.
État	État de la règle de compatibilité : **Brouillon (par défaut)** Règle de compatibilité provisoire non publiée créée lorsque vous renseignez les champs et soumettez la 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.
Règle	Nom de la règle de compatibilité basée sur la configuration source. S'affiche lorsque la règle est enregistrée.

4. Dans la section Configuration source, sélectionnez la spécification du produit qui sera la source de la règle de compatibilité.
5. Dans la section Colonnes disponibles, sélectionnez les caractéristiques.
   Les caractéristiques sélectionnées sont affichées dans la section Colonnes sélectionnées.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la section Conditions, utilisez le générateur de conditions pour créer une ou plusieurs conditions afin de spécifier les options de caractéristiques utilisées dans la règle de compatibilité.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite

Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité.

[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 de l'inventaire de produits sources 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 de la source.
4. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

Formulaire Configuration de spécification

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 votre spécification de produit, service ou ressource.
Caractéristique	Caractéristique permettant de définir la spécification source dans la règle de compatibilité. Sélectionnez la caractéristique associée à la spécification du produit, du service ou de la ressource.
Option de la caractéristique	Option de caractéristique permettant de définir la spécification source dans la règle de compatibilité. Sélectionnez les options de caractéristiques associées à la spécification du produit, du service ou de la ressource.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite

Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité.

[End]

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. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Règles** > **Règle de compatibilité**.
3. Dans la liste Règles de compatibilité, sélectionnez la règle de compatibilité pour laquelle vous souhaitez créer un enregistrement compatible.
4. Sélectionnez **Nouveau**, puis renseignez les champs.

Formulaire compatibles

Champ	Description
Règle	Règle de compatibilité.
Numéro	Numéro affecté par le système pour la règle de compatibilité.
Nom	Nom de la compatibilité
Description	Description de la règle de compatibilité.
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 n'exige pas la spécification cible définie dans l'enregistrement compatible.
Quantité min.	Nombre minimum de spécifications cibles que vous souhaitez définir dans l'enregistrement compatible.
Quantité max.	Nombre maximal de spécifications cibles que vous souhaitez définir dans l'enregistrement compatible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Règle	Nom de la règle de compatibilité basée sur la configuration source. S'affiche lorsque la règle est enregistrée.

5. Définissez la spécification cible dans un enregistrement compatible pour établir la relation horizontale, qui inclut les détails d'un élément d'inventaire de produits dans la règle de compatibilité.
   a. Dans le champ **Spécification** , sélectionnez la spécification du produit.
   b. Dans la section Colonnes disponibles, sélectionnez les caractéristiques à utiliser dans la règle de compatibilité.
6. Dans la section Conditions, utilisez le générateur de conditions pour sélectionner les options de caractéristiques utilisées dans les règles de compatibilité.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

[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 Configuration de spécification

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 les spécifications de votre produit, service ou ressource.
Caractéristique	Caractéristique permettant de définir la spécification cible dans l'enregistrement compatible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Sélectionnez la caractéristique associée à la spécification du produit, du service ou de la ressource.
Option de la caractéristique	Option de la caractéristique permettant de définir la spécification cible dans l'enregistrement compatible. Sélectionnez les options de caractéristiques associées à la spécification du produit, du service ou de la 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]

Validation de vos commandes grâce à un traitement asynchrone des commandes

Vous pouvez valider vos commandes avant que les enregistrements de commandes ne soient créés dans la table des commandes clients lors du traitement asynchrone des commandes dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes .

Vous configurez deux propriétés système pour valider vos commandes dans un traitement de commande asynchrone. La `create_product_order_validations_async` propriété système pour les commandes de produits et la propriété système pour les `create_service_order_validations_async` commandes de service contrôlent la validation dans le traitement asynchrone des commandes avant que les commandes 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 Vrai.

Par défaut, lorsqu'une tâche planifiée récupère l'enregistrement dans 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 vrai. Par défaut, cette méthode renvoie la valeur Faux.

La table suivante répertorie toutes les propriétés système requises pour la validation.

Propriétés système pour validation

Nom	Description
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async	Activez ou désactivez les validations avant d'insérer les enregistrements de commandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Propriétés système pour validation (suite)

Nom	Description
	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 commandes de services 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 d'acquisition d'un verrou par thread. 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.limite	Nombre d'enregistrements (taille de lot) à renvoyer à partir de la table de file d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue] pour 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 de 900 000 ms.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créez vos entrées de commande pendant le traitement asynchrone de la commande

Créez des entrées de commande pendant le traitement asynchrone des commandes dans l'application Gestion des commandes afin de pouvoir traiter le 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 client, tous ces enregistrements sont placés dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Cette table vous permet de stocker et de 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. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire d'enregistrement de commande

Champ	Description
ID d'enregistrement	ID généré par le système de la table cible.
État	État de l'enregistrement dans la file d'attente entrante. **Nouveau** Les enregistrements de commandes sont créés. **En cours** Lorsque le planificateur prélève les commandes et génère un ID système. **Terminé** Le planificateur a créé avec succès l'enregistrement de la 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 du système CPQ (Configurer, prix et devis).
Code de statut	Codes d'état HTTP. Si l'enregistrement cible est créé avec succès, il affiche 2xx ou 4xx. **201** Si l'enregistrement cible est créé avec succès. **202** Si l'enregistrement de 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 **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer des commandes clients à l'aide d'une tâche planifiée

Exécutez une tâche planifiée dans l'application Gestion des commandes pour créer une commande 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 (taille de lot que vous avez définie) à partir de la table File d'attente entrante. Ces enregistrements de commande sont dans l'état Nouveau.

Remarque :
Si vous ne pouvez pas créer une commande en raison d'une erreur, l'état de l'enregistrement dans la table File d'attente entrante est changé 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 prend la valeur d'une erreur. La notification est envoyée à tous les utilisateurs du groupe de démonstration Prestataire de commandes.

Vous pouvez également utiliser l'action d'interface utilisateur Créer une commande sur la table File d'attente entrante pour créer des commandes à la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés : Aujourd'hui**.
2. Sélectionnez la tâche planifiée **asynchrone de la table Créer des enregistrements à partir de la file d'attente entrante** .
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche du planificateur

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
ID de 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 **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats
Les enregistrements de commandes de clients sont créés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration de la priorité et de l'acheminement des commandes

En tant que fournisseur, vous pouvez configurer divers paramètres pour hiérarchiser et acheminer les commandes afin de vous assurer qu'elles sont exécutées à temps.

Utilisez la priorisation des commandes pour :

- Définissez des règles de hiérarchisation à l'aide de divers attributs de client, de produit, de service et de commande.
- Affectez la priorité aux commandes lors de la création des 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 un délai promis.
- Recalculez la priorité de commande lorsque des changements se produisent.

Dans Gestion des commandes, 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

Remarque :
Les entrées utilisées dans ces tables de décision et le classement peuvent être modifiés en fonction des besoins de votre entreprise.

Ces règles sont définies dans les tables de décision suivantes :

- Politique de priorité de commande par attributs de client
- Politique de priorité de commande par type de commande
- Politique de priorité de commande par attributs de spécification
- Politique de priorité de commande par urgence

Une valeur de classement est affectée à chaque paramètre défini dans la table de décision. Lorsqu'une commande est créée, les tables de décision sont évaluées et une pondération

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

est affectée à chaque table pour calculer la priorité de la commande. Découvrez Calcul de la priorité de commande comment la priorité est calculée.

Remarque :
Vous pouvez ajouter de nouvelles entrées et conditions, ou modifier les conditions existantes dans les tables de décision. Pour plus de détails sur la mise à jour des tables de décision, reportez-vous à la section Using decision tables .

[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 à 100
- Élevé : 60 - 80
- Moyen : 40 - 60
- Faible : <40

Remarque :
En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez modifier la priorité de la commande en modifiant le rang 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. Tous les changements apportés au script remplaceront le rang et le rang et la pondération définis dans les tables de décision.

La priorité est calculée comme suit :

Somme de (rang x poids)/somme du poids

Par exemple, si le rang et le poids de chaque table de décision sont définis comme suit :

Table de décision	Classement	Pondération
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
La priorité la plus élevée spécifiée pour les éléments de ligne de commande est utilisée pour définir la priorité de la commande client. La priorité de l'élément 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 (voir Configuration de la priorité et de l'acheminement des commandes), vous pouvez créer d'autres tables de décision 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**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Table de décision**.
3. Donnez un nom à la table de décision, sélectionnez l'application et le périmètre de l'application pour la table de décision, puis cliquez sur **Créer une table de décision**.
4. Définissez les entrées et les conditions de la table de décision.
5. Ajoutez le classement dans la colonne Résultat et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
7. Cliquez sur le *sn_ind_tmt_orm. Script PriorityManagement* .
8. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.
9. 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 affiché 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 de capture de commandes externes peuvent également être traitées par Order Management for Telecommunications. Dans ce cas, pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- 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 la commande externe.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Recalcul de la priorité de commande

Mettez à jour manuellement le champ 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 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 pour les commandes, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine ou les 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 l'ordre 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]

Routage de commande basé sur la priorité à l'aide de Affectation de travail avancée

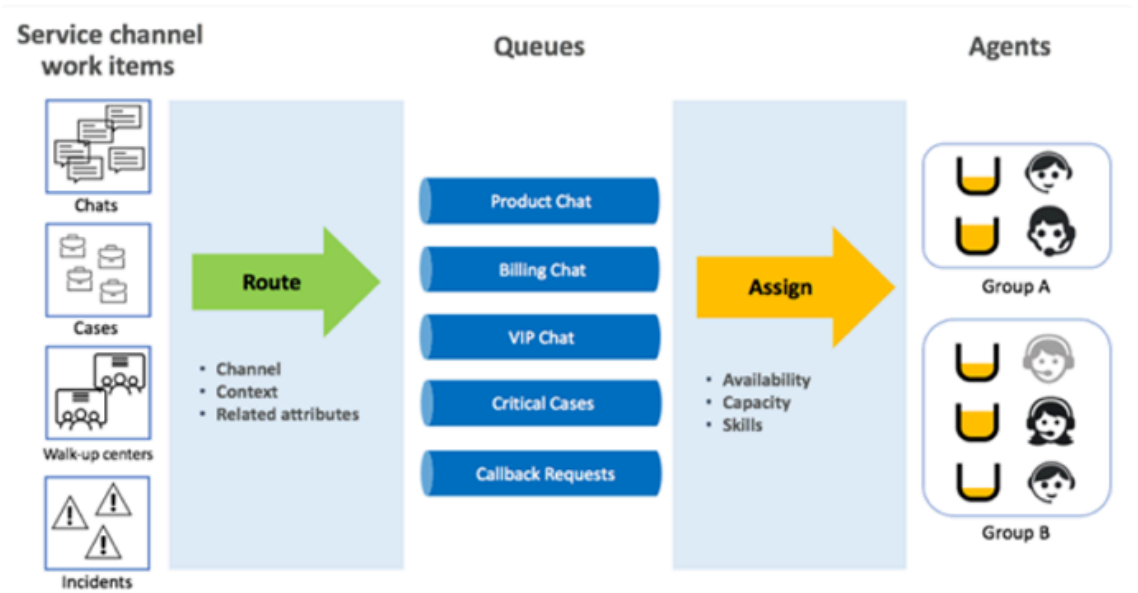
AWA Permet d'acheminer automatiquement les commandes des clients en fonction de leur priorité vers des catégories d'agents spécifiques.

Utilisez cette fonction 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 voir leurs affectations dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent. Le diagramme suivant montre comment AWA achemine différents types de commandes vers différents agents d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 un périmètre 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, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents. Les agents définissent ces états dans leur boîte de réception Workspace. 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 affiche 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 de support au sein du canal, tels que les clients VIP ou les tickets critiques. AWA achemine les éléments de travail vers les 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 nous pouvons affecter des éléments aux agents disponibles en fonction des règles d'affectation, de la disponibilité et de la capacité des agents. Des files d'attente de démonstration pouvant servir de référence sont disponibles avec le système de base.
- Règle d'affectation : critères qui déterminent la façon dont les éléments de travail sont transmis à l'agent approprié au sein d'un groupe d'affectation qualifié. Une règle d'affectation de démonstration pouvant être utilisée comme 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 lequel un agent peut travailler activement à un moment donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Disponibilité de l'agent : états qui indiquent la présence de l'agent et si l'agent est disponible pour travailler, 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 sont affichés dans les boîtes de réception des agents. Une mise en page définit ce que l'agent voit dans Espace de travail d'agent. 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 plus de détails, voir Affectation de travail avancée

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration Gestion des commandes avec des systèmes externes en direction du sud

Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez soumettre des demandes de commande de service sortantes à divers systèmes externes en intégrant l'application aux systèmes externes vers le Gestion des commandes sud.

Après la décomposition d'une commande, l'application Gestion des commandes nécessite le soutien de systèmes externes d'activation, de configuration réseau et de gestion des ressources pour gérer le cycle de vie d'exécution de la commande.

Grâce à cette intégration, un fournisseur de services de communication (CSP) peut effectuer les tâches suivantes :

- Déclenchez des demandes sortantes pour une ou plusieurs commandes de service de domaine à l'aide de l'API Open POST order 641 du Forum de télégestion (TMF).
- Partagez avec les systèmes externes les mises à jour en cours des commandes de service de domaine existantes qui ont des demandes sortantes.
- Gérez la réponse entrante des demandes sortantes pour les commandes de service de domaine.
- Gérez les erreurs et les exceptions pour les demandes sortantes et les réponses entrantes.

Mode de fonctionnement de l'intégration

Le processus d'intégration avec Gestion des commandes les systèmes externes de gestion des commandes techniques 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 de clients. Pour en savoir plus, consultez TMF641 Service Order Open API- POST.
2. L'intégration commence maintenant :
   a. Le responsable de l'exécution des commandes sélectionne l'action d'interface utilisateur Créer une demande d'exécution dans la table Commande de domaine.
   b. La table de décision Politique sortante de commande de service vérifie les attributs de la commande de domaine et le système de gestion des commandes génère la charge utile pour la commande de service de domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

c. La charge utile générée est envoyée au point de terminaison du système de traitement des commandes externe. Pour plus d'informations sur la configuration de points de terminaison de système externes via la création d'une demande d'intégration, reportez-vous à la section Workflow Studio flow integrations .

Remarque :

- Si l'ordre de domaine est configuré comme hiérarchique dans la table de décision, le système envoie toutes les commandes de domaine de service enfant 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 la section 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.

Remarque :
L'action d'interface utilisateur s'affiche si le système remplit l'une des conditions suivantes :

- Il n'existe actuellement aucune demande sortante réussie pour la commande de domaine de service.
- 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 des demandes sortantes pour les commandes de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration pour les Gestion des commandes clients utilisant Service Bridge

En tant que client, vous devez effectuer certaines tâches de configuration afin de pouvoir configurer l'application Gestion des commandes .

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 manière à pouvoir 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration d'Order Management pour les clients (suite)

Tâche	Description
	Remarque : Pour plus d'informations, consultez Installing and configuring Service Bridge for Consumers .
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 des fournisseurs vers 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 les offres de produits dans les catalogues de services

Examinez et publiez une offre de produits 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** > **Pont de services** > **Client** > **Offres de produits du fournisseur**.
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 produits ou un élément de catalogue, ouvrez l'enregistrement d'élément de catalogue et définissez les critères d'utilisateur dans 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 Pont de services permet à vos fournisseurs de recevoir et de satisfaire ces demandes de produit ou de service de façon synchrone.

[End]

Configurer Customer Contracts and Entitlements

Utilisez l'application pour configurer et afficher les Customer Contracts and Entitlements contrats et droits du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Activer Customer Contracts and Entitlements

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer les contrats et les droits des clients. Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Modules d'extension de Customer Contracts and Entitlements

Module d'extension	Description	Dépendance
Contrats clients et droits [com.sn_pss_core]	Fournit des objets de base pour gérer les droits et les contrats client et les API pour l'intégration.	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Gestion du catalogue de produits Core [com.sn.prd_pm]
Vérification des droits [com.sn_ent_verify]	Fournit des API pour vérifier les droits.	Contrats clients et droits [com.sn_pss_core]
Workflows de contrats et de droits [com.sn_contract_ent_wf]	Fournit des workflows pour gérer les changements sur les contrats et les droits des clients.	• Fondation des droits et des contrats clients [com.sn_pss_core] • Prospect en espèces Primitives [com.sn_l2c_core] • Workflows de gestion du cycle de vie du client [com.sn_l2c_cust_flows]

Avec l'activation de Customer Contracts and Entitlements, les contrats existants ne peuvent être consultés.

Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section Composants installés avec Customer Contracts and Entitlements.

Demander des applications à partir 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 leServiceNow StoreHistorique des versions Notes de publication .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Composants installés avec Customer Contracts and Entitlements

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application, y compris les tables et les Customer Contracts and Entitlements rôles.

Les rôles suivants sont ajoutés avec l'activation des modules d'extension Customer Contracts and Entitlements .

Rôles installés

Rôle	Description	Contient le rôle	Profil ciblé
sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrat de service	Effectue une opération de lecture sur : • Contrats de service • Lignes de contrat • Droits • Caractéristiques • Utilisations des droits	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Visionneuse de caractéristiques • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visionneuse de catalogue de produits	• sn_customer Agent du se • sn_customer Agent de se • sn_customer Visionneur d
sn_pss_core.service_contract_manager Gestionnaire des contrats de service	Effectue des opérations de création/lecture/mise à jour sur : • Contrats de service • Lignes de contrat • Droits • Caractéristiques • Utilisations des droits	sn_pss_core.service_contract_viewer Visionneuse de contrat de service	sn_customerservi CSM Gérant
sn_pss_core.pss_integrator Utilisateur d'intégration	Effectue des opérations de création/lecture à l'aide de points de terminaison REST sur les contrats et droits de service.	sn_customerservice.gestionnaire CSM Gérant	sn_pss_core.pss_i Utilisateur d'in

Les tables suivantes sont ajoutées avec l'activation de l'application Customer Contracts and Entitlements .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tables installées

Nom de la table	Description
Caractéristiques [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Stocke les valeurs caractéristiques des droits ou des lignes de contrat de service.
Utilisation du droit [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Stocke les valeurs utilisées par les clients finaux pour les caractéristiques de droit.
Contrat de service [sn_pss_core_service_contract]	Stocke les contrats d'exécution.
Ligne de contrat de service [sn_pss_core_service_contract_line]	Stocke les lignes de contrat d'exécution comme un plan de service.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide des ServiceNow AI Platform fonctionnalités d'administration utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez :

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

La vue par défaut sur les contrats de service et les droits dans Gestion du service client l'espace de travail est la vue Espace de travail de contrat de service. Elle peut être modifiée par un administrateur.

Configuration des workflows de contrats et d'autorisations

Configurez le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) pour générer et modifier des contrats à l'aide de la gestion des commandes.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf). Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Les modules d'extension suivants sont des prérequis pour activer le module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) :

Modules d'extension requis

Module d'extension	Description
Interface utilisateur de configuration du produit (com.sn_prd_config_ui)	Interface graphique permettant de configurer des produits ou services complexes en fonction de besoins et d'exigences spécifiques.
Gestion des commandes (com.sn_ind_tmt_orm)	Capture, améliore et supervise le cycle de vie complet des commandes de produits et de services. Avec ce module d'extension, vous pouvez gérer efficacement l'orchestration des commandes, l'enrichissement des données et la composition pour garantir une exécution précise et dans les délais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Après l'installation du module d'extension Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf), les modules d'extension suivants sont automatiquement installés :

Modules d'extension dépendants

Module d'extension	Description
Contrats clients et droits (com.sn_pss_core)	Fournit des objets de base pour gérer les contrats et les autorisations des clients.
Prospect vers trésorerie de base (com.snc.l2c_core)	Permet aux clients de composer des flux de vente et de gestion des commandes.
Workflows de gestion du cycle de vie du client (com.snc.l2c_cust_flows)	Fournit des workflows pour gérer les cycles de vie des produits vendus et des éléments de base d'installation.

Création de contrats et d'autorisations à l'aide de workflows

Une fois qu'une offre de produit est sélectionnée par le client et que le produit est vendu au client, ce workflow crée des contrats et des autorisations basés sur les services associés à ce produit vendu et les services supplémentaires que le client a achetés.

Il y a les scénarios d'offre de produits et leurs configurations.

Types d'offres et workflows

Types d'offres	Description
Offres pour les droits	Le workflow crée des enregistrements d'autorisation pour ces offres. Ces autorisations peuvent être associées à des produits vendus existants, à des éléments de base d'installation, à des enregistrements d'inventaire de produits ou au client.
Offres de services (lignes de contrat)	Le workflow permet la création automatique d'un contrat de service, de lignes de contrat de service et des autorisations afférentes à ces lignes de contrat.
Offres implicites	Les droits implicites et les lignes de contrat de service ne sont pas affichés sur les lignes de commande. Ces offres peuvent être marquées comme implicites lorsqu'elles n'ont pas besoin d'être configurées lors de la capture de la commande et sont disponibles dans le cadre d'un package. Ces autorisations et lignes de contrat de service sont automatiquement créées dans le cadre de ce workflow.

Création d'un contrat à partir d'une commande

Pour chaque commande comprenant plusieurs offres de produits, un contrat unique avec plusieurs lignes de contrat est créé. Vous pouvez ajouter plusieurs offres de produits à partir d'une commande à un contrat existant. Pour ajouter une offre de produit à un contrat existant, ajoutez la référence du contrat dans le champ **Contrat existant** de l'élément de ligne de commande. Dans le cadre du traitement de la commande, un produit vendu est généré pour chaque ligne de commande.

Création de contrats à partir d'enregistrements de l'inventaire des produits

Si la propriété système sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management est définie sur vrai, les workflows d'exécution des commandes créent des inventaires de produits basés sur les commandes des clients, les offres de produits et les spécifications. Lors

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

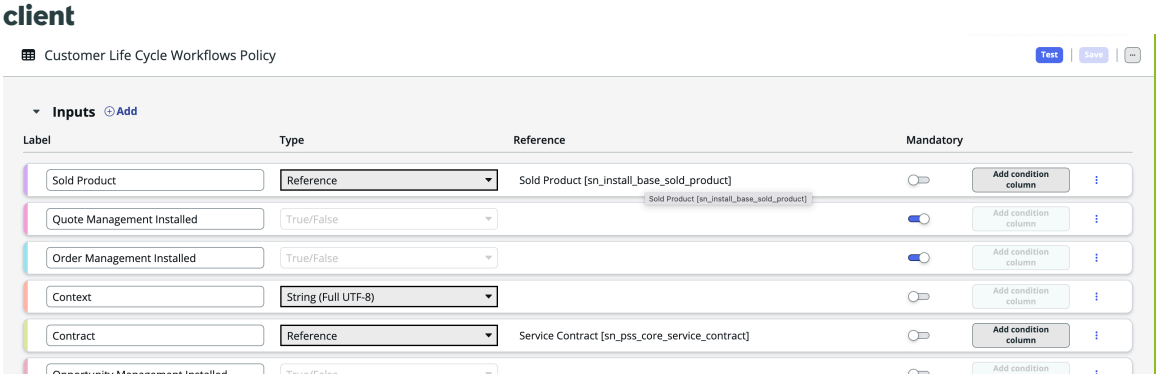
de la création d'un inventaire de produits, des lignes de contrat et des droits sont créés. Lorsqu'un inventaire de produits subit un changement d'état, les lignes de contrat et les droits associés sont synchronisés. Pour plus d'informations, consultez Product inventory configurations . Les enregistrements de l'inventaire des produits déclenchent des mises à jour des contrats et des droits dans les conditions suivantes :

- Traiter le flux de ligne de commande de télécommunication : le flux ADD crée des enregistrements de contrat et de droit à partir de l'inventaire des produits. Le flux MODIFY met à jour les états des éléments de ligne de contrat et des droits.
- Flux de post-traitement de la commande de domaine principal de télécommunications : le flux MODIFY met à jour les états, les champs et les caractéristiques des éléments de ligne de contrat et des droits.
- Inventaire des produits Enregistrement d'opérations : selon la date et l'heure planifiées, les flux DÉCONNECTER, REPRENDRE et SUSPENDRE annulent, activent ou suspendent les éléments de ligne de contrat et les droits.

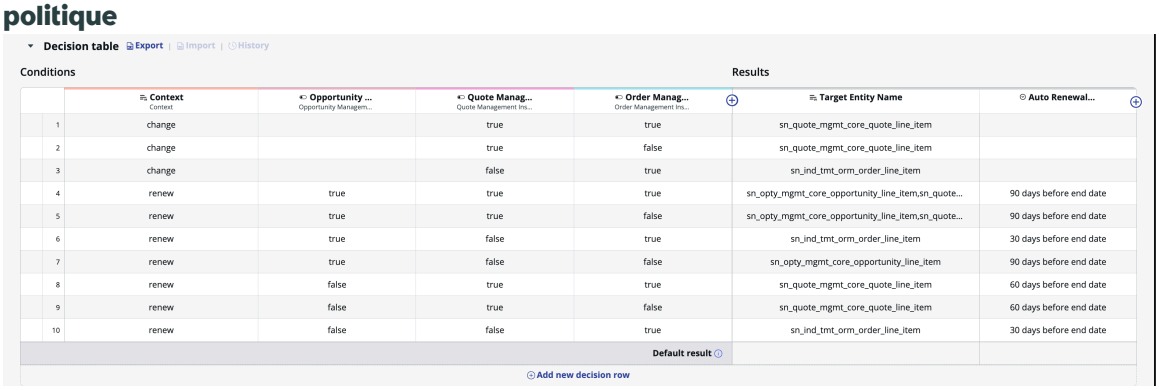
Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique

Workflows de cycle de vie du client La table de décision de politique décide de l'entité cible lors du renouvellement et de la modification des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits. À partir de cette table de décision, vous pouvez créer un devis, une commande, une opportunité ou une opportunité et un devis ensemble tout en renouvelant ou en modifiant un contrat de service. Pour une entité cible, vous pouvez également sélectionner le moment où vous souhaitez initier le renouvellement du contrat de service.

Entrées dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client



Conditions dans les workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vous pouvez configurer des règles basées sur les six paramètres d'entrée disponibles pour une entité cible requise lors du renouvellement et de la modification des contrats. Sélectionnez les valeurs suivantes dans la colonne Nom de l'entité cible pour créer les entités cibles correspondantes.

Valeurs des entités cibles

Valeur	Entité cible
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	Ordre
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	Estimation
sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Opportunité **Remarque :** Vous ne pouvez pas créer d'opportunités pour modifier le processus.
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Opportunité et devis ensemble **Remarque :** Vous ne pouvez pas créer d'opportunités et de devis pour modifier le processus.

Remarque :
Pour créer une opportunité ou une opportunité et un devis ensemble lors du renouvellement, l'administrateur doit configurer les enregistrements suivants :

- Type de cycle de vente : dans le champ Code, saisissez **RENEW** et définissez l'option Actif sur **Vrai**. Pour en savoir plus, consultez Créer un cycle de vente pour une opportunité.
- Étape de l'opportunité : dans le champ Nom, saisissez **Développement** et définissez l'option Actif sur **Vrai**. Pour en savoir plus, consultez Créer des étapes d'opportunité.

Si l'utilisateur sélectionne une opportunité et un devis comme entités cibles, une opportunité de renouvellement et un devis sont créés. L'opportunité et le devis sont associés l'un à l'autre.

Sélectionnez l'une des options suivantes dans la colonne Lancement de renouvellement automatique pour indiquer quand vous souhaitez renouveler automatiquement le contrat : 90, 60, 30 jours avant la date de fin du contrat ou à la date de création du contrat.

Configuration de l'application Customer Contracts and Entitlements

Configurez les fonctionnalités et les composants de Customer Contracts and Entitlements pour offrir une expérience de service transparente de bout en bout, y compris les services après-vente à vos clients.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Customer Contracts and Entitlements pour permettre aux utilisateurs de créer des autorisations et des contrats de service pour les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâche	Description
Créer une caractéristique	Créez une caractéristique à ajouter à une autorisation. Une caractéristique fait référence aux attributs ou propriétés spécifiques qui définissent l'autorisation.
Create a user	Ajoutez un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées. Après avoir ajouté l'utilisateur, vous le désignez comme approbateur pour examiner les contrats de service.
Assign a role to a user	Affectez des rôles aux utilisateurs. Utilisez cette fonctionnalité pour accorder le rôle de sn_customerservice_manager (CSM gestionnaire) à un utilisateur nouvellement ajouté et l'autoriser à prendre une décision éclairée en vue d'examiner un contrat de service.
Create customer accounts **Remarque :** Dans le formulaire Comptes, pour afficher les contrats de service, supprimez les listes connexes des contrats et configurez la liste connexe des contrats de service.	Créez un compte et associez-le à un contrat de service.
Create a consumer record	Créez un enregistrement de consommateur dans Gestion du service client. Un consommateur peut être associé à un contrat de service dans l'application Customer Contracts and Entitlements .
Create a sold product	Créez un enregistrement pour un produit vendu à un compte ou à un consommateur. Un produit vendu peut être associé à plusieurs contrats.
Create an Install base item	Créez un enregistrement pour un élément de base d'installation qui est vendu à un compte ou à un consommateur. Un élément de base d'installation peut être associé à plusieurs contrats.

Traduction automatique

Créer une caractéristique

Créez une caractéristique qui peut être associée à un droit ou à une ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une caractéristique est utilisée pour définir la couverture de service fournie aux clients. Ces caractéristiques peuvent inclure l'étendue du service, la période et toutes les limitations ou exclusions telles que l'emplacement géographique et d'autres attributs.

Procédure

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique pour l'autorisation.
Type d'entrée	Type d'entrée de la valeur de couverture associée à cette caractéristique. Par exemple, Choix et Case à cocher.
Description	Bref aperçu de la caractéristique du droit.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

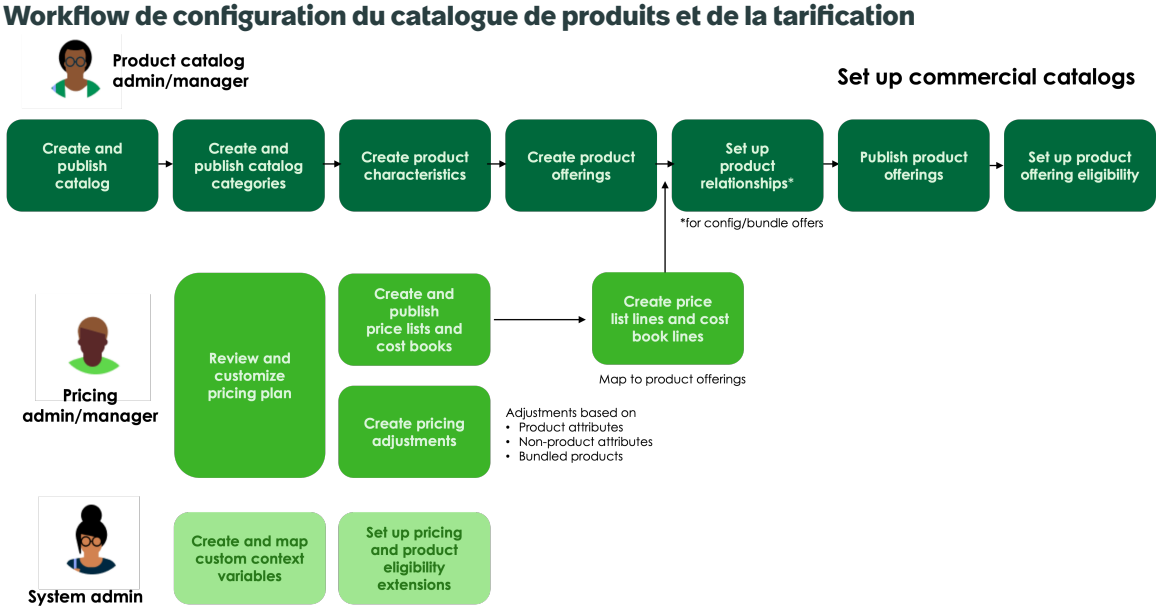
Configuration des offres et catalogues de produits

Créez des offres de produits et les catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par les Gestion des ventes et des commandes agents pour les activités d'avant-vente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.

En tant qu'administrateur de catalogue de produits ou gestionnaire de catalogue, 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 fixe la tarification de vos offres de produits. Pour plus d'informations sur la tarification, reportez-vous à Configuration de la tarification des produits.

L'exemple de workflow suivant montre une série typique d'étapes de configuration des catalogues et des offres de produits, y compris les tâches de configuration de la 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 produit entre les entités de catalogue, peuvent se dérouler dans un ordre légèrement différent.

Workflow de configuration du catalogue de produits et de la tarification



Remarque :
Passez en revue vos droits pour voir les options d'offres de produits qui s'offrent à vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vue d’ensemble de la configuration de l’offre de produits et du catalogue

À partir de la version de mai 2024 des applications, vous pouvez utiliser pour Espace de travail configurable de CSM configurer les catalogues d’offres de produits, les offres de produits et les relations entre les offres de Gestion des ventes et des commandes produits.

Le tableau suivant répertorie les tâches de configuration pour la configuration des différentes fonctions disponibles dans Gestion du catalogue de produits.

Tâches de configuration de l’offre de produits et de la gestion du catalogue

Tâche de configuration	Description
Créer un catalogue d’offres de produits	Créez un catalogue, qui est l’entité de niveau supérieur dans la hiérarchie du catalogue. Les catalogues peuvent comporter 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 facilitent la navigation des agents dans les offres de produits lors de la création d’opportunités, de devis et de commandes.
Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit	Définissez les attributs, propriétés et options spécifiques qui distinguent une offre de produits et influencent 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 les agents lorsqu’ils Gestion des ventes et des commandes créent des opportunités, des devis 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 devis et des commandes.
Créer des relations d’offre de produits	Créez des relations de produit pour regrouper les produits et services afin de rationaliser le processus de commande. Les relations d’offre de produits améliorent l’expérience de capture de commande en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en groupes. Les forfaits vous permettent également d’offrir des prix spéciaux pour les forfaits.
Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants	Contrôlez la façon dont les quantités des éléments de ligne enfants dans une offre de produit pour un devis ou une commande sont calculées à l’aide de la `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity` propriété système.
Ajouter des contrats connexes aux offres de produits	Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l’application Gestion des ventes et des commandes .
Ajouter une unité de mesure à une offre de produits	Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes.
Créer une version de l’offre de produits	Créez une version du produit pour ajouter des mises à jour à une offre de produit publiée.
Créer des groupes de relations d’offre de produits	Combinez des lots d’offres de produits en groupes connexes dans Gestion des ventes et des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration de l'offre de produits et de la gestion du catalogue (suite)

Tâche de configuration	Description
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins, qui sont des questionnaires tirés de guides de sélection de produits que vos agents utilisent pour déterminer quelles offres de produits peuvent être ajoutées aux opportunités.
Configurer les recommandations d'offres de produits pour les estimations	Créez des recommandations d'offres que les agents commerciaux peuvent utiliser pour compléter ou compléter les éléments de leurs devis.
Exporter et importer des entités de catalogue de produits	Exportez et importez des entités de catalogue de produits entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production.
Afficher la hiérarchie de l'offre de produits et la hiérarchie des spécifications associée	Affichez la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées (produit, service et ressource). Utilisez ces vues pour vérifier que toutes les entités ont été définies et associées correctement.
Configurer l'éligibilité de l'offre de produits	Filtrez dynamiquement le catalogue de produits, les catégories de produits et les offres de produits pour afficher uniquement les offres de produits éligibles pour un client dans le catalogue de produits.

Créer un catalogue d'offres de produits

Créez un catalogue de produits qui répertorie les offres de produits disponibles pour vos clients. Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues comportent des catégories, et elles peuvent comporter des sous-catégories ou des offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Catalogues d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire 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	Image miniature de votre catalogue. Sélectionnez **Joindre une image** pour charger votre image.
Image	Image de votre catalogue. Sélectionnez **Joindre une image** pour mettre à jour votre image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
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 des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.**
Date de fin	Date et heure auxquelles le catalogue n'est plus disponible pour une utilisation dans Gestion des ventes et des commandes. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK**.
Code	Code produit généré par le système pour le catalogue. Le système génère automatiquement un code basé sur le **nom** de catalogue saisi, mais vous pouvez modifier la valeur en chaîne alphanumérique de votre choix.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le catalogue d'offres de produits est à l'état Brouillon.
5. Sélectionnez **Publier**.
   L'état du catalogue devient Publié. L'onglet Catégories s'ouvre pour créer une catégorie d'offre de produits.

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 facilitent la navigation entre les agents dans 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. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Catégories d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catégorie d'offre de produits

Champ	Description
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. La sélection **de Leaf** signifie que la catégorie peut avoir des offres de produits mais pas des sous-catégories. Si **Leaf** n'est pas sélectionné, la catégorie ne peut avoir que des sous-catégories, mais pas d'offres de produits.
Miniature de l'image	Miniature de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez **Joindre une image** pour charger votre image.
Image	Image de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez **Joindre une image** pour charger votre image.
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'y a pas d'offres de produits associées. ○ 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	Date et heure auxquelles la catégorie est disponible dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.**
Date de fin	Date et heure auxquelles la catégorie n'est plus utilisée dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK**
Code	Code produit de la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Le système génère automatiquement un code basé sur le **nom** de catégorie entré, mais vous pouvez modifier la valeur en n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Associez la catégorie à un catalogue.
   a. Dans l'onglet Catalogues, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le formulaire Catégorie de catalogue, sélectionnez le catalogue publié auquel appartient cette catégorie, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans l'onglet Détails de la catégorie, sélectionnez **Publier**.
   L'état de la catégorie devient Publié et est ajouté au catalogue sélectionné.
8. Si nécessaire, définissez la catégorie parente et les sous-catégories de la catégorie à l'aide des onglets Catégories parentes et Catégories enfants.

Que faire ensuite

Créer des offres de produits.

Activer l'affichage des visuels du catalogue de produits

Activez l'affichage des images de produits affichées dans les vignettes de produits des catalogues de produits à l'aide de la *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *sn_prd_pm.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 propriété système *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* .
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez vrai pour activer l'affichage des images d'offres de produits dans le catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les visuels d'offres de produits sont chargés dans le catalogue. Si une offre de produits n'a pas de visuel, le texte **Image non disponible** est présenté dans la vignette de l'offre de produits à la place.

Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants

Contrôlez la façon dont les quantités d'éléments de ligne enfants dans une offre de produit pour une opportunité, un devis ou une commande sont calculées à l'aide de la *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* propriété système, si elle est activée, transmet automatiquement la valeur de quantité d'une offre de niveau supérieur aux lignes enfants lorsque la quantité de l'offre de niveau supérieur est supérieure à 1. Par exemple, lorsqu'un agent crée une opportunité, un devis ou une commande pour une offre configurable et met à jour la quantité de sorte qu'elle soit supérieure à 1, la quantité des éléments de ligne enfants est multipliée par la quantité de l'offre de niveau supérieur. La tarification des lignes enfants est basée sur la quantité en cascade. Si vous utilisez la quantité des offres enfants comme quantité totale commandée, l'utilisation des quantités en cascade tient également compte de la quantité de l'offre parente.

Toutefois, si vous considérez la quantité de l'offre enfant comme la quantité de l'offre enfant pour une quantité de l'offre parente, vous ne voudrez peut-être pas de valeurs de quantité en cascade.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la version de novembre 2024, cette propriété est activée par défaut. Si vous ne souhaitez pas que les valeurs de quantité soient répercutées en cascade sur les lignes enfants, supprimez cette fonctionnalité en définissant la propriété sur false.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez sys_properties.list.
2. Ouvrez la propriété système *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* .
3. Définissez la valeur de propriété pour la fonctionnalité de quantité en cascade dans le champ **Valeur** .
   - Entrez vrai pour activer cette propriété.
   - Entrez faux pour supprimer cette propriété si elle est actuellement activée.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Si vous avez activé cette propriété, les valeurs de quantité sont répercutées en cascade sur les lignes enfants des offres de produits. Si vous avez supprimé cette propriété, les valeurs de quantité ne sont pas répercutées sur les lignes enfants des offres de produits.

Créer des offres de produits

Créez et publiez une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes. Les offres de produits représentent des entités qui peuvent être commandées auprès du fournisseur du catalogue et incluent des informations de tarification. Une fois publiées, les offres de produits sont disponibles pour les agents qui créent des prospects, des opportunités, des devis et des commandes, ainsi que pour les clients qui passent des commandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez **Nouveau**.

Remarque :
Vous pouvez également créer une offre de produits à partir des spécifications du produit.

3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Créer une offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'offre de produits.
Nom	Nom alternatif de l'offre de produits afin de la différencier des noms de produits similaires.
Nom complet	Nom de l'offre de produits à ajouter.
Type d'offre	Type d'offre de produits. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une piste, une opportunité, un devis ou une commande à partir du Espace de travail configurable de CSM. ○ Droit : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une piste, une opportunité, un devis ou une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type de droit. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Garantie ○ Garantie étendue ○ Licence ○ Abonnement
Spécification de produit	Vue fonctionnelle d'une offre de produits qui stimule l'exécution des commandes. Spécification de produit à associer à l'offre de produits. **Remarque :** Seules les spécifications publiées apparaissent.
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Créer un contrat	Option indiquant aux agents que les contrats de droit 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. Utilisée lorsque les autorisations sont gérées sous forme de contrats.
Vendable	Option indiquant que l'offre de produits peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si cette option est sélectionnée, l'offre de produits 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.
Transitoire	Option indiquant que le produit est destiné à un usage unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : Lorsque la commande d'un produit transitoire est terminée, l'enregistrement du produit vendu ou de l'inventaire de produits pour le produit est défini sur un état inactif, afin de différencier le produit des produits persistants. ○ Les actions MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Déconnecter) ne peuvent pas être effectuées sur les enregistrements de produit vendu ou d'inventaire des produits des offres de produits transitoires. ○ L'option **Créer un contrat** ne s'applique pas aux offres de produits transitoires. Pour plus d'informations sur les produits transitoires, reportez-vous à la section Définition des produits transitoires.
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produit a une spécification de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente. S'affiche lorsqu'une spécification de produit pour un produit composite est saisie et que l'offre de produit est enregistrée.
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lors de la création d'un prospect, d'une opportunité, d'un devis ou d'une commande.
Catalogue des offres	Catalogue contenant l'offre de produits.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produits est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.**
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produits est supprimée des Gestion des ventes et des commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK.**
État	État de l'offre de produit. Les états comprennent Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , saisissez Pont de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se reproduisent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais appliqués une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
Version initiale	Nom de la version initiale de l'offre de produits.
Version précédente	Il peut exister plusieurs versions d'une offre de produits. 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

4. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- 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 produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Définition des caractéristiques du produit et des options de caractéristiques

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous créez les caractéristiques et les options de caractéristiques des offres de produits et des spécifications. Les caractéristiques d'un produit sont des attributs qui définissent et décrivent un produit.

Par exemple, si une offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo. Les options caractéristiques sont les choix, tels que les différentes tailles et couleurs de vélos disponibles. Les caractéristiques et les options de caractéristique des produits sont affichées dans le configurateur de produit lorsque les agents configurent les produits pour les opportunités, les devis et les commandes, et lorsque les clients commandent des produits à l'aide du portail d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Types d’entrées de données caractéristiques

Lorsque vous définissez les caractéristiques du produit et les options de caractéristique, vous fournissez des informations d’attribut de base, y compris le nom de la caractéristique et le type d’entrée de données pour les options de caractéristique. Le type d’entrée de données indique comment les options de caractéristiques sont saisies dans le configurateur de produit, telles que le texte sur ligne unique ou la sélection de choix.

Les types d’entrée de données suivants sont disponibles pour les options de caractéristiques :

- Adresse : adresse e-mail
- Pièce jointe : document externe à joindre
- Case à cocher : sélectionner ou décocher une option
- Choix : options qui peuvent être choisies, présentées sous forme de cases d’option ou disponibles à partir d’une liste déroulante
- Décimal : nombres qui nécessitent une décimale pour indiquer des montants fractionnaires
- Dates : sélecteur de date pour sélectionner le jour, le mois et l’année
- Date/heure : sélecteur de date pour sélectionner le jour, le mois, l’année et l’heure de la journée
- Durée : période de temps
- E-mail : adresse e-mail
- Texte sur ligne unique : texte de forme libre
- Entiers : nombres entiers
- Oui/Non : réponse Oui/Non
- Objet : structure qui représente une hiérarchie d’attributs, également appelée caractéristiques complexes. Un objet a un attribut parent avec un ou plusieurs attributs enfants.
- Tableaux : plusieurs instances du même type d’attribut, telles que des tableaux de date, date/heure, nombre entier, texte sur ligne unique, objet et décimal

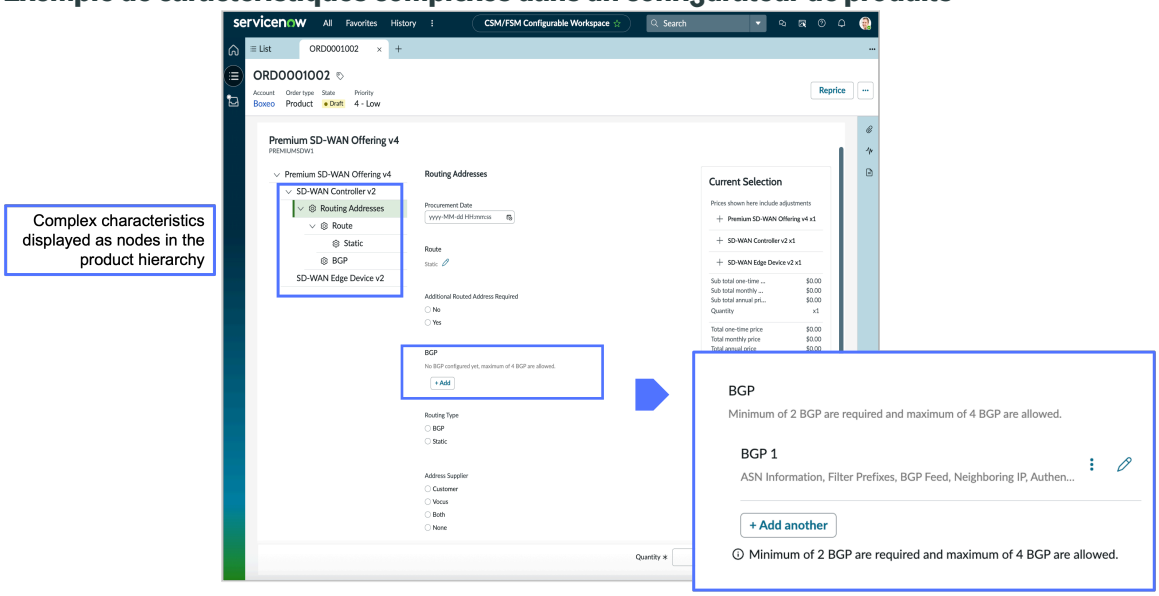
Vous pouvez utiliser le type Objet pour créer une hiérarchie de caractéristiques complexes, qui a un attribut parent de niveau supérieur avec un ou plusieurs attributs enfants. Les caractéristiques enfants peuvent être n’importe quel type d’entrée de données, y compris les objets avec des tableaux de données.

L’exemple suivant montre une hiérarchie de caractéristiques pour les adresses d’acheminement, qui est un attribut de niveau parent avec un type de données objet. Cet attribut a les attributs enfants suivants : date d’approvisionnement, itinéraire, adresse supplémentaire requise, BGP, type d’acheminement et adresse du fournisseur. Notez que la caractéristique enfant BGP est un tableau d’objets d’une taille minimale de 2 et d’une taille maximale de 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Exemple de caractéristiques complexes dans un configurateur de produits



Configuration de caractéristiques complexes

La définition d'une structure d'attributs hiérarchiques implique la configuration de l'attribut parent, par exemple les adresses d'acheminement, en tant que type d'objet. Vous définissez ensuite les relations de caractéristiques entre l'attribut parent et les attributs enfants pour établir la structure hiérarchique et l'ordre dans lequel les caractéristiques enfants s'affichent dans le configurateur de produit.

Pour plus de détails sur la définition des caractéristiques, voir Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit

.

Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit

Ajoutez des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous pourrez ajouter ultérieurement à vos offres de produits dans Gestion des ventes et des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette procédure pour créer des caractéristiques de produit (également appelées attributs) et des options de caractéristique que vous ajoutez aux offres de produits et aux spécifications. Par exemple, si l'offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo. Les options caractéristiques sont les choix d'options, tels que les différentes tailles et couleurs de vélos disponibles. Ces options s'affichent configurateur de produit lorsque vos agents ajoutent des produits configurables aux opportunités, aux devis et aux commandes, ou lorsque les clients soumettent des commandes de produits à l'aide du Portail d'entreprise.

Lorsque vous définissez une caractéristique, vous sélectionnez le type d'entrée de données, qui indique comment l'option de caractéristique est saisie dans le configurateur de produit, tel que Texte sur ligne unique, Choix (cases d'option ou liste déroulante) et Sélections Oui/Non. Des types d'entrées de données complexes sont également disponibles pour définir des caractéristiques complexes qui ont des structures d'attributs hiérarchiques. Vous utilisez le type de données objet pour définir des caractéristiques complexes, qui ont un attribut parent de niveau supérieur et des caractéristiques enfants associées. Ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

structures peuvent également inclure des tableaux de données, un autre type de données complexe que vous pouvez utiliser pour spécifier plusieurs instances du même type d'entrée de données, telles que plusieurs lignes de texte ou entiers.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Caractéristiques** > **Caractéristiques**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer une nouvelle caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique du produit.
Code	Valeur alphanumérique générée par le système basée sur le nom de la caractéristique du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur. **Remarque :** Si vous saisissez un nom de caractéristique de produit qui contient des caractères non anglais, des symboles spéciaux ou les deux, la valeur du **code** peut être un hachage de caractères alphanumériques qui identifie la caractéristique de manière unique, si votre administrateur a défini la *sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code* propriété système sur false. Si cette propriété est définie sur vrai, le système ne peut pas générer une valeur de **code** alphanumérique qui inclut des caractères non anglais, des symboles spéciaux ou les deux.
Description	Brève description de la caractéristique, par exemple la vitesse DSL.
Type d'entrée	Liste des options d'entrée qui identifient la fonctionnalité de la caractéristique, telle qu'une case à cocher ou une ligne de texte. Selon le type d'entrée, d'autres options sont disponibles : ○ **Adresse** : entrée pour la saisie d'une adresse. ○ **Pièce jointe** : entrée pour la pièce jointe d'un document externe. ○ **Case à cocher** : option qui peut être sélectionnée ou décochée. Vous pouvez spécifier une **valeur par défaut** à afficher pour l'option. ○ **Choix** : options qui peuvent être choisies pour la caractéristique. Dans l'onglet Options de la caractéristique, vous indiquez comment l'option doit être sélectionnée dans le configurateur de produit, soit sous la forme d'une case d'option, soit à partir d'une liste déroulante. Vous pouvez également spécifier une **valeur par défaut** à afficher pour l'option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ **Date** : sélecteur de date permettant de sélectionner le jour, le mois et l'année, par exemple une date d'activation. ○ **Date/Heure** : sélecteur de date permettant de sélectionner le jour, le mois, l'année et l'heure de la journée. Par exemple, une date d'activation à une heure, des minutes et des secondes spécifiques. ○ **Durée** : entrée pour la saisie d'une durée de temps. ○ **E-mail** : entrée pour la saisie d'une adresse e-mail. ○ **Étiquette** : entrée pour la sélection qui active la production d'une étiquette. ○ **Texte sur ligne unique** : entrée pour la saisie de forme libre d'une seule ligne de texte. Vous pouvez spécifier une **valeur par défaut** à afficher pour l'option. ○ **Oui/Non** : entrée qui nécessite la sélection d'une réponse Oui/Non. Vous pouvez spécifier une **valeur par défaut** à afficher pour l'option. ○ **Entier** : entrée qui nécessite une valeur numérique, telle que le nombre d'heures d'assistance. Vous pouvez spécifier une **valeur par défaut** à afficher pour l'option. ○ **Décimale** : entrée pour les nombres qui nécessitent une décimale, tels que la devise ou le kilométrage automobile qui nécessitent des fractions. ○ **Objet** : entrée pour définir la caractéristique de niveau supérieur dans une hiérarchie de caractéristiques qui se compose d'une caractéristique parent et de ses caractéristiques enfant. Une caractéristique de niveau supérieur a une ou plusieurs caractéristiques enfants. Les caractéristiques enfants peuvent être n'importe quel type d'entrée de données, ou un type d'objet ou de tableau. L'onglet Relation de caractéristique s'ouvre pour spécifier les options de caractéristique associées. ○ **Array.Date** : entrée qui inclut une ou plusieurs instances de dates en tant que caractéristiques enfants. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ **Array.Datetime** : entrée qui inclut une ou plusieurs instances de la caractéristique enfant de la date/heure. Vous spécifiez également une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ **Array.Decimal** : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant des décimales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ **Array.Integer** : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant du type de données entier. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ **Array.Object** : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant du type de données d'objet. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour la taille du tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1. ○ **Array.SingleLineText** : entrée qui inclut une ou plusieurs instances d'une caractéristique enfant du type de données SingleLineTest. Vous spécifiez une valeur minimale et maximale pour le tableau. Les valeurs minimale et maximale par défaut sont de 1.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Selon le **type d'entrée** que vous avez sélectionné, vous devrez peut-être effectuer des étapes supplémentaires si la nouvelle caractéristique dispose de plus d'options.
6. Si la nouvelle caractéristique a plus d'options, procédez comme suit :
   a. Dans l'onglet Options de la caractéristique, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez l'option pour la caractéristique et sélectionnez **Enregistrer**.
   L'option est ajoutée à la caractéristique. Répétez cette étape pour ajouter autant d'options que nécessaire.

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

   Plus tard, lorsque vous configurez les offres de produits, vous pouvez ajouter les caractéristiques et les options.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Si la nouvelle caractéristique est un objet qui a des caractéristiques enfants dans le cadre de la structure d'attribut hiérarchique, effectuez les étapes suivantes pour créer une relation de caractéristique entre la caractéristique parent et les caractéristiques enfants dans la hiérarchie des caractéristiques :
   a. Dans l'onglet Relations de caractéristiques, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Créer une relation de caractéristique

Champ	Description
Nom complet	Nom de la relation de caractéristique, par exemple Adresses d'acheminement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Caractéristique parent	Caractéristique de niveau parent dans la hiérarchie des caractéristiques.
Obligatoire	Option qui indique que la caractéristique est requise et doit être saisie ou sélectionnée dans le configurateur de produit.
Ordre	Position de cette caractéristique enfant dans la hiérarchie des attributs.
Caractéristique enfant	Caractéristique qui est un enfant de la caractéristique parent affichée. Sélectionnez la caractéristique dans la liste déroulante.

Remarque :
Une caractéristique de niveau parent (type d'entrée d'objet) doit avoir au moins une relation de caractéristique enfant définie pour la structure hiérarchique.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Continuez à travailler sur d'autres domaines liés à l'offre ou à la spécification du produit. Par exemple :

- 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 produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits
- Si vous créez des produits techniques tels que des produits de télécommunications, vous pouvez créer les catégories de spécification de produit, de service et de ressource et les associer à des catégories de modèle.

Ajouter des caractéristiques et des options caractéristiques à une offre de produit

Ajoutez des caractéristiques et des options de caractéristiques à une offre de produits existante à l'aide de l'onglet **Caractéristique de l'offre de produits** dans .Gestion des ventes et des commandes

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin

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 encore été publiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Caractéristiques des offres de produits

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique de l'offre de produits. Sélectionnez une caractéristique existante. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une caractéristique.
Option de la caractéristique	Option caractéristique de l'offre de produit. Sélectionnez une option de caractéristique existante ou sélectionnez **Nouveau** pour créer des options.
Type de caractéristique	Option qui vous permet de sélectionner un type de caractéristique.
Offre de produits	Nom de l'offre de produits.
Ordre	Ordre numérique des options. Les options désignées par le chiffre 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Obligatoire	Option indiquant que l'option caractéristique est requise pour compléter la commande.
Par défaut	Option indiquant cette option de caractéristique est le choix par défaut.
Entrée personnalisée obligatoire	Option indiquant que les commentaires du consommateur sont requis pour l'option relative au produit.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   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 Gestion des ventes et des commandes de produits pour montrer à quoi ressemble le produit dans le catalogue de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Visuels du produit** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Visuels des produits

Champ	Description
Nom	Nom du visuel.
Offre de produits	Nom du produit.
Actif	Option indiquant qu'une image miniature est utilisée pour représenter le produit.
Miniature de l'image	Miniature visuelle de votre offre de produits. Sélectionnez **Joindre une image** pour charger l'image miniature.
Primaire	Option indiquant que le visuel miniature est le visuel primaire.
Image	Visuel de votre offre de produits. Sélectionnez **Joindre une image** pour charger l'image.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Vous devez activer l'affichage des visuels de produits dans les catalogues de produits. Pour plus d'informations, consultez Activer l'affichage des visuels du catalogue de produits.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- 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 produits
- Créer une version de l'offre de produits
- 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 des 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 catalogue de produits permettent d'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. Pour plus d'informations sur les catalogues, reportez-vous à la section Créer un catalogue d'offres de produits.

Les catégories de catalogue d'offres de produits doivent être publiées avant que les 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 la section Créer une catégorie d'offre de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Catégories d'offres de produits** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie publiée existante.
Offre de produits	Nom de l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. 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 et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Créer des relations d'offre de produits

Créez des relations de produits pour regrouper les produits et services afin de faciliter la commande. Les relations d'offre de produits améliorent l'expérience de capture de commande en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en groupes. Des lots peuvent également être ajoutés à d'autres lots dans des 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 produits qui regroupent les produits. Une offre de produits groupés peut être commandée en groupe et ne peut pas être modifiée.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Relations des offres de produits** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Relation d'offre de produits

Champ	Description
Nom complet	Nom de la relation de produits affichée dans l'interface.
Offre de produits de la source	Référence générée par le système à l'offre de produits source.
Offre de produits de la cible	L'offre qui est regroupée avec l'offre de produit source.
Type de relation	Option qui identifie la façon dont les produits sont liés : ○ 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 à des groupes de relations d'offres utilisés pour regrouper logiquement des offres de produits similaires.
Unité de mesure	Unité de mesure des produits groupés. Sélectionnez une unité de mesure, par exemple Boîte ou Caisse.
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 marqueurs ont une signification différente selon que chaque relation fait partie ou non d'un groupe de relations.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La relation est créée. Sélectionnez la relation dans l'onglet **Relations d'offre de produits** pour apporter d'autres modifications.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- 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 produits
- Créer une version de l'offre de produits
- 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 des commandes .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrats connexes** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Offre de produits sous contrat

Champ	Description
Contrats	Contrat à ajouter à l'offre de produits. Sélectionnez le contrat dans la liste des contrats.
Offre de produits	Entrée générée par le système reflétant l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le contrat apparaît dans l'offre de produits sous l'onglet **Contrats connexes** . Vous pouvez sélectionner l'enregistrement du contrat pour apporter d'autres modifications aux détails du contrat.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Créer une version de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Ajouter une unité de mesure à une offre de produits

Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produits dans Gestion des ventes et des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Unités de mesure** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Unité de mesure

Champ	Description
Offre de produits	Nom de l'offre de produits sélectionnée.
Unité de mesure	Option permettant de sélectionner une unité de mesure existante ou sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une nouvelle unité de mesure.
Par défaut	Option indiquant que l'UdM sélectionnée est l'unité par défaut.
Actif	L'option indique que l'UdM sélectionnée est active.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- 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 de l'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Créer une version de l'offre de produits

Créez une version d'une offre de produits lorsque des mises à jour d'une offre publiée dans Gestion des ventes et des 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, aucune modification ne peut être apportée. Pour ajouter des modifications à une offre de produits publiée, créez une nouvelle version.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Dans l'onglet **Versions** , sélectionnez **Créer une version**.
   La prochaine version de l'offre de produits s'affiche.
4. Dans l'onglet **Détails** , apportez et enregistrez les modifications, puis publiez l'offre.

   L'historique des versions est conservé. Chaque version a son propre statut de cycle de vie.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Ajouter des visuels de produits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- 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

Utilisez des groupes de relations pour organiser les options d’offre enfants ou les relations en groupes logiques et définissez des règles de cardinalité au niveau du groupe dans Gestion des ventes et des commandes. Les groupes d’offres de produits apparaissent alors sur le .configurateur de produit

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

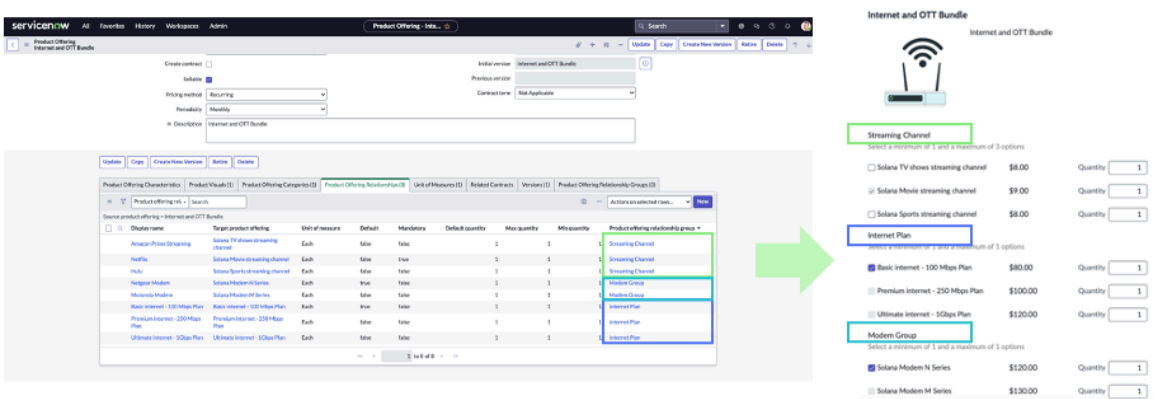
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des groupes de relations d’offre de produits pour organiser les lots de produits en groupes dans le configurateur de produit.

Par exemple, une offre de produit groupée Internet et OTT est configurée pour avoir trois groupes de relations d’offre de produits : le groupe de modem, le groupe Internet et le groupe de canaux de diffusion en continu.

Les offres de produits groupés peuvent être d’autres lots ou des offres de produits individuelles.

Affectez les offres de produits enfants d’un groupe au groupe de relations d’offre de produits, qui présente les options en groupes logiques sur le pour l’agent configurateur de produit . L’exemple suivant montre comment les groupes d’offres de produits apparaissent dans le configurateur de produit fichier .



Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l’offre de produits avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l’onglet **Groupes de relations d’offre de produits** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de groupe de relations d'offre de produits

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de relations.
Description	Description du groupe de relations.
Offre de produits	Référence à l'offre de produits actuelle dans son contexte.
Ordre	Ordre dans lequel le groupe de relations est affiché dans le configurateur de produit.
Nombre maximal d'options	Nombre maximal d'options qui peuvent être sélectionnées au sein du groupe de relations lors de la configuration.
Nombre minimal d'options	Nombre minimal d'options qui doivent être sélectionnées au sein du groupe de relations.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le groupe de relations est créé dans le cadre de l'offre de produits.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- 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 produits
- Créer une version de l'offre de produits

Définition des produits transitoires

Lorsque vous créez des offres de produits et des spécifications techniques, vous pouvez identifier les produits et services à usage unique comme transitoires, afin de les différencier des produits persistants. Les services d'installation ou de consultation sont des exemples de produits à usage unique.

Lorsque de nouvelles commandes avec des produits transitoires sont envoyées pour exécution dans ServiceNow® Gestion des commandes, les enregistrements du produit vendu ou de l'inventaire de produits sont créés avec un état Installation en attente. Une fois les nouvelles commandes avec des produits transitoires traitées, l'état du produit vendu ou de l'inventaire des produits devient Inactif. Vos gestionnaires d'exécution peuvent alors voir rapidement quels produits ne font pas partie de l'inventaire actif. Les agents ne peuvent pas effectuer d'actions de déplacement, d'ajout, de changement et de suppression (MACD) sur les enregistrements inactifs de produits vendus ou d'inventaire de produits.

Directives pour la définition des produits transitoires

Lorsque vous définissez des offres de produits, utilisez l'option **Transitoire** du formulaire Créer une offre de produit pour identifier un produit temporaire. Si le produit a des spécifications techniques associées, vous définissez également l'option **transitoire** dans les formulaires de spécification de produit, de service et de ressource appropriés.

Lors de la définition des produits transitoires, notez les restrictions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Formulaire Créer une offre de produits : L'option **transitoire** et l'option **Créer un contrat** ne peuvent pas être activées simultanément pour le produit.
- Offres de produits parent et enfant : les offres de produits parents transitoires et les spécifications parentes doivent comporter des offres de produits enfants transitoires et des spécifications enfants. Toutefois, les offres de produits parents et spécifications parents non transitoires peuvent comporter des offres de produits enfants transitoires et des spécifications de produits enfants.
- Lier les offres de produits aux spécifications de produits : une offre de produit transitoire doit être liée à une spécification de produit transitoire et vice versa.
- Relations de spécifications : lors de la définition des relations de spécifications pour un produit transitoire, vous ne pouvez associer qu'une spécification de service transitoire ou une spécification de ressource. Les commandes de produits transitoires sont décomposées comme indiqué dans la spécification associée.

Pour plus d'informations sur la définition de l'option **transitoire** pour les offres et spécifications de produits, consultez les sections suivantes :

- Créer des offres de produits
- Créer et publier des spécifications de produits
- Créer et publier des spécifications de service
- Créer et publier des spécifications de ressources

Configurations multiples

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, lorsque vous définissez une offre de produit configurable, vous pouvez permettre aux agents d'ajouter plusieurs configurations d'une offre de produit enfant. Lorsque les agents ajoutent plusieurs configurations, ils peuvent modifier la quantité de chaque configuration de l'offre, définir chaque configuration comme un élément de ligne distinct et sélectionner les options et les caractéristiques appropriées pour chaque configuration.

Fonctionnement de plusieurs configurations

Lorsque vous utilisez le formulaire Créer une offre de produits pour définir des offres de produits configurables et des offres de produits enfants, sélectionnez l'option **Autoriser plusieurs configurations** pour activer la création de plusieurs configurations d'offres enfants. Pour plus d'informations sur la définition des offres de produits, voir Créer des offres de produits.

Remarque :
Si le produit configurable possède une spécification de produit associée, l'option **Autoriser plusieurs configurations** est activée automatiquement et ne peut pas être désélectionnée.

Lorsque les agents ajoutent des produits configurables à de nouvelles opportunités, devis et commandes, ils peuvent créer plusieurs configurations pour une offre enfant. Il navigue vers une page de résumé pour une offre enfant sélectionnée. À partir de cette page, ils peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Changer la quantité d'une offre enfant.
- Clonez une offre enfant.
- Fractionnez une offre enfant dont la quantité est supérieure à 1 pour créer des instances d'offre enfant avec différentes quantités.

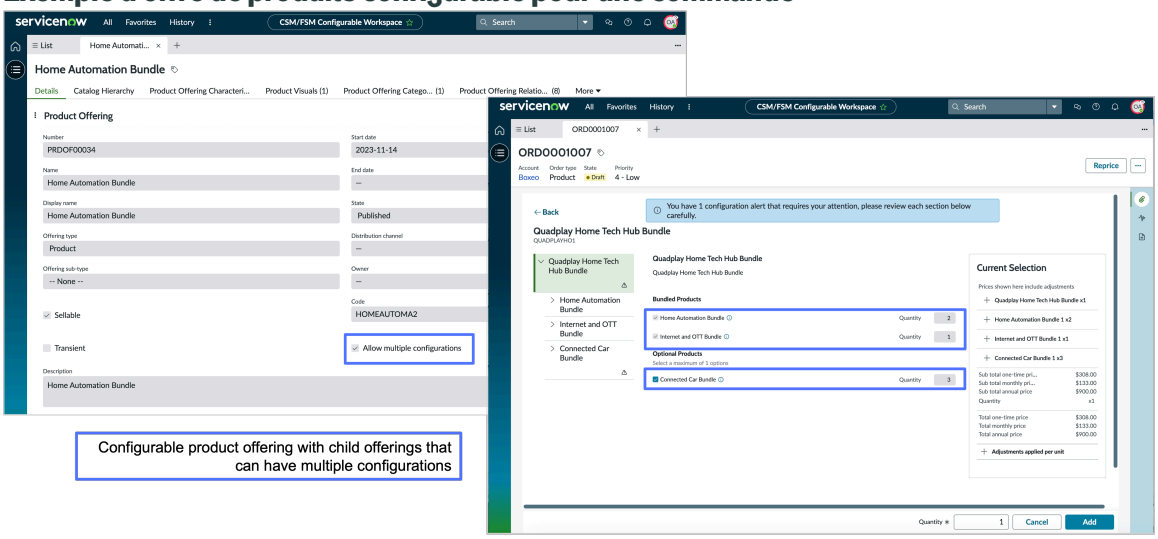
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Chaque instance d'offre devient un nouvel élément de ligne qui peut être configuré séparément.

Dans l'exemple suivant, l'offre groupée domotique est une offre enfant dont la quantité par défaut est de 2 dans l'offre groupée Quadplay Home Tech. Une icône d'informations s'affiche en regard de chaque offre enfant pouvant avoir plusieurs configurations. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'icône d'informations affiche un message indiquant que plusieurs configurations peuvent être créées pour l'offre enfant.

Exemple d'offre de produits configurable pour une commande



Comment plusieurs configurations sont créées

Lorsque les agents examinent une offre groupée dans le configurateur de produits, ils identifient les offres enfants qui peuvent avoir plusieurs configurations. Ils naviguent vers la page de résumé de l'offre enfant appropriée pour créer plusieurs configurations.

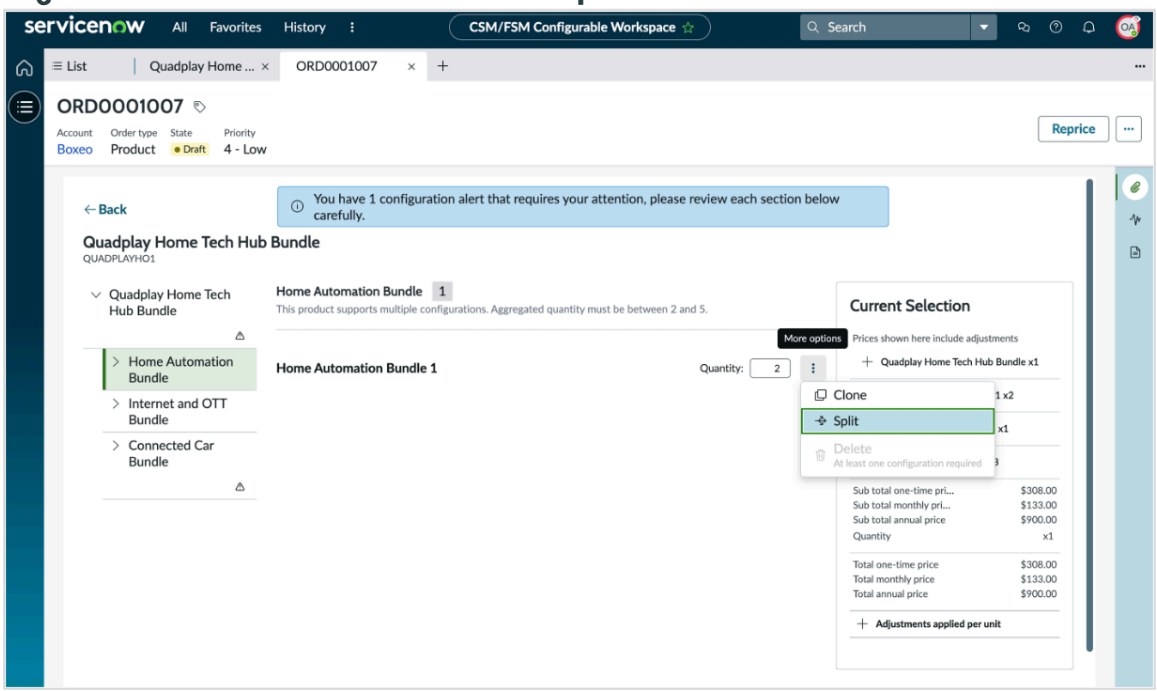
Sur la page de résumé de l'offre, un message indique que l'offre prend en charge plusieurs configurations et la quantité agrégée de configurations qui peuvent être créées. Les agents peuvent modifier la quantité de l'offre enfant sur cette page.

L'icône  Autres options s'affiche en regard de **Quantité**. La sélection de l'icône répertorie les options disponibles pour créer et gérer plusieurs configurations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Page de résumé de l'offre avec menu Plus d'options



Les options suivantes sont disponibles pour gérer les configurations d'offres enfants :

- **Clone** : créez des configurations d'offre enfant en copiant la configuration d'offre de produit enfant sélectionnée. L'agent est invité à saisir le nombre de clones à créer.

  Par exemple, si la quantité de l'offre enfant actuelle est de 2 et que l'agent spécifie 2 copies, deux copies identiques de l'offre de produit enfant sont créées. Chaque clone devient un élément de ligne distinct et a une quantité de 1.

- **Diviser** : créez des configurations d'offre enfant en divisant la quantité de l'offre enfant actuelle et en répartissant la quantité uniformément entre toutes les copies. L'agent est invité à saisir le nombre de divisions.

  Par exemple, si la quantité de l'offre enfant est de 5 et qu'un agent spécifie 3 divisions, deux instances d'offre enfant sont créées. Après la division, il existe trois instances d'offres enfants, où les instances ont une quantité de 2, 2 et 1, respectivement.

- **Supprimer** : supprime l'instance de l'offre enfant. Si la suppression d'une instance d'offre enfant entraîne une baisse du nombre d'offres enfants en dessous de la quantité minimale définie pour le produit, l'option **Supprimer** n'est pas disponible.

Lorsque les configurations d'offre enfant sont créées, chaque nom d'offre reflète le nom de l'offre de produit enfant suivi d'un nombre incrémentiel. Par exemple, les configurations du Hub domotique sont nommées Hub domotique 2, Hub domotique 3, etc. Les agents peuvent ensuite sélectionner l'instance d'offre appropriée pour la configurer. Si l'agent modifie la valeur **Quantité** , le volet Sélection actuelle reflète la nouvelle quantité et la tarification associée.

Validation lors de la création de configurations multiples

Au fur et à mesure que vos agents créent plusieurs configurations, le système utilise les règles de cardinalité par défaut, minimale et maximale définies pour l'offre de produit afin de valider les configurations. En cas de violation, le système affiche les informations appropriées et les messages d'erreur dans l'interface utilisateur du configurateur de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Le système utilise également les règles de cardinalité pour déterminer quand certaines options de configuration (**diviser** et **supprimer**) doivent être activées ou désactivées, en fonction du contexte. Par exemple, si la quantité minimale de l'offre enfant est de 1 et qu'une offre enfant a une quantité de 1, le système désactive l'option **Supprimer** dans le menu Autres options.

Limitations pour plusieurs configurations

Les configurations multiples ne sont pas prises en charge pour les devis de type contrats de vente. En outre, les modifications des devis et des commandes avec des produits vendus ou un inventaire de produits présentent les limitations suivantes :

- Produits vendus : lors de la création d'une commande de modification, l'option **Supprimer** pour plusieurs configurations est prise en charge, mais les options **Cloner** et **Diviser** ne sont pas prises en charge.
- Inventaire des produits : plusieurs configurations sont prises en charge. L'option **Fractionner** n'est pas prise en charge.

Configuration de configurations multiples

Pour plus d'informations sur l'activation et la création de configurations multiples pour les offres enfants, consultez les sections suivantes :

- Créer des offres de produits
- Créer des configurations multiples

[store-future: BEGIN review]

Catalogues de produits techniques

Les catalogues de produits techniques disposent d'un cadre de travail permettant de définir les produits, services et ressources techniques que vous souhaitez vendre à vos clients.

Entités techniques du catalogue de produits

Les catalogues techniques ont différentes entités de spécification qui séparent les informations destinées aux clients et aux autres des informations techniques et commerciales :

Spécification de produit

Informations sur les produits destinées aux clients.

Spécification de service

Informations sur les services destinés aux clients et aux non-clients.

Spécification de ressource

Informations sur les ressources techniques non destinées aux clients.

Le cadre de travail des catalogues techniques est aligné sur le modèle de données SID (Shared Information/Data) du TM Forum, qui est un modèle de données standard pour le secteur des télécommunications.

Les entités suivantes, y compris les entités de spécification précédentes, sont au cœur du cadre de travail des catalogues techniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Entités de catalogue technique

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 du produit, du service ou de la ressource. Les caractéristiques peuvent avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit.
Catégorie de spécification	Spécifications de produits, services et ressources associées à une catégorie de modèle à des fins de génération de rapports et de workflows. La spécification est également associée à une catégorie de modèle, qui détermine si crée un actif à partir d'un ServiceNow AI Platform 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 modèles.
Spécification de produit	Produit qu'un fournisseur vend au client. Cette spécification est un modèle permettant de capturer diverses caractéristiques. Par exemple, un produit comprenant la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, tels que les visuels du produit. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.
Spécification de service	Les informations techniques, qui se trouvent dans un modèle qui définit les différents aspects d'un service. • Une spécification de service inclut le coût, les termes et conditions et les documents liés au service, tels que des visuels de service et des guides de mise en œuvre. • Vous pouvez utiliser ces spécifications pour définir les services destinés aux clients (FCS) et les services destinés aux ressources (RFS). 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Entités de catalogue technique (suite)

Entité	Description
	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 ressources.
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 spécifications et des règles de décomposition.
Règle de décomposition	Règles de décomposition créées au niveau des relations de spécifications 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 dans un catalogue technique est 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, consultez Créer des offres de produits.
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 d'offres de produits.

[store-future: BEGIN review]

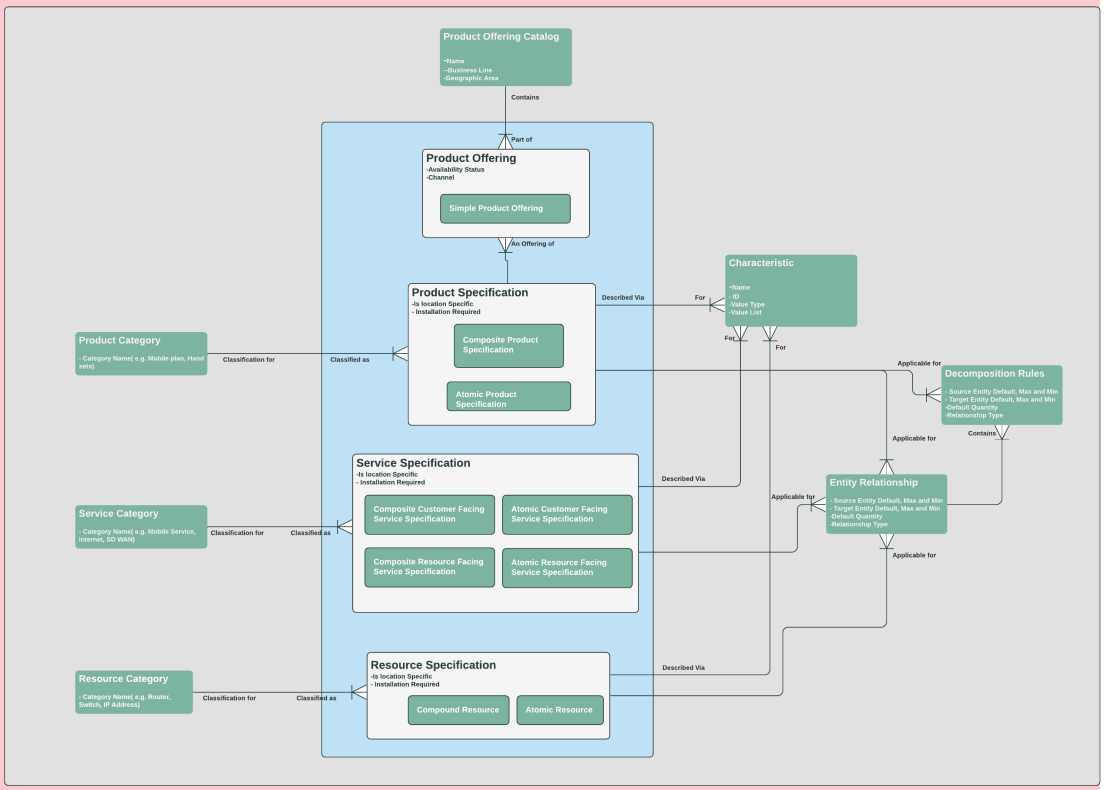
Tables Product Catalog et leurs relations

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 Gestion des commandes.
- Tables issues de l'application Gestion des actifs IT.
- Tables ServiceNow AI Platform.

[End]

Exemple d’offre de produits avec des entités de spécification

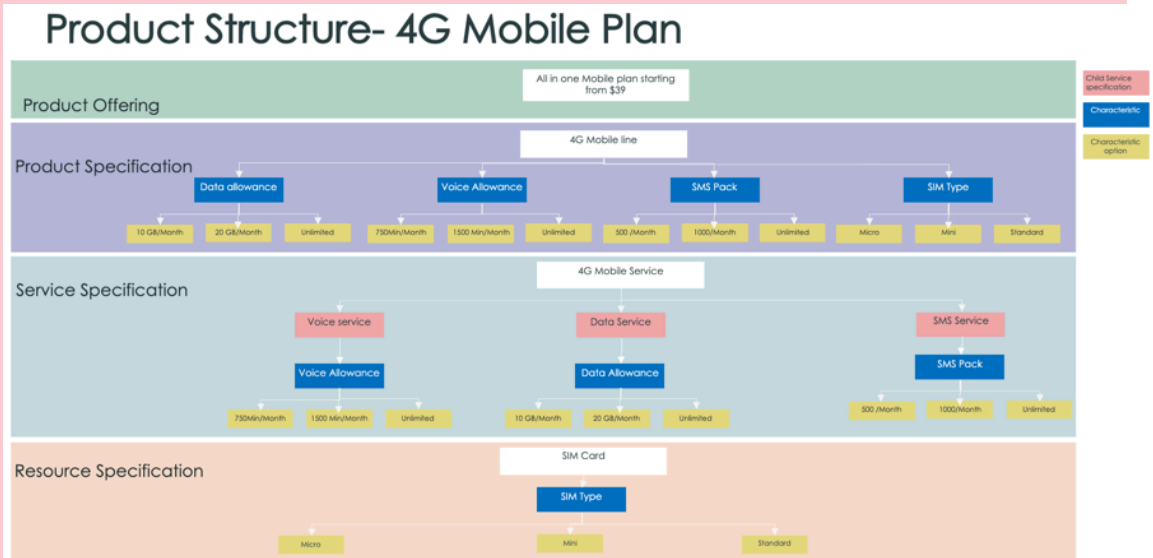
Chaque offre de produit a une spécification de produit qui possède les caractéristiques qui lui sont associées. Les relations de spécifications définissent la relation entre le produit, le service, les spécifications des ressources, et la façon dont une commande client d’une offre de produit est livrée.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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Forfait mobile 4G



1. Dans le diagramme, le forfait All in One Mobile est défini comme une offre de produits qui utilise les spécifications des produits de la ligne 4G Mobile. Ces spécifications contiennent les caractéristiques requises et les options de caractéristiques associées.
2. La spécification de produit de la gamme mobile 4G est associée à la spécification 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.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Gestion des versions de 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 publiées et des offres de produits avec les améliorations requises pour prendre en charge les changements commerciaux, marketing, de fabrication 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 ce qu'ils veulent acheter chez vous. Les exemples de certains éléments dans un catalogue de produits peuvent inclure 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 attrayants pour vos clients. Les modifications concernent généralement l'ajustement, la forme et la fonction, les caractéristiques, les options de caractéristiques et les relations de spécifications de vos éléments de catalogue. Par exemple, un routeur Internet peut évoluer au fil de plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

révisions pour prendre en charge les changements liés à la tarification et à la vitesse d'Internet.

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, vous créez de nouvelles versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits. Une gestion des versions appropriée permet à vos agents du service clientèle de savoir quelles sont 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 de catalogue

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

- Créez des versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits.
- Suivez les changements et révisions apportés à vos produits, services et ressources sous forme de versions différentes.
- Révisez 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 pendant la capture, la décomposition et l'exécution des commandes.
- Référencez les versions de spécification et d'offre de produits dans un inventaire.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Expérience du catalogue de produits avec le Espace de travail configurable de CSM

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

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

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

Pour en savoir plus sur ces rôles d'utilisateur, reportez-vous à la section Affectation de rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Gestion des commandes.

Les administrateurs, gestionnaires ou visualiseurs de catalogue de produits naviguent vers **l'espace de travail configurable CSM/FSM** pour afficher la page de destination du catalogue de produits.

Grâce à l'expérience de l'espace de travail, les gestionnaires de catalogues de produits peuvent créer et gérer des entités rapidement et facilement, sans avoir à parcourir plusieurs pages et éléments connexes d'une offre de produits. En outre, ils n'ont pas besoin de suivre les entités connexes tout en naviguant 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 comprennent :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Hiérarchie complète d'un :
  - Offre de produits
  - Spécification de produit
  - Spécification de service
  - Spécification de ressource

[End]
[store-future: BEGIN review]

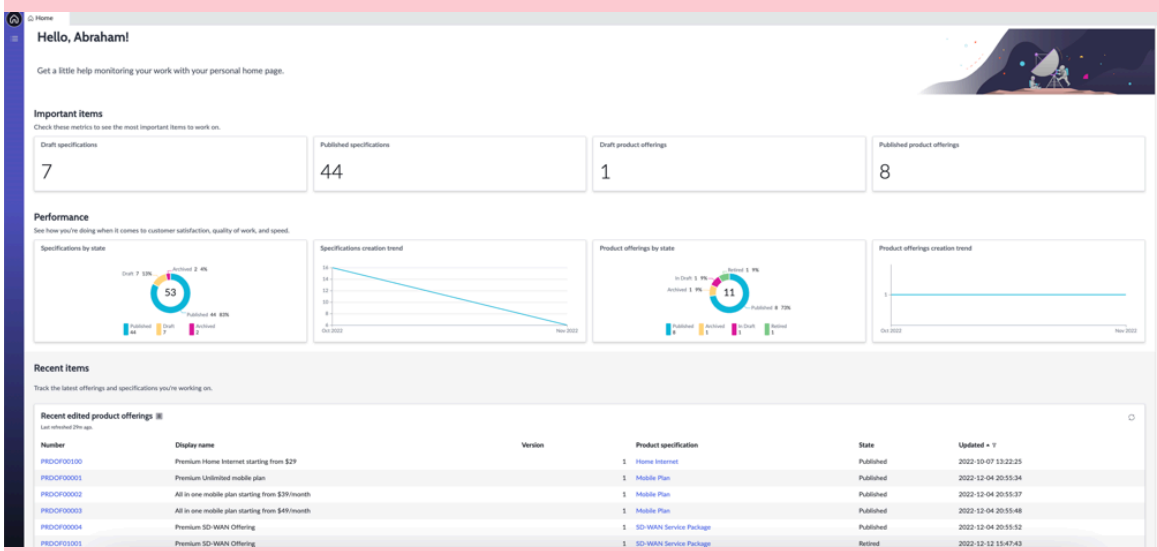
Page de destination de Product Catalog

La page de destination du catalogue de produits 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 du catalogue de produits**.
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, les améliorations apportées à cette page risquent d'être perdues lors d'une mise à niveau et les nouvelles fonctionnalités ne seront pas disponibles.

Pour en savoir plus, consultez UI Builder .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Éléments importants

Cette section donne un aperçu des points importants qui doivent être abordés. 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). Sélectionnez le graphique à secteurs pour explorer 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 explorer 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 et spécifications de produits 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 du 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 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** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez 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 :
   - Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle entité.
   - Sélectionnez 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 et cliquez sur **Mettre hors service** ou **Archiver**.

   Consultez la rubrique Configuration de spécifications versionnées et d'offres de produits pour Order Management pour plus de détails sur ces tâches.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

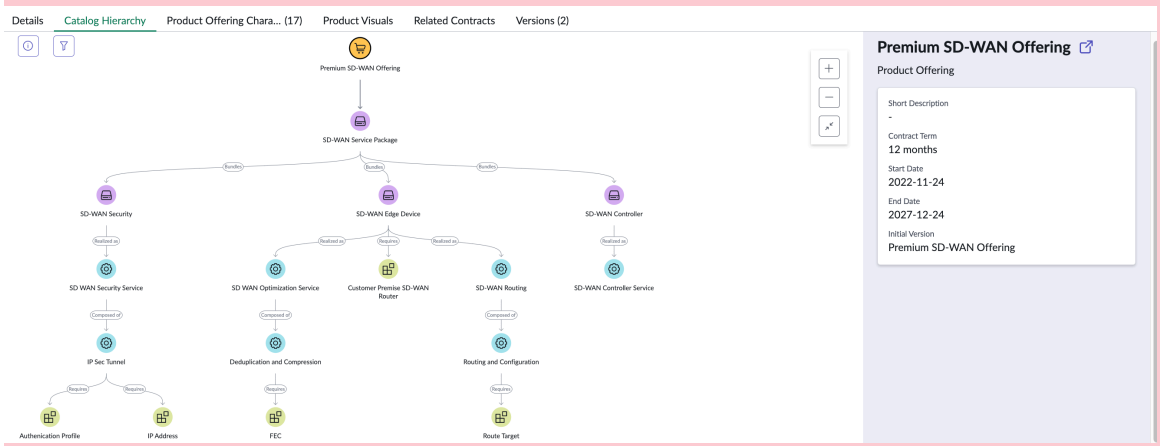
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie du catalogue de produits

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 offre 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 de réaliser ce produit et des ressources nécessaires pour fournir ces services. Cela aide les gestionnaires de catalogues de produits à comprendre et à valider facilement le produit et à s'assurer que les services et ressources de support sont conçus selon les besoins 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 de 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 sont affichés sur 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]

Configuration des spécifications et des offres de produits

En créant et en publiant des spécifications versionnées et des offres de produits dans un catalogue de produits techniques, 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 publiées et des offres de produits avec les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

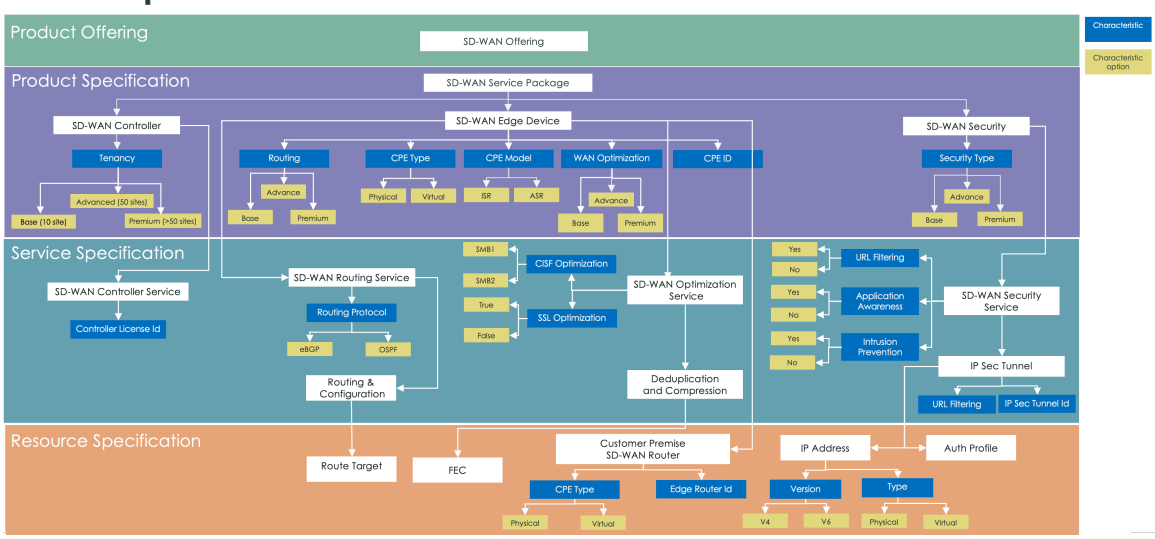
améliorations requises pour prendre en charge les changements commerciaux, marketing, de fabrication ou opérationnels de votre client.

Vue d'ensemble des offres de produits avec spécifications

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, vous configurez des offres de produits dans un catalogue technique de produits. Une offre de produit contient sa description, sa tarification, son éligibilité et ses options. 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 client.

La relation entre les offres de produits et les spécifications du produit, du service et de la ressource détermine la façon dont un produit est exécuté. 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 produits comporte les composants suivants :

Spécification de produit

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

- Toutes les options de caractéristiques de spécifications disponibles pour un produit et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, telles que la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, qui incluent les visuels des produits. Les spécifications de produit sont destinées aux clients 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 produits.

Spécification de service

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Toutes les options de caractéristiques de spécifications disponibles pour un service et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, y compris le coût, les termes et conditions et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels et les guides de mise en œuvre liés aux services. Les spécifications de service peuvent être axées sur le client ou sur 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

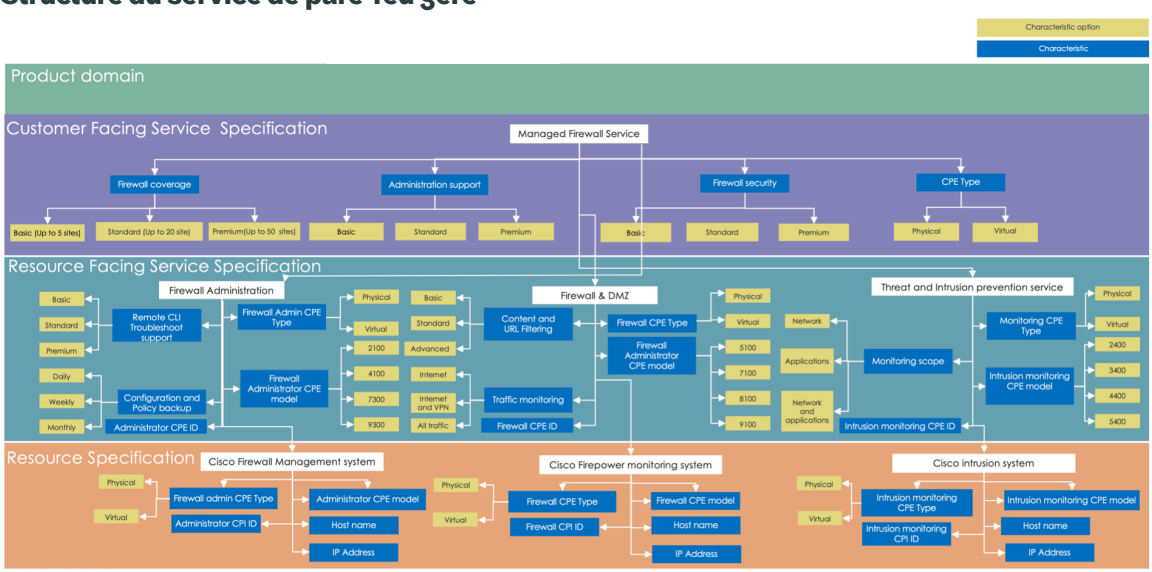
Une spécification de ressource définit les informations techniques d'une ressource, notamment les suivantes :

- Toutes les options de caractéristiques de spécification disponibles pour une ressource et la façon dont elles doivent être remplies.
- 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 de ressources et les guides d'activation. Les spécifications de ressources ne sont pas en contact direct avec le client.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource. Vous pouvez activer la livraison du produit et du service à l'aide de la ressource requise.

Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de ressources.

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



[store-future: BEGIN review]

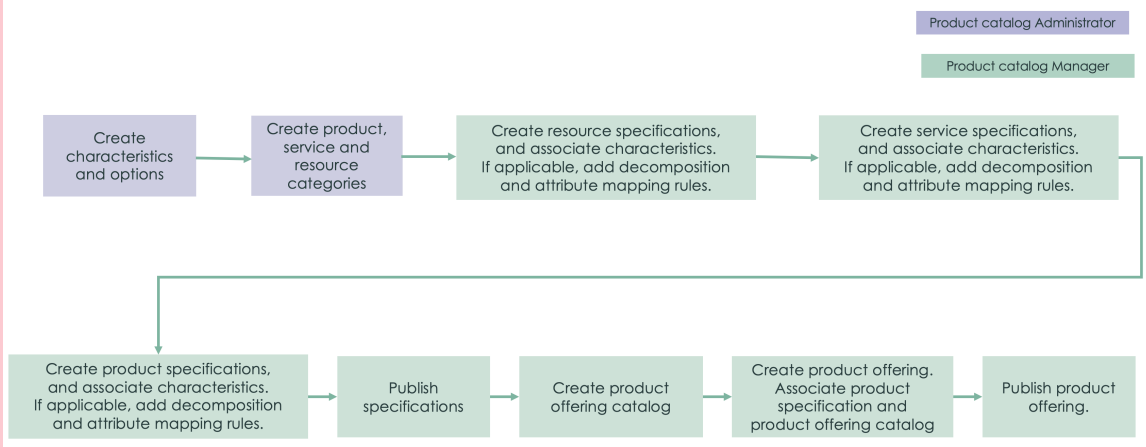
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configuration de vos spécifications initiales et de vos offres de produits

Le diagramme et le résumé suivants montrent une séquence d'exemple que vous pouvez utiliser pour configurer des offres de produits techniques, telles que des produits de télécommunication pour vos clients.

Configurer les offres techniques de produits



Création d'offres de produits techniques

Étape	Description
Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit	Ajoutez des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous pourrez ajouter ultérieurement à votre offre de produits techniques.
Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèles	Créez des catégories de spécification de produit, de service et de ressource que vous associez à des catégories de modèle pour déterminer le modèle de produit et le workflow d'exécution d'une offre technique de produit pour votre client.
Créer et publier des spécifications de ressources	Créez et publiez la version de base initiale d'une spécification de ressource pour définir toutes les options de ressources pour un produit destiné aux clients que vous vendez et pour désigner la façon de répondre à ces options.
Créer et publier des spécifications de service	Créez et publiez la version de base initiale d'une spécification de service. Une spécification de service définit toutes les options de service qui s'appliquent à un produit destiné aux clients que vous vendez, et désigne la manière de mettre en œuvre ces options.
Créer et publier des spécifications de produits	Créez et publiez la version de base initiale d'une spécification de produit. Une spécification de produit définit toutes les options de produit qui s'appliquent à un produit destiné aux clients que vous vendez, et désigne la façon de mettre en œuvre ces options. Il contient des informations telles que la description du produit, le prix, l'éligibilité et les options du produit.
Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition	Créez les relations de spécifications et les règles de décomposition facultatives qui définissent les associations entre les spécifications de produit, de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Création d'offres de produits techniques (suite)

Étape	Description
	service et de ressource d'une offre de produit. Ces relations contrôlent la façon dont une commande est exécutée pour un client.
Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine	Définissez des règles de mappage d'attribut entre deux spécifications du catalogue de produits afin que les agents d'exécution puissent accéder à toutes les valeurs de caractéristiques pertinentes dans vos commandes de produits, de services et de ressources.
Créer un catalogue d'offres de produitset catégories de catalogues de produits	Créez un catalogue de produits et les catégories de catalogue pour organiser le catalogue.
Créer des offres de produits	Créez l'offre de produit associée à la spécification.
Associer des spécifications de produits à des offres de produits	

[End]

[store-future: BEGIN review]

1. Créez des caractéristiques et des options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques de vos offres de produits.
2. Créez des catégories de spécifications de produits, de services et de ressources et associez-les à des catégories de modèle. Pour en savoir plus, consultez Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèles.
3. Créez et publiez les versions de base initiales des spécifications de votre produit, service ou 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 ressources
   - Créer et publier des spécifications de service
   - Créer et publier des spécifications de produits
   - Créer des relations de spécifications 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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création de versions de spécifications et d'offres de produits

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

- Création et publication de nouvelles versions de spécification
- Création et publication de nouvelles versions de l'offre de produits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 offres de produit qui sont affectés par les changements. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de ressources.
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 spécifications et des règles de décomposition
   - Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine
3. Créez une offre de produits, 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. Mettez hors service ou archivez les spécifications anciennes ou inutilisées, ainsi que les offres de produits, selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits.

Remarque :
Vous ne pouvez pas utiliser d'entités de catalogue avec ou sans version, telles que des spécifications et des 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 produits dans la capture de commande si elle est encore à l'état Brouillon.

[End]

Information associée

Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue

[store-future: BEGIN review]

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

Créez des caractéristiques et des options de caractéristique afin de pouvoir définir les attributs de produit et les options des 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. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Caractéristiques dans Champs du formulaire Caractéristiques.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 produits, de services et de ressources et associez-les à des catégories de modèle.

[End]

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

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 technique de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez des catégories de spécifications, vous pouvez associer les spécifications de produits, de services et de ressources à des catégories de modèles spécifiques à des fins de génération de rapports et de détermination du workflow associé. Les catégories de spécification fonctionnent avec des tables de décision définies qui aident à résoudre des décisions complexes qui dépendent de plusieurs facteurs.

- La catégorie de modèle associée détermine comment créer un actif à partir d'un ServiceNow AI Platform élément de configuration (CI), et à quelle classe d'actifs il appartient. La catégorie détermine comment les produits, les services et les ressources sont modelés 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 rubriques suivantes :

- Catégories de modèles
- Tables de décision

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une catégorie de spécification

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de spécification.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle à laquelle appartient la catégorie de spécification. Sélectionnez une catégorie de modèle dans la liste déroulante.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite
Créer des spécifications de produits, de services et de ressources et leur associer des catégories de spécifications.

Créer et publier des spécifications de ressources

Créez et publiez une version de base d'une spécification de ressource pour définir toutes les options de ressources pour un produit orienté client que vous vendez et pour désigner la façon de répondre à ces options.

Avant de commencer
Créez des caractéristiques, des options de caractéristiques et des catégories de spécifications. Pour en savoir plus sur les caractéristiques, les options de caractéristiques et les catégories de spécifications, voir :

- Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit
- Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèles

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 caractéristiques de spécification disponibles pour une ressource et la façon dont elles doivent être remplies.
- 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 de ressources et les guides d'activation. Les spécifications de ressources ne sont pas en contact direct avec le client.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produit, de service et de ressource. Vous pouvez activer la livraison du produit et du service 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 :

- Création et publication de nouvelles versions de spécification
- Créer et publier une nouvelle version de spécification

Procédure
1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications** > **Spécifications de ressources**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Créer une spécification de ressource

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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné Créer une version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom complet	Nom qui apparaît pour la spécification dans le ServiceNow AI Platform moment où cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. ○ Lorsque vous créez des versions de la spécification, une concaténation affectée par le système du nom de la spécification et de son numéro de version actuel apparaît, mais peut être remplacée. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : **a.** SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. **b.** 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. Sélectionner un type : ○ Physique : élément physique, tel qu'un routeur ou un combiné. ○ Logique : élément logique, tel qu'une adresse IP.
Date de début	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. Cependant, il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Date de fin	Date de fin de validité de la spécification. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Cependant, il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour le traitement réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification. Sélectionnez l'icône de recherche pour choisir la personne.
Description	Description de cette spécification de ressource.
État	État de la spécification de ressource. ○ Brouillon : brouillon non publié de spécification de ressource qui est affectée lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. ○ 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.
Code externe	Code produit de la spécification.
Ligne	Ligne 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.
Composite	Option indiquant que la spécification de ressource est un parent qui contient plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option indiquant que quelqu'un doit installer le produit sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de ressource nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Transitoire	Option qui indique que le produit pour cette spécification de ressource est à usage unique. **Remarque :** Si vous sélectionnez cette option, l'enregistrement du produit vendu ou de l'inventaire de produits pour le produit transitoire est défini sur un état inactif lorsque la commande est terminée. Les actions MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Déconnecter) ne peuvent pas être effectuées sur le produit vendu ou les enregistrements d'inventaire de produits d'un produit transitoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
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), le nom de la spécification tel qu'il était à la version 2 apparaît ici Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La spécification de ressource est créée. Les onglets suivants s'ouvrent pour définir et afficher les informations relatives à la spécification :

Onglets Spécification de ressource

Onglet	Description
Hiérarchie du catalogue	Affichez la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées. Utilisez l'option **Afficher la spécification** pour afficher la hiérarchie des spécifications.
Caractéristiques de spécifications	Associez les caractéristiques et les options de caractéristique à votre spécification.
Relations des spécifications	Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
Versions	Créer une autre version de la spécification

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

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 destiné aux clients que vous vendez, et désigne la manière de mettre en œuvre ces options.

Avant de commencer

- Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques de vos offres de produits
- Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 spécifications disponibles pour un service et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, y compris le coût, les termes et conditions et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels et les guides de mise en œuvre liés aux services. Les spécifications de service peuvent être axées sur le client ou sur 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 :

- Création et publication de nouvelles versions de spécification
- Créer et publier une nouvelle version de spécification

Procédure

1. Accédez à la **Spécifications** > **Spécifications de service**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Spécification de service

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 : ○ Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné **Créer une version**. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom complet	Nom d'affichage qui apparaît pour la spécification lorsque cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. ○ 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 modèles de tranche correspondants, le système vérifie 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. Lorsque vous sélectionnez ce type, le champ **Canal de distribution** s'affiche pour spécifier le mode de prestation du service, par exemple le Web. **Face aux ressources** Des services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource. **Non applicable** La spécification du service n'est pas orientée vers le client ou les ressources.
Sous type	Sous-type de spécification. Choisissez **Slice** pour définir les spécifications du service réseau 5G.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : ○ Lorsque vous sélectionnez Tranche comme sous-type, 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 Aucun comme sous-type, vous pouvez spécifier manuellement un modèle.
Date de début	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer quand elle prend effet. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer qu'elle n'est plus en vigueur. Il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour un traitement réel.
Modèle	Modèles que vous avez définis si vous utilisez des services 5G. **Remarque :** Lorsque vous modifiez un modèle, il supprime toutes les caractéristiques de spécification marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle, puis associe à nouveau les caractéristiques de spécification selon le nouveau modèle que vous avez sélectionné.
Description	Description de la spécification de service.
État	État de la spécification de service. **Brouillon** Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **Publié** Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits. **Mis hors service**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Spécification de service qui est retirée 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.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. **Remarque :** Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services comme canal de distribution.
Code externe	Code de service de la spécification.
Ligne	Ligne de service de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise de cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option indiquant que la spécification de service est une spécification parente composée de plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option indiquant que quelqu'un doit installer le service sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de service nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Transitoire	Option qui indique que le produit de cette spécification de service est à usage unique. **Remarque :** Si vous sélectionnez cette option, l'enregistrement du produit vendu et/ou de l'inventaire de produits pour le produit transitoire est défini sur un état inactif lorsque la commande est terminée. Les actions MACD ne peuvent pas être effectuées sur les enregistrements d'inventaire de produits vendus ou de produits transitoires.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La spécification de service est créée. Les onglets suivants s’ouvrent pour définir les informations connexes :

Onglets des spécifications de services

Onglet	Description
Hiérarchie du catalogue	Affichez la hiérarchie complète d’une offre de produits et toutes les spécifications associées. Utilisez l’option **Afficher la spécification** pour afficher la hiérarchie des spécifications.
Caractéristiques de spécifications	Associez les caractéristiques et les options de caractéristique à votre spécification.
Relations des spécifications	Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.
Versions	Créez une autre version de la spécification.

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

Traduction automatique

Créer et publier des spécifications de produits

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 destiné aux clients que vous vendez, et désigne la façon de mettre en œuvre ces options. Il contient des informations telles que la description du produit, le prix, l’éligibilité et les options du produit.

Avant de commencer

- Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques pour vos offres de produits
- Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèles

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une spécification de produit définit un produit que vous vendez à vos clients. Il capture les différentes caractéristiques d'un produit et comprend :

- Toutes les options de caractéristiques de spécifications disponibles pour un produit et la façon dont elles doivent être remplies.
- Diverses catégories d'informations, telles que la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, qui incluent les visuels des produits. Les spécifications de produit sont destinées aux clients 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, supposons que vous définissiez une spécification de produit pour un package de service SD-WAN et que vous la désigniez comme spécification de produit composite pour une spécification de produit d'entreprise complexe. Un produit composite est généralement composé d'une spécification parente ou parapluie, et de plusieurs spécifications enfants, chacune ayant ses propres caractéristiques. Lorsqu'ils sont regroupés, ils forment un seul produit complexe. Le package de services SD-WAN se compose de trois spécifications de produits groupées, dont deux sont désignées comme des éléments obligatoires que l'utilisateur doit sélectionner. La troisième spécification concerne un package de sécurité en option. Le package de services SD-WAN est un conteneur ou une couche pour les trois autres produits.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications** > **Spécifications de produits** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Créer une spécification de 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, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné Créer une version. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom complet	Nom qui apparaît pour la spécification dans le ServiceNow AI Platform moment où cette version de la spécification est en vigueur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. ○ Lorsque vous créez des versions de la spécification, une concaténation affectée par le système du nom de la spécification et de son numéro de version actuel apparaît, mais peut être remplacée. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 apparaît dans ce champ lorsque : **a.** SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification. **b.** La version 2 est la version actuelle de la spécification.
Catégorie	Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification du produit.
Type	Type de spécification de produit. Sélectionner un type : ○ Marchandises : spécification du produit pour le type de marchandises que vous vendez. ○ Réseau : spécification du produit d'un réseau. ○ Service : spécification du produit d'un service que vous vendez ou fournissez à votre client.
Date de début	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. Cependant, il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Date de fin	Date de fin de validité de la spécification. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Cependant, il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification. Sélectionnez l'icône de recherche pour choisir la personne.
Description	Description de cette spécification de produit.
État	État de la spécification de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Brouillon : brouillon non publié de spécification de produit qui est affecté lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. ○ Publié : spécification de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits. ○ Mis hors service : spécification de produit qui est retirée et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification. ○ Archivé : spécification du produit qui n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Code externe	Code produit de la spécification.
Ligne	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 indiquant 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 indiquant que quelqu'un doit installer le produit sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de produit nécessite que vous saisissiez les détails de l'emplacement dans une commande client pour l'exécution et l'installation.
Transitoire	Option qui indique que le produit de cette spécification de produit est à usage unique. **Remarque :** Si vous sélectionnez cette option, l'enregistrement du produit vendu ou de l'inventaire de produits pour le produit transitoire est défini sur un état inactif lorsque la commande est terminée. Les actions MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Déconnecter) ne peuvent pas être effectuées sur le produit vendu ou les enregistrements d'inventaire de produits d'un produit transitoire.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
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), le nom de la spécification tel qu'il était à la version 2 apparaît ici Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La spécification du produit est créée. Les onglets suivants s'ouvrent pour afficher ou définir des informations relatives à votre spécification de produit.

Onglets des spécifications de produits

Onglet	Description
Hiérarchie du catalogue	Affichez la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées. Utilisez l'option **Afficher la spécification** pour afficher la hiérarchie des spécifications.
Caractéristiques de spécifications	Associez les caractéristiques et les options de caractéristique à votre spécification.
Relations des spécifications	Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
Offres de produits	Créez une offre de produits à partir de la spécification. Pour plus de détails, voir Créer des offres de produits.
Mappages d'attributs	Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine.
Versions	Créez une autre version de la spécification.
Règles de compatibilité	Configurez des règles de compatibilité pour les relations horizontales entre les spécifications de plusieurs produits, services ou ressources.

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

Créer des caractéristiques de spécification

Définissez les caractéristiques d'une spécification de produit, de service ou de ressource.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Créer des caractéristiques et des options de caractéristiques du produit qui peuvent être sélectionnés pour une spécification.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications** et sélectionnez la spécification pour laquelle les caractéristiques doivent être définies.
3. Dans l'onglet Caractéristiques de spécification, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire Caractéristique de spécification

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique de la spécification. Sélectionnez la caractéristique.
Option de la caractéristique	Option caractéristique de l'offre de produit. Sélectionnez une option de caractéristique.
Ordre	Ordre numérique des options. Les options désignées par le chiffre 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Spécification	Nom de la spécification que vous avez sélectionnée.
Obligatoire	Option indiquant que l'option caractéristique est requise pour compléter la commande.
Par défaut	Option indiquant cette option de caractéristique est le choix par défaut.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine

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

Vue d'ensemble du mappage d'attributs

Les commandes, par exemple les commandes de télécommunications, contiennent de nombreuses caractéristiques et valeurs caractéristiques qui sont remplies à différentes étapes du cycle de vie de la commande. Gestion des commandes 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 entre 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'attribut sont un autre nom pour les valeurs de caractéristique de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

Les commandes contiennent de nombreuses caractéristiques et valeurs caractéristiques qui sont remplies 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. Remplit ServiceNow AI Platform ces attributs avec les valeurs correspondantes aux différentes étapes du cycle de vie de la commande. Pour en savoir plus, consultez Scénario de cas d'utilisation.

Le ServiceNow AI Platform contrôleur décompose les commandes et les éléments de ligne de commande en différents sous-ordres (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 informations préalables sur la façon dont les caractéristiques de spécification sont mappées et associées afin que les caractéristiques soient propagées d'une commande de domaine à une autre commande de domaine. Si vous êtes gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez définir des mappages d'attributs basés sur des règles entre et parmi les spécifications de produit, de service et de ressource sélectionnées. Lorsque vous définissez des mappages d'attributs, les validations s'exécutent pour vérifier qu'ils sont uniques, qu'ils n'entrent pas en conflit les uns avec les autres ou qu'ils entrent en conflit avec les relations de spécifications et les règles de décomposition définies.

Pour en savoir plus sur les relations de spécification, reportez-vous à la section Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.

L'application Gestion des commandes exécute des mappages d'attributs au cours du processus d'exécution des commandes et définit et propage les valeurs des caractéristiques des commandes entre les différents sous-ordres.

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

Grâce à la propagation des attributs basés sur des règles pilotée 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'attribut réduit les erreurs et améliore l'efficacité du processus d'exécution des commandes comme suit :

- Sans mappage d'attributs piloté par des règles, vos utilisateurs doivent affecter les valeurs d'attribut manuellement, ce qui peut être source d'erreurs et prendre du temps.
- Ces valeurs se propagent aux ordres de domaine inférieurs 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 favorisent le bon flux de données cruciales par le biais des ordres de domaine associés. Ce mappage met des données cohérentes à la disposition des utilisateurs ayant différents rôles lorsqu'ils traitent une commande.

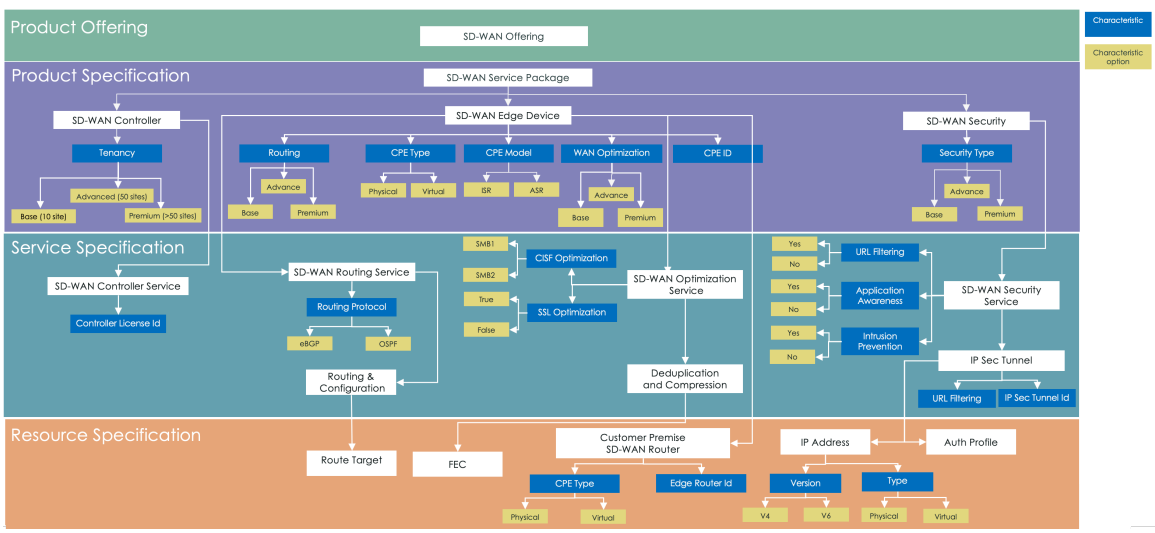
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Scénario de cas d'utilisation

Voyons comment une règle de mappage d'attribut est définie. Par exemple, lorsqu'un client commande un package de services SD-WAN, les caractéristiques sélectionnées pour l'appareil périphérique SD-WAN entraînent la génération des commandes de produits, de services et de ressources associés. En conservant les relations d'attributs 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



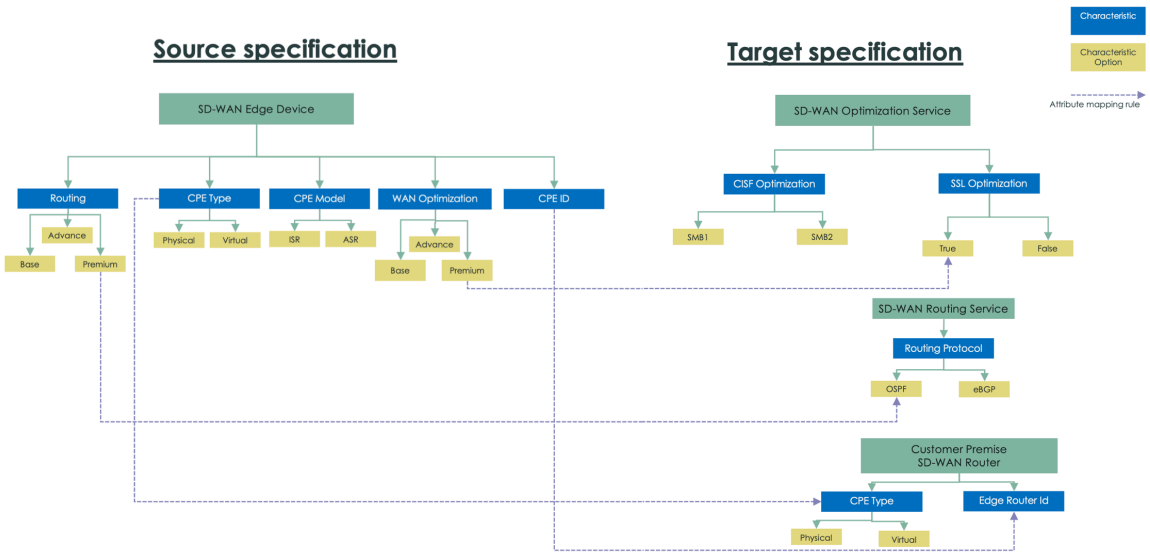
Le diagramme suivant montre les relations mappées entre les caractéristiques sélectionnées dans la spécification de périphérique SD-WAN source et les services qui résultent de leur sélection :

- Si un client sélectionne l'acheminement Premium, la caractéristique de routage SD-WAN est définie avec l'option de caractéristique Protocole d'acheminement OSPF (Open Shortest Path First).
- Si un client sélectionne l'optimisation SD-WAN Premium, il obtient le service d'optimisation SD-WAN avec l'optimisation SSL (Secure Socket Layer).
- Les sélections de types CPE (Common Platform Enumeration) pour la spécification d'appareil périphérique SD-WAN définissent le type de CPE pour la spécification de routeur SD-WAN des locaux du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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



Lorsque vous créez une règle de mappage d'attribut pour ces relations, l'enregistrement suivant est obtenu.

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

Définir les mappages d'attributs de commande de domaine

Créez des mappages d'attributs basés sur des règles pour définir les relations et les associations entre les spécifications de produits, de services et de ressources, et la façon dont les valeurs d'attributs se propagent entre ces mappages.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propagation d'attributs vous permet de définir des mappages d'attributs en définissant des règles de mappage pour effectuer les actions suivantes :

- Définissez des règles de mappage cible et source à l'aide de conditions basées sur les caractéristiques sélectionnées et les options de caractéristique, y compris les caractéristiques complexes.
- Définissez le mappage d'attribut à partir de n'importe quelle spécification vers toute autre spécification disponible dans la hiérarchie des produits et services. Ces sélections incluent les frères et sœurs et les relations horizontales.
- Désignez la même caractéristique et les mêmes options de caractéristique dans les spécifications source et cible, y compris les hiérarchies de caractéristiques complexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Sélectionnez différentes caractéristiques et options de caractéristiques dans les spécifications source et cible, y compris les caractéristiques complexes.
- 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 produits.

Remarque :
Si vous créez des relations de spécifications et les règles de décomposition qui les accompagnent, le ServiceNow AI Platform effectue 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 aucun impact négatif sur les règles de décomposition existantes. Pour en savoir plus sur les relations de spécification et les règles de décomposition, reportez-vous à la section Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.

Si une règle de décomposition dépend d'une règle de mappage d'attribut, le processus de décomposition d'ordre n'est pas en mesure de décomposer l'ordre, car il attend que la règle de mappage d'attribut fournisse la valeur caractéristique requise pour la décomposition d'ordre. L'avertissement suivant s'affiche lors de l'enregistrement d'une règle de décomposition ou de mappage d'attribut 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. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications** et sélectionnez un type de spécification.
   - Spécifications de produits
   - Spécifications de service
   - Spécifications de ressources

   Une liste des enregistrements de spécifications s'affiche.
3. Sélectionnez un enregistrement que vous souhaitez modifier.
4. Accédez à l'onglet **Mappages d'attributs** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un mappage d'attribut

Champ	Description
Numéro	Numéro de mappage d'attribut généré par le système.
Spécification de la cible	Spécification cible que vous associez à la spécification source sélectionnée et aux caractéristiques de la source associées, ainsi qu'aux options de caractéristique de la source.
Règle cible	Nom de la règle cible, affiché après la création des règles de mappage.
Règle source	Nom de la règle source, affiché après la création des règles de mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Spécification de la source	Spécification source contenant les caractéristiques de la source et les options de caractéristiques à associer à la spécification cible, aux caractéristiques et aux options de caractéristiques sélectionnées. En fonction de votre sélection, ce champ remplit automatiquement la section **Colonnes disponibles** avec les caractéristiques de la spécification du produit, du service ou de la ressource que vous avez sélectionnée.
Colonnes disponibles	Affiche une ou plusieurs options de caractéristiques de source à partir de la spécification source, le cas échéant. Sélectionnez les caractéristiques à propager. Les caractéristiques s'affichent dans la section **Colonnes sélectionnées** .

7. Dans la section Conditions, utilisez le générateur de conditions pour spécifier une ou plusieurs conditions à l'aide des caractéristiques et des options de caractéristique sélectionnées dans les colonnes disponibles pour la règle source.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans la section Colonnes disponibles, choisissez les caractéristiques cibles à utiliser comme variables d'action dans votre règle cible.
10. Dans la section Actions, sélectionnez **Nouveau**.
Remplissez la boîte de dialogue pour définir l'action de règle de configuration.

Action de la règle de configuration

Champ	Description
Règle	Règle cible pour le mappage d'attribut, identifiée par un nombre alpahnumérique défini par le système pour le mappage.
Variable d'action	Caractéristique cible à utiliser dans l'action de règle. Dans le champ, sélectionnez une caractéristique.
Type d'action	Action de règle à exécuter. Sélectionnez le type applicable au mappage d'attributs : ○ Valeur par défaut : présélectionne une caractéristique, une option ou une valeur en fonction des conditions que vous avez spécifiées pour la règle cible. ○ Exclusion : exclut certaines caractéristiques de la configuration, car elles ne sont pas applicables ou non valides en fonction des autres sélections effectuées. ○ Inclusion : impose la sélection de certaines options caractéristiques dans une configuration de produit donnée. ○ Définir la valeur : définissez la quantité sur une valeur caractéristique sur une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	caractéristique de non-choix dans la configuration du produit. ○ Validation : vérifie une ou plusieurs conditions
Action	Action à effectuer pour une caractéristique particulière. Sélectionnez le champ pour répertorier les actions disponibles pour les éléments, telles que les caractéristiques. Par exemple, vous pouvez : ○ Copier la caractéristique à partir de la source ○ Sélectionner l'option de caractéristique ○ Désélectionner une caractéristique ○ Activer ou désactiver une caractéristique ou une option de caractéristique
Variables	Caractéristique de la source que vous sélectionnez.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

Que faire ensuite
Créez et publiez vos offres dans un catalogue de produits.

[store-future: BEGIN review]

Créer des relations de spécifications, des mappages de quantité et des règles de décomposition pour Gestion des commandes

Créez les relations de spécifications et les règles de décomposition facultatives qui définissent les associations entre les spécifications de produit, de service et de ressource d'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 spécifications définissent les relations et associations entre les spécifications du produit, du service et de la ressource. Ils désignent la façon dont une commande contenant la spécification source est décomposée, exécutée et livrée au client. Par exemple, si vous avez un produit que vous fournissez via une spécification de service, vous pouvez indiquer qu'il est composé de trois spécifications de service uniques (produit, service ou ressource).

Remarque :
La spécification du produit, du service ou de la ressource cible que vous sélectionnez dans le champ **Spécification cible** peut se trouver dans n'importe quel état, y compris l'état Brouillon. La spécification sélectionnée n'a pas besoin d'être publiée 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

cibles. Le processus de décomposition de commande fait référence à la quantité mappée pour décomposer la commande pour 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 fait référence à l'option de caractéristique et crée le nombre de commandes de domaine pour la spécification cible.

Vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition pour les relations de spécification source et cible sélectionnées. Les relations de spécifications peuvent avoir des spécifications de produit, de service ou de ressource comme spécifications source.

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Prise en charge de la quantité de commandes dans Order Management
- Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Liste** > **Spécifications** et sélectionnez un type de spécification.
   - Spécifications de produits
   - Spécifications de service
   - Spécifications de ressources

   Une liste des enregistrements de spécifications s'affiche.
3. Sélectionnez un enregistrement que vous souhaitez modifier.
4. Accédez à l'onglet **Relations des spécifications** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Relation de spécifications

Champ	Description
Spécification de la source	Spécification du produit, du service ou de la 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 : ○ Spécification de produit ○ Spécification de service ○ Spécification de ressource
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : La spécification du produit, du service ou de la ressource cible que vous sélectionnez peut se trouver dans n'importe quel état, y compris l'état Brouillon. La spécification sélectionnée n'a pas besoin d'être publiée 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 avec la spécification source. Au cours 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 de l'appareil périphérique SD-WAN Edge et du contrôleur SD-WAN sont obligatoires. ○ Si elle est décochée, il s'agit d'une spécification de cible facultative et n'est incluse avec le produit que si le client l'a sélectionnée lors du processus de commande. Par exemple, si vous indiquez que la spécification de sécurité SD-WAN est facultative, elle est incluse dans un package de service SD-WAN commandé uniquement si le client l'a sélectionnée lors du processus de commande.
Type de relation	Type de relation qui désigne la façon dont une commande qui contient la spécification source se décompose pour être exécutée 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 source et les caractéristiques se décomposent en une seule commande de service. **Réalisé en tant que**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Spécification source réalisée en tant que spécification cible sélectionnée. **Lots** Spécifications sources regroupées en tant que spécification cible sélectionnée. Une commande qui contient la spécification et les caractéristiques sources se décompose en éléments de ligne de commande uniques pour chacune des spécifications cibles regroupées à partir de cette spécification de produit parent. **Exige** Spécification source qui nécessite la spécification cible sélectionnée. Pour permettre la livraison des services promis dans la spécification, une commande qui contient la spécification et les caractéristiques de la source nécessite également la spécification de ressource cible.
Ordre	Entrez une valeur numérique qui représente l'ordre dans lequel cette relation est appliquée, s'il existe plusieurs relations.
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 quantité. La caractéristique de quantité n'est prise en charge que pour une relation de spécification dans une spécification de produit.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez également créer des règles de décomposition pour les relations de spécifications sélectionnées qui ont une spécification de produit, de service ou de ressource comme spécification source. Pour plus d'informations, voir : Créer des règles de décomposition pour les relations de spécifications.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer des règles de décomposition pour les relations de spécifications

Définissez une règle de décomposition facultative qui exclut la spécification de service lorsqu'un client ne sélectionne pas une option spécifique. Vous pouvez créer des règles de décomposition facultatives pour les relations de spécifications qui ont 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 produit est décomposé pendant le 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, comme défini dans sa relation de spécification. Vous pouvez définir une règle de décomposition qui exclut la spécification de service lorsqu'un client ne sélectionne pas une option. L'optimisation WAN en est un exemple. Lorsque la commande est exécutée, aucune commande de service n'est générée pour l'optimisation 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 la règle de décomposition (ID de règle) dépend de 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 la section Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine.

En outre, à partir de la version d'août 2025, les règles d'exécution et leur configuration peuvent être contrôlées par la propriété système sn_prd_pm.enable_fulfillment_rules_with_condition_builder.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications** > **Spécifications de produits** et sélectionnez la spécification du produit à mettre à jour.
3. Dans l'onglet Relations des spécifications, sélectionnez la spécification de service pour laquelle les règles de décomposition doivent être définies.
   L'onglet Détails avec le formulaire Relation de spécifications s'ouvre.

   Remarque :
   Vous ne pouvez créer des règles de décomposition que pour les relations de spécifications qui ont une spécification de produit comme spécification source.

4. Accédez à l'onglet **Règle de décomposition** .
5. Dans la section Colonnes disponibles, sélectionnez les caractéristiques que le client ne commande pas pour déclencher la règle d'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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

6. Dans la section Conditions, utilisez le générateur de conditions pour sélectionner une ou plusieurs conditions à l'aide des options de caractéristiques pour les caractéristiques sélectionnées à l'étape 5, afin de déclencher la règle d'exclusion.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier vos offres de produits dans un catalogue

Créez et publiez des offres de produits avec version dans un catalogue de produits afin de pouvoir définir la façon dont 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 avec version est l'entité orientée client d'un produit. Il contient la description du produit, le prix, 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 client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de catalogue de produits** > **Offres** > **Offres de produits**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez 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 du catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste Offres de produits, sélectionnez l'offre de produits avec version que vous avez créée. L'enregistrement des offres de produits avec version s'affiche, avec les listes connexes Caractéristiques de l'offre de produit et Visuels de produit.
6. Ajoutez des caractéristiques supplémentaires à votre offre de produits versionnés, si nécessaire.
7. **Facultatif :** Ajoutez des visuels de produits à votre offre de produits versionnés.

   a. Dans la liste connexe Visuels de produit, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Saisissez un nom pour le visuel.

   c. Pour sélectionner un fichier 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 de l'offre de produit, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 à ajouter à 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

Vous pouvez associer un contrat client à une offre de produit pour déclencher une autorisation Pont de services, qui transmet l’offre de produits 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

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, 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 techniques .

Vos catalogues de produits définissent les produits, les services et les ressources mis à la disposition de vos clients afin qu’ils puissent décider ce qu’ils veulent acheter chez vous. Vos éléments de catalogue continueront d’évoluer au fil du temps pour s’adapter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 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 spécifications 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 créant de nouvelles versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits, vous permettez à vos agents de travailler avec 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 catalogue de produits, 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 spécifications de produits, services ou ressources ou enregistrements d'offres de produits affectés par les changements.
2. Créez les relations de spécifications, les règles de décomposition et les mappages d'attributs requis pour chaque spécification de la nouvelle version. En tant que gestionnaire du catalogue de produits, vous mettez à jour les informations suivantes pour refléter les modifications techniques apportées aux spécifications associées :
   - Caractéristiques
   - Options de la caractéristique
   - Relations de spécification
   - Règles de décomposition
   - Mappages de quantité
   - Règles de propagation de l'attribut

   Remarque :
   Pour en savoir plus, consultez Créer et publier une nouvelle version de spécification.
3. Créez une offre de produits, puis publiez-la lorsque vous mettez à jour votre catalogue de produits. Pour en savoir plus, consultez Création et publication de nouvelles versions de l'offre de produits.
4. Mettez hors service ou archivez les spécifications anciennes ou inutilisées, ainsi que les offres de produits. 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 d'une spécification actuellement publiée, le système copie les données suivantes dans le nouvel enregistrement de spécification ou le renseigne comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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** .

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

3. Renseigne les champs suivants avec les informations détaillées que vous saisissez pour la nouvelle version de spécification :
   - **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 actuelle. Vous pouvez remplacer ce champ.
   - **Version initiale**. Le nom de la version de base de la spécification apparaît, mais ne peut pas être modifié.
   - **Version précédente**. Le nom de la spécification est le même que dans la version précédente.
4. Copie les caractéristiques et les options de caractéristiques associées. Pour en savoir plus, consultez Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques de vos offres de produits.
5. Copie les relations de spécification, les mappages d'attributs, les règles de décomposition et les mappages de quantités associés lorsque vous utilisez des scripts de point d'extension. Lorsqu'elles sont copiées, les spécifications source des 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 périphérique SD-WAN Edge était la spécification source dans ces enregistrements et que vous avez créé un nouvel appareil périphérique SD-WAN Edge version 2, il devient la nouvelle spécification source.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la section Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.

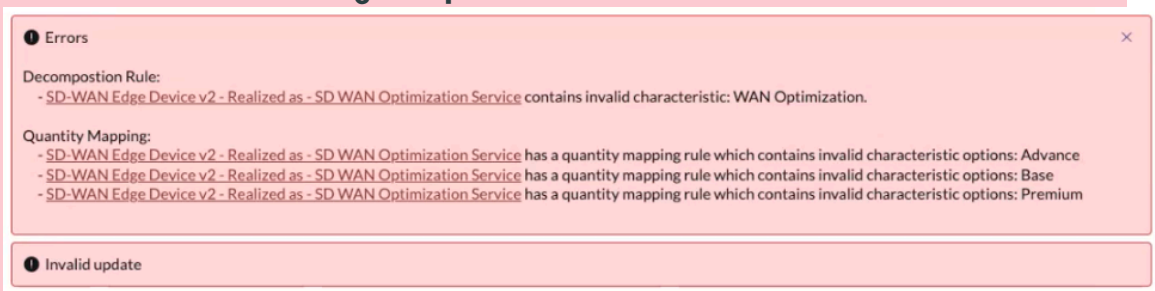
6. Copie les mappages de quantités et les règles de propagation des attributs associés. Les spécifications des sources dans les mappages de quantités et les règles de propagation des attributs sont également mises à jour vers les versions actuelles. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la section Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Lorsque vous publiez la version de spécification mise à jour, l'effectue ServiceNow AI Platform® des validations sur vos modifications. Ces validations garantissent 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. Si une erreur se produit, un message similaire à cet exemple s'affiche.

Erreurs de validation des règles copiées



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

Erreurs de validation des règles copiées et actions de résolution

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 la version 2 de l'appareil périphérique SD-WAN et qu'il contient la version 1 de l'appareil périphérique SD-WAN publié précédemment, 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

Erreur	Actions de résolution
	1. Cliquez sur **Caractéristiques de spécification**. 2. Mettez à jour ou supprimez toutes les caractéristiques non valides.
Options de caractéristiques non valides dans la règle de décomposition.	Mettez à jour ou supprimez les options de caractéristiques non valides dans le formulaire Règles de décomposition : 1. Cliquez sur **Caractéristiques de spécification**. 2. Mettez à jour ou supprimez toutes les options de caractéristiques non valides.
Options de caractéristiques non valides dans la règle de quantité.	Mettez à jour ou supprimez les options de caractéristiques non valides dans le formulaire Mappages d'attributs : 1. Cliquez sur **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 source** du formulaire Propagation de l'attribut vers la version actuelle.
Caractéristique non valide dans la règle de mappage d'attribut.	Mettez à jour ou supprimez les caractéristiques non valides dans le formulaire Mappages d'attributs : 1. Cliquez sur **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

Créez et publiez une version d'une spécification existante à l'état Publié afin de pouvoir en proposer une version améliorée 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 que vous avez saisies pour une version de base initiale, mais avec quelques différences importantes. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 produit, sélectionnez la spécification de produit pour laquelle vous souhaitez créer une version.
3. Sur le formulaire, cliquez sur **Créer une version** , puis renseignez les champs.
   La manière 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 de 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 Sécurité SD-WAN, remplacez-le si vous souhaitez donner un nouveau nom à la nouvelle version.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : ○ Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche 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 ServiceNow AI Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. ○ 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
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.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les descriptions de champs restants, voir Descriptions de champs pour les formulaires de catalogue de produits dans Order Management for Telecommunications and Media.

4. Pour tenir compte des modifications techniques apportées au produit physique, mettez à jour les relations de spécification, les règles de décomposition, les mappages de quantité 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 spécification. Pour en savoir plus, consultez Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.
   b. Pour mettre à jour les relations de spécifications et les règles de décomposition associées, utilisez la liste connexe Relations de spécifications. Pour en savoir plus, consultez Créer des relations de spécifications 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 de la valeur d'attribut aux ordres de domaine.
   d. Pour créer une offre de produits à partir de la spécification, accédez à la section Offres de produits associées
5. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Information associée

Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue

Créer et publier des spécifications de produits

Créer et publier des spécifications de service

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création et publication de versions d'offres de produits

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer et publier les versions de l'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'offres de produits pour un produit existant que vous améliorez. En général, vous créez des versions des offres de produits en combinant de nouvelles versions des spécifications de produits, de services et de ressources. Une gestion des versions appropriée permet à vos agents du service clientèle de savoir quelles sont 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 produits, effectuez les actions suivantes :

1. Créez et affectez un numéro de version dans chacun des spécifications de produits, services ou ressources ou enregistrements d'offres de produits 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 spécifications, 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 produits, puis publiez-la lorsque vous mettez à jour votre catalogue de produits.
4. Mettez hors service ou archivez les spécifications anciennes ou inutilisées, ainsi que les offres de produits. Pour en savoir plus, consultez Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

Lorsque vous créez une version pour une offre de produit actuellement publiée, l'copie ServiceNow AI Platform® les données suivantes dans le nouvel enregistrement d'offre de produits ou le renseigne avec les données suivantes :

1. Copie les champs suivants avec les détails de base de l'offre de produits suivants :
   - **Spécification de produit**
   - **Modalité du contrat**
   - **Frais mensuels récurrents**
   - **Frais non récurrents**
   - **Description**
   - **Catalogue des offres**
   - **Canal de distribution**
   - **Date de début** et **de fin**
   - **Code produit** et **ligne de produits**
   - **Coût pour l'entreprise**
   - **Indicateurs composites**, **d'installation requise** et **spécifiques à l'emplacement**
2. Renseigne les champs suivants avec les informations détaillées que vous saisissez pour la nouvelle version de l'offre de produits :
   - **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 produits et de son numéro de version actuelle. Vous pouvez remplacer ce champ.
   - **Version initiale**. Le nom de la version de base de l'offre de produit s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
   - **Version précédente** : le nom de l'offre de produits est le même que dans la version précédente.

Lorsque vous publiez la version mise à jour du produit, des validations supplémentaires sont effectuées sur vos modifications. 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 de l'offre de produits

Créez et publiez une version d'une offre de produit existante à l'état Publié afin de pouvoir en proposer une version améliorée 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 être déjà publiée. Le type d'informations que vous fournissez pour une nouvelle version est le même que celui que vous avez 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 produits pour laquelle vous souhaitez créer une version.
3. Sur le formulaire, cliquez sur **Créer une version**, puis renseignez les champs.
   La manière dont vous créez une version d'une offre de produit est similaire à la façon dont vous avez créé sa version initiale, à quelques exceptions près.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur les descriptions des champs restants, reportez-vous à la rubrique Formulaire Versions de l'offre de produits

4. Pour tenir compte des modifications techniques apportées 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 de l'offre de produit.
   b. Pour mettre à jour les visuels de produit pour votre offre de produit avec version, utilisez les listes connexes Visuels de produit.
   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 de l'offre de produit, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mise hors service ou archivage des spécifications versionnées et des offres de produits

En tant que gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez faire passer une spécification publiée ou une offre de produits à l'état Mis hors service ou Archivé lorsqu'ils ne sont plus utilisés ou vendus. Lorsque vous mettez une version de spécification hors service, 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 Gestion des commandes

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 une version de spécification hors service, vous ne pouvez pas l'utiliser dans une offre de produit ou créer une version de spécification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez conserver 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.

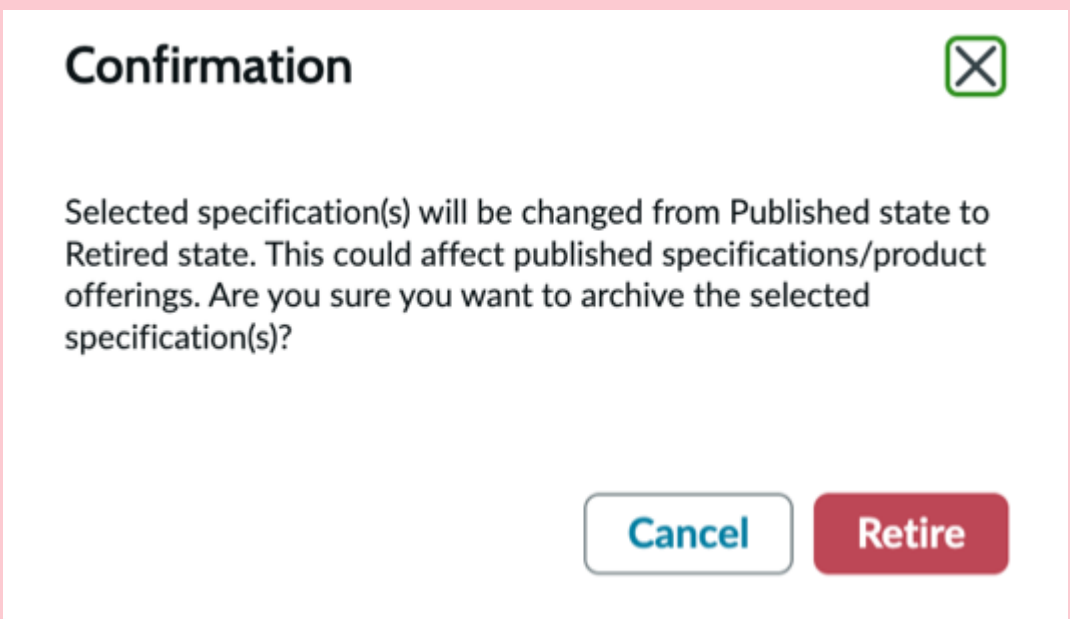
Vous mettez hors service ou archivez les versions de spécifications de service et de ressource de la même manière.

Remarque :
Pour archiver une version de spécification, vous devez d'abord la mettre hors service.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Liste** > **Spécifications** > **Spécifications de produits**.
3. Sélectionnez un enregistrement que vous souhaitez modifier.
4. Accédez à l'onglet **Versions (n)** pour afficher les versions précédentes associées à cette spécification.
   Ici, n représente le nombre de versions de base et précédentes pour cette spécification. Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire de versions de spécifications.
5. Mettez hors service ou archivez une ou plusieurs versions de spécification.

   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**.
   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 :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour mettre hors service cette spécification, cliquez sur **Oui** , puis sur **Non** pour ignorer la mise hors service.

b. Pour archiver une version de spécification précédente, cochez la case en regard de la colonne Numéro, puis cliquez sur **Archiver**.

Lorsque vous mettez une spécification hors service, son état passe à Mis hors service. Une fois une spécification mise hors service, vous ne pouvez pas y apporter de modifications, l'utiliser dans une offre de produit ou créer des versions de spécification pour celle-ci.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mettre hors service ou archiver une version d'offre de produits dans Gestion des commandes

Passez une version d'offre de produits 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 conserver 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 produits.
- Utilisez-le dans un catalogue de produits.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Liste** > **Offres** > **Offres de produits**.
   Une liste des enregistrements d'offres de produits s'affiche.
3. Sélectionnez un enregistrement que vous souhaitez modifier.
4. Pour afficher les versions précédentes associées à cette offre de produits, sélectionnez **Plus** > **Versions (n)** , où n représente le nombre de versions de base et précédentes de l'offre de produits.

   Pour en savoir plus sur la description Formulaire Versions de l'offre de produits des champs.
5. Dans l'onglet Versions(n), vous pouvez sélectionner une ou plusieurs versions de l'offre de produits à mettre hors service ou à archiver.
   - Pour mettre hors service une version précédente de l'offre de produits, cochez la case en regard de la colonne Numéro, puis cliquez sur **Mettre hors service**.
   - Pour archiver une version précédente de l'offre de produits, cochez la case en regard de la colonne Numéro, puis cliquez sur **Archiver**.

   a.

   b.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer et publier un modèle

Créez et publiez un modèle afin de pouvoir définir les services du 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. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Liste** > **Modèles** > **Tous**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez 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 à utiliser dans les spécifications du produit ou du service. **Publié** Le modèle est publié dans le catalogue et utilisé dans les spécifications du produit ou du service. **Mis hors service** Le modèle est mis hors service et vous ne pouvez pas apporter de modifications au modèle mis hors service. **Archivé** Le modèle est archivé. Vous pouvez archiver uniquement un modèle mis hors service.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Accédez à l'onglet**Caractéristiques du modèle** , sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Caractéristiques du modèle

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro du modèle rempli automatiquement.
Caractéristique	Caractéristique du service réseau que vous définissez.
Modèle	Nom du modèle automatiquement sélectionné.
Obligatoire	Caractéristiques obligatoires qui sont confirmées par le système lorsque cette option est sélectionnée.

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

Formulaire Options des caractéristiques du modèle

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

9. Publiez, enregistrez ou copiez le modèle 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 :

- Mettre à jour le modèle
- Utilisez-le pour créer d'autres entités de modèle, telles que les caractéristiques du modèle et les options des caractéristiques du modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Ouvrez Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la **Liste** > **Modèles** > **Tous**.
   Une liste de modèles s'affiche.
3. Ouvrez le modèle que vous souhaitez mettre hors service et sélectionnez **Mettre hors service**.
4. Ouvrez le modèle et sélectionnez **Mettre hors service**.
   Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Voulez-vous vraiment 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 : Voulez-vous vraiment 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 hors service ce modèle, sélectionnez **Mettre hors service**.
5. Archiver ce modèle en sélectionnant **Archiver**.
   Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Voulez-vous vraiment 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 pouvez uniquement archiver un modèle mis hors service.

[End]

Offre groupée de produits avec spécifications de produits

Gestion du catalogue de produits Prend en charge le regroupement d'offres de produits qui ont des spécifications de produit associées ou des hiérarchies de spécifications à n'importe quel niveau du lot.

Offres groupées de produits prises en charge

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer une offre groupée pour les combinaisons d'offres de produits suivantes :

- Une offre de haut niveau avec plusieurs offres à plusieurs niveaux, mais aucune référence de spécification de produit à aucun niveau.
- Une offre de haut niveau avec plusieurs offres à plusieurs niveaux qui peuvent avoir une référence de spécification de produit à n'importe quel niveau.
- Offre de niveau supérieur avec deux ou trois niveaux d'imbrication, où l'offre de produit au niveau terminal fait référence à une hiérarchie de spécifications.

Lorsque des offres groupées ayant une référence de spécification à différents niveaux sont ajoutées à un devis ou à une commande, les lignes de transaction appropriées sont générées avec des références de spécification et des références d'offre de produit. Si l'exécution est effectuée dans ServiceNow Gestion des commandes, les commandes de domaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

applicables sont générées et les enregistrements des produits vendus et de l'inventaire des produits sont créés ou mis à jour.

Caractéristiques héritées des spécifications du produit

Lorsque vous créez une offre de produit et référencez une hiérarchie de spécifications de produit, vous pouvez sélectionner une option appelée **Copier les caractéristiques de spécification enfant**. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'offre de produit hérite de toutes les caractéristiques de la spécification ou de la hiérarchie des spécifications. Par exemple, si une offre de produit a une spécification de produit associée, les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente. Les attributs de la spécification parente sont toujours hérités par l'offre de produit.

Vous pouvez également procéder comme suit lorsque vous créez une offre de produits groupés :

- Ajoutez d'autres caractéristiques à l'offre, telles que des attributs d'enrichissement de commande, en plus des caractéristiques héritées de la spécification.
- Supprimez les caractéristiques d'offre de produits héritées de la spécification.

Pour en savoir plus sur les offres de produits, reportez-vous à la section Créer des offres de produits.

Visualisation de la hiérarchie du catalogue de produits

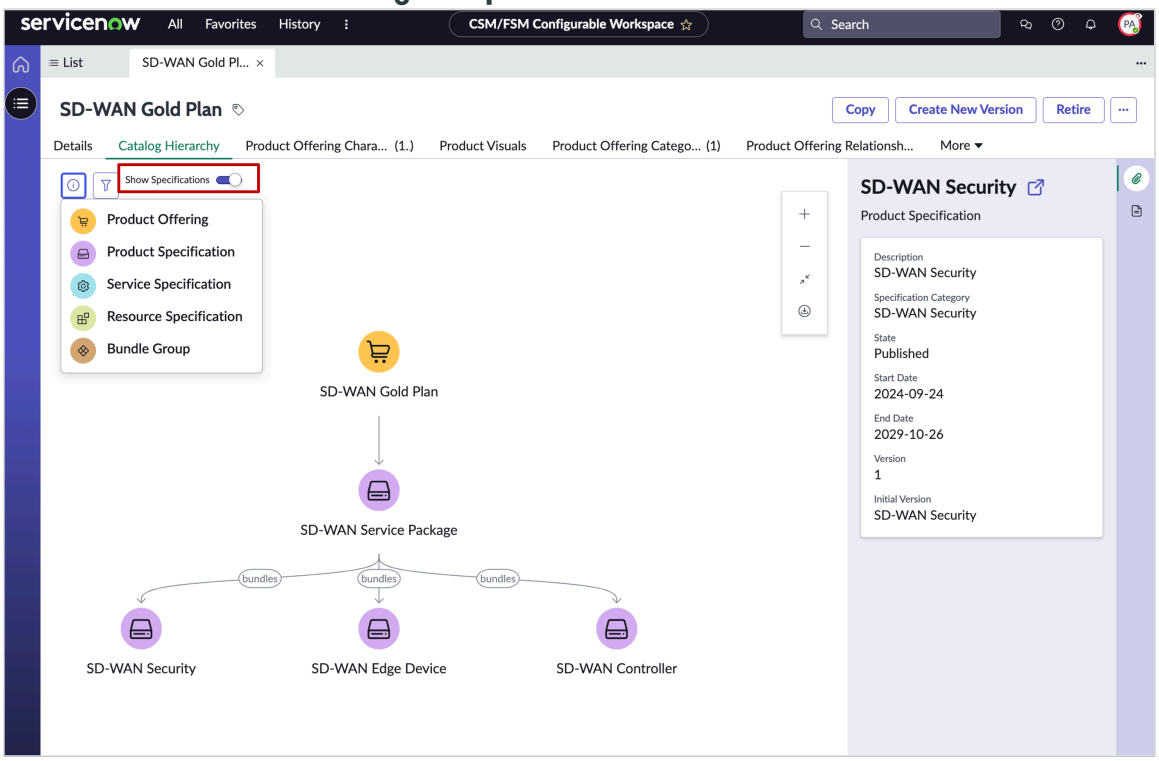
En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez afficher la hiérarchie complète d'une offre de produits et toutes les spécifications associées (produit, service et ressource). Utilisez ces vues pour vérifier que toutes les entités ont été définies et associées correctement.

Pour les offres de produits qui ont des spécifications associées, vous pouvez activer/désactiver la vue hiérarchique de l'offre de produit pour afficher sa hiérarchie des spécifications. La vue de spécification hiérarchique affiche les services qui permettent de réaliser le produit et les ressources nécessaires pour fournir ces services. Cette vue vous aide à visualiser différents aspects d'une offre de produits, à valider le produit et à déterminer si les services et ressources de support sont conçus en fonction des besoins. La hiérarchie met également en évidence les relations entre les spécifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vues de la hiérarchie du catalogue de produits



Pour afficher la hiérarchie du catalogue de produits dans , Espace de travail configurable de CSM dans la vue de liste, accédez à **Offres** > **Offres de produits**. Sélectionnez une offre de produits, puis l'onglet Hiérarchie du catalogue. Utilisez l'option **Afficher la spécification** pour basculer entre les vues hiérarchiques de l'offre de produit et des spécifications.

La légende de basculement identifie les icônes d'offre de produit et de spécification affichées dans la visualisation. À l'instar de la sélection des nœuds de spécification, lorsque vous sélectionnez un nœud d'offre de produit, le panneau latéral affiche les détails de haut niveau de l'offre de produit. Vous pouvez utiliser le filtre pour sélectionner un nœud et afficher la hiérarchie sous le nœud plutôt que sous l'arborescence entière.

Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits

Vous pouvez filtrer dynamiquement le catalogue de produits, les catégories d'offres et les offres de produits pour afficher uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriés auxquels un client est éligible. Vos agents voient ces informations filtrées sur les produits lorsqu'ils créent des opportunités, des devis et des commandes.

Vue d'ensemble de l'éligibilité de l'offre

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous créez les règles métier qui filtrent les catalogues de produits, les catégories d'offres et les offres de produits afin d'afficher uniquement les produits éligibles pour les clients lorsque les agents créent des devis ou des commandes. Le filtrage des produits aide les agents à vendre les bons produits aux clients. Les filtres sont basés sur les règles de décision que vous définissez dans les matrices d'éligibilité des produits suivantes :

- **Éligibilité du catalogue de l'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catalogues d'offres de produits. Par exemple, vous pouvez utiliser cette matrice pour filtrer les catalogues de ventes en fonction de l'emplacement du client en fonction de l'emplacement du client, tel que le pays, l'état ou la ville.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- **Éligibilité à la catégorie d'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catégories d'offres de produits.
- **Éligibilité de l'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux offres de produits.

Ces matrices sont des cadres de travail permettant de définir les conditions et les variables de contexte qui contrôlent les catalogues, les catégories de produits et les offres de produits affichées. Vous pouvez utiliser des variables de contexte définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits et Pricing Management, ou vous pouvez travailler avec votre administrateur pour développer vos propres variables de contexte personnalisées, telles qu'un segment marketing ou un canal de vente, à utiliser dans les matrices d'éligibilité.

Tâches de configuration

Effectuez les tâches suivantes pour configurer les matrices d'admissibilité du produit.

Tâches de configuration de l'admissibilité du produit

Tâche	Description	Rôle
Créer une variable de contexte personnalisée (si nécessaire)	Examinez les variables de contexte personnalisées et définies par le système. Si nécessaire, ajoutez une nouvelle variable de contexte, puis mappez la variable client à une entité de transaction.	Administrateur
Créer un filtre d'entité de règle	Définissez les filtres d'éligibilité pour une entité de produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Définir des règles d'éligibilité de produit dans une matrice d'éligibilité de produit	Définissez les règles d'éligibilité dans la table de décision d'une matrice d'éligibilité du produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

Créer un filtre d'entité de règle

Créez un filtre de règle pour l'entité du produit à utiliser dans une matrice d'éligibilité du produit. Le filtre de règle définit la façon dont la règle est appliquée, par exemple, à un catalogue de produits, à une catégorie ou à une offre.

Avant de commencer

Déterminez l'entité à laquelle le filtre s'applique, par exemple un catalogue de produits, une catégorie ou une offre de produits particulière.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Filtre d'entité de règle**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Filtre d'entité de règle

Champ	Description
Nom du filtre	Nom du filtre, par exemple Offres non éligibles pour CA.
Entité	Entité de produit pour la règle : ○ Catalogue produit ○ Catégorie d'offre de produits ○ Offre de produits
Type de filtre	Type de filtre à appliquer : ○ Statique : utilisez une liste particulière pour filtrer l'entité du produit. ○ Dynamique : définissez les conditions pour filtrer l'entité.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du filtre.
Produits <catalogues, catégories ou offres>	Catalogue de produits, catégorie ou offre à filtrer, en fonction de **l'entité** sélectionnée. Ce champ n'apparaît que lorsque Statique est sélectionné comme **type de filtre**.
Condition	Condition à utiliser pour filtrer l'entité. Utilisez le générateur **Définir les conditions** pour spécifier les conditions. Ce champ apparaît uniquement lorsque Dynamique est sélectionné comme **type de filtre**.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le filtre de règle peut désormais être utilisé dans une matrice d'éligibilité de produit.

Définir des règles d'éligibilité de produit dans une matrice d'éligibilité de produit

Définissez les règles d'éligibilité du produit à l'aide de la matrice Éligibilité du catalogue de l'offre de produits, Éligibilité de la catégorie de l'offre de produits ou Matrice d'éligibilité de l'offre de produits.

Avant de commencer

Créez les filtres d'entité de règle et définissez toutes les nouvelles variables de contexte personnalisées nécessaires pour définir les règles d'éligibilité.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous définissez des règles d'éligibilité, tenez compte des deux modes de détermination de l'éligibilité :

- Non éligible : déterminez tous les catalogues, catégories et offres de produits considérés comme non éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'éligibilité selon vos besoins.
- Éligible : déterminez tous les catalogues, catégories et offres de produits considérés comme éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'inéligibilité selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Utilisez le champ **Résultat par défaut** dans la table de décision pour la matrice d'éligibilité du produit afin de contrôler le mode par défaut.

La version de novembre 2024 fournit la version 2 des matrices d'éligibilité du produit, qui prennent désormais en charge les règles d'éligibilité basées sur les attributs de ligne de transaction. Vous pouvez également utiliser les variables de contexte de l'emplacement de service pour définir les règles d'éligibilité du produit pour les emplacements de service : ville de service, état du service, pays du service et code postal du service.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice d'éligibilité du produit pour la règle à définir.
   - Pour définir les règles d'éligibilité pour un catalogue de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité du catalogue de produits.
   - Pour définir les règles d'éligibilité d'une catégorie de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de la catégorie de produits.
   - Pour définir les règles d'éligibilité d'une offre de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de l'offre de produits.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
   La table de décision de la matrice d'éligibilité sélectionnée s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions qui contrôlent l'éligibilité.
5. Dans la table de décision, définissez la règle pour contrôler l'éligibilité.
   a. Dans le champ **Résultat par défaut** de la section Condition, examinez le mode d'éligibilité utilisé et mettez-le à jour si nécessaire.
   b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
   c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée (variable de contexte) à appliquer, telle que l'état de facturation ou le compte.
   d. Dans la colonne **Actif** , définissez la valeur sur vrai.
   e. Dans la section Résultats, sous la colonne **Règles d'éligibilité** , sélectionnez l'état d'éligibilité à appliquer, par exemple Non éligible ou Éligible.
   f. Dans la colonne **Filtre d'entité de règle** , sélectionnez le filtre à appliquer.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Examinez les colonnes **État de validation** et **Messages de validation** pour voir s'il vous manque des entrées, sorties ou d'autres informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.
   L'entité du produit filtré (catalogue de produits, catégorie ou offre) est affichée ou masquée pour les agents de vente et de commande, en fonction du filtre.

Utiliser des points d'extension dans l'éligibilité du produit

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique d'éligibilité du produit utilisée dans les Gestion des ventes et des commandes applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tous** > **Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Points d'extension de l'admissibilité du produit

Point d'extension	Description
`sn_prd_pm.EligibilityRulesExtensionPoint`	Point d'extension pour la définition des méthodes d'éligibilité pour les catalogues de produits, les catégories et les offres.

Exportation et importation d'entités de catalogue de produits

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez exporter et importer des entités de catalogue de produits entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production. Chaque processus comporte un ensemble distinct d'étapes.

Gestion des entités du catalogue de produits

Avant d'exporter des entités de catalogue de produits, la première étape consiste à ajouter les valeurs du champ **Code** aux entités du catalogue de produits. La valeur du champ **Code** est utilisée par le système pour déterminer si une entité doit être insérée ou mise à jour dans l'instance cible.

Vous choisissez ensuite les entités du catalogue de produits à exporter et exécutez le processus d'exportation.

Après avoir 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 (UOM), car elles sont référencées par offres de produits, spécifications de produits et spécifications de service. 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 les offres et spécifications de produits.

Processus d'exportation et d'importation

Suivez ces étapes pour exporter et importer des entités de catalogue de produits.

Exporter et importer les étapes du catalogue de produits

Étape	Description
Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue	Ajoutez les valeurs du champ **Code** pour les principales entités du catalogue de produits sur vos instances source et cible.
Exporter des entités de catalogue de produits	Exporter des entités de catalogue de produits d'une instance à l'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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Exporter et importer les étapes du catalogue de produits (suite)

Étape	Description
Afficher l'état de la tâche d'importation	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue

Ajoutez les valeurs du champ **Code** pour les entités principales du catalogue de produits. Le système utilise ce champ pour identifier les entités de catalogue de façon unique et pour déterminer si les valeurs du champ **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
Les valeurs **de code** des entités de catalogue de produits sont des valeurs alphanumériques affectées par le système basées sur le nom de l'entité du catalogue, tel que le nom d'une offre de produit. Si les valeurs du champ **Code** des entités de catalogue principales sont vides, exécutez certains travaux planifiés à la demande et corrigez des scripts pour ajouter les valeurs du champ **Code** aux entités principales du catalogue de produits.

Les travaux planifiés et les scripts correctifs ajoutent des valeurs de champ **Code** pour les entités de catalogue.

Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et procédez comme suit :

   a. Dans le filtre, saisissez `Application est Gestion du catalogue de produits Core`, puis sélectionnez **Exécuter**.
   La liste des tâches pour Gestion du catalogue de produits Core s'affiche.

   b. Exécutez chacune des tâches suivantes dans l'ordre indiqué ci-dessous (sélectionnez la tâche, puis sélectionnez **Exécuter maintenant**).
   - **Migrer les valeurs de caractères de produit vers les options de caractères**
   - **Travail planifié pour modifier le champ de code sur les enregistrements de caractéristiques qui contiennent des caractères spéciaux**
   - **Planifier une tâche pour renseigner le champ de code sur les entités principales**
   - **Tâche planifiée pour renseigner le champ de nom sur les caractéristiques de l'offre de produit**
   - **Planifier une tâche avec un script de mise à niveau pour renseigner le code**

2. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.

   a. Dans le filtre, saisissez `*code` pour afficher la liste des scripts correctifs applicables.

   b. Exécutez chacun des scripts correctifs suivants (sélectionnez le script, puis sélectionnez **Exécuter le script correctif**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- **Renseigner le champ de code : pour l'application** Gestion du catalogue de produits Core
- **Remplir le champ de code : pour l'application** de gestion de la compatibilité
- **Renseigner le champ de code** : pour la propagation de l'attribut
- **Renseigner la règle de décomposition du champ de code** : pour l'application Order Management

Ces scripts peuvent être exécutés dans n'importe quel ordre.

3. Répétez les étapes 1 et 2 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 des entités de catalogue de produits sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin qu'il puisse être importé vers une autre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des entités de catalogue dans n'importe quelle séquence, mais vous devez les importer dans 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 du produit.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .

2. Accédez à la **Exporter** > **Exporter les entités**.
La liste Entités d'exportation affiche les tâches d'exportation précédentes.

3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.
Le formulaire **Exportation de catalogue** s'ouvre dans l'onglet **Exporter-IU** .

4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité du catalogue de produits à exporter à partir de votre instance source.
Les entités du catalogue de produits comprennent :

- Catalogue d'offres de produits
- Unité de mesure
- Modèle
- Spécification de produit
- Spécification de service
- Spécification de ressource
- Offre de produits : les caractéristiques de l'offre de produits, y compris les hiérarchies de caractéristiques complexes, les spécifications connexes et les valeurs du canal de distribution, sont également exportées avec une offre.

Traduction automatique

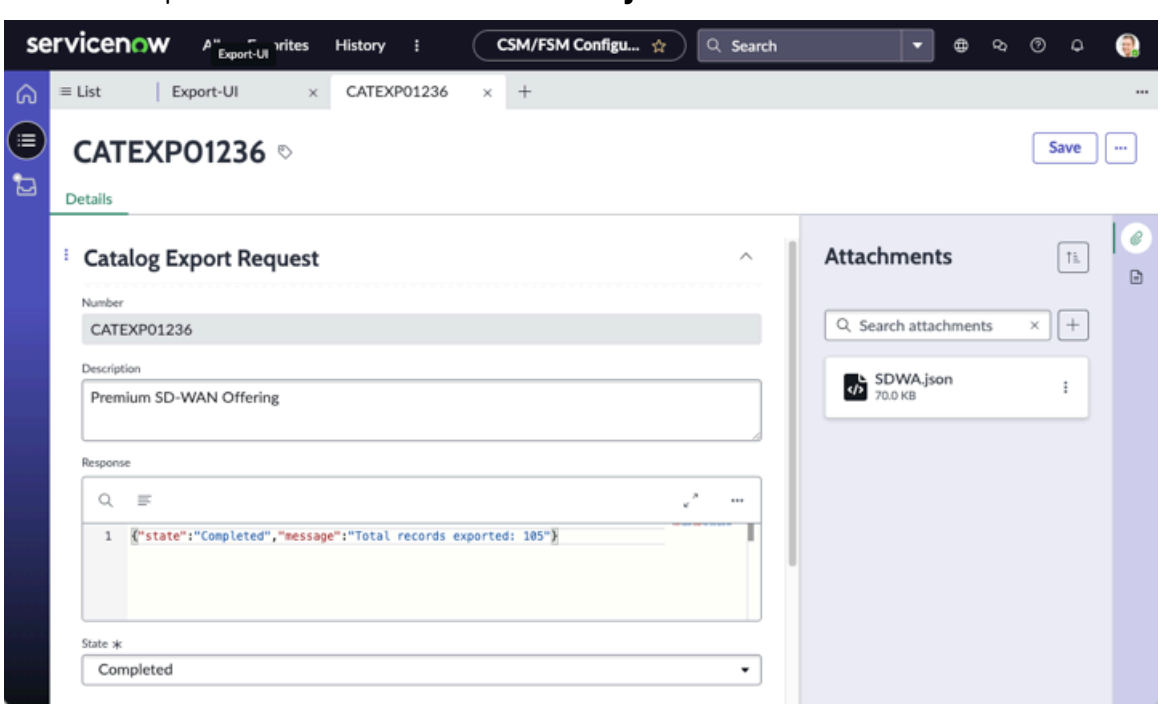
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de l'exportation, notez ce qui suit :

- Les entités versionnées peuvent être exportées dans n'importe quel ordre. Toutefois, si vous avez de nombreuses entités versionnées devant être exportées, la version la plus basse de l'entité doit être exportée avant les versions supérieures de l'entité.
- Les spécifications référencées sont également exportées. Par exemple, lorsqu'un mappage d'attribut est exporté, la spécification du service cible de ce mappage est également exportée.
- Les exceptions et les erreurs sont capturées lorsque les modules d'extension requis ne sont pas installés, afin de faciliter l'identification des problèmes avec les menus déroulants qui ne sont pas renseignés avec les entités de catalogue.

5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.
6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.
   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 les entités** et en sélectionnant 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 sous forme de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Afficher l'état de la tâche d'exportation

Vérifiez l'état d'une tâche d'exportation pour le catalogue de produits ou les entités de tarification pour voir si elle est en cours ou terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin pour les entités de catalogue
sn_csm_pricing_pricelist_administrator pour les entités de tarification

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable CSM**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter** > **Exporter le catalogue**.
   La liste **Exporter le catalogue** 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 les entités du catalogue de produits ou importez les entités de tarification 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 plateforme ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous importez certaines entités de catalogue de produits vers votre instance cible dans l'ordre suivant :

- Importez les entités de base exportées.
- Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
- Importez les offres et spécifications de produits.

Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données.
2. Accédez à la **Tous** > **Gestion de catalogue de produits** > **Importation de catalogue** > **Importer**.
   La fenêtre Source de données d'importation du catalogue s'ouvre.
3. Si le message suivant s'affiche, sélectionnez le lien pour changer le périmètre de l'application en Gestion du catalogue de produits.

4. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** ( ).
5. Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.
   Les entités versionnées peuvent être importées dans n'importe quel ordre. Toutefois, si vous avez de nombreuses entités versionnées qui doivent être importées, la version la plus basse de l'entité doit être importée avant les versions supérieures de l'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Lorsque vous importez des fichiers vers une instance cible, importez-les 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 spécifications de service, des spécifications de produit, puis des offres de produits.

6. Lorsque le fichier est téléchargé, fermez la fenêtre Pièces jointes.
7. 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.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez le bouton **Transformer** .
9. Dans la fenêtre Progression de la section Étapes suivantes, sélectionnez le nom du fichier importé pour afficher les résultats.
   Les données importées sont chargées dans les tables appropriées.
10. 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 le catalogue de produits ou les entités de tarification.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin pour les entités de catalogue et sn_csm_pricing_pricelist_administrator pour les entités de tarification

Procédure

1. Accédez au catalogue de produits ou au module de tarification.
   - Pour vérifier les entités du catalogue de produits, accédez à **Tous** > **Gestion de catalogue de produits** > **Importation de catalogue**.
   - Pour vérifier les entités de tarification, accédez à **Tous** > **Tarification** > **Importer**.
2. Sélectionnez les liens sous **Liens connexes** pour afficher l'état de la tâche d'importation :
   - Jeux d'importation : affichez les ensembles d'importation pour cet ensemble de données.
   - Données chargées : affichez les données nouvellement importées pour les entités de catalogue dans la table Source de données d'importation de catalogue [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] ou pour les entités de tarification dans la source de données d'importation de tarification [sn_csm_pricing_import_data_source] ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source tables intermédiaires.
   - Exécuter la transformation robuste : transforme un jeu d'importation chargé à l'aide d'une transformation robuste.
   - Journal d'importation : ouvre le journal d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 produit.

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'ils sont utilisés. 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 changements suivants à une offre de produits ou à un catalogue d'offres de produits publié, vous devez mettre à jour le cache associé afin de pouvoir voir immédiatement les changements qui viennent d'être apportés :

- **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 modifier **l'unité de mesure** par défaut. Après la mise à jour de l'UdM, vous devez mettre à jour le cache de l'offre de produit.
- **Modifications du catalogue d'offres de produits** : si vous modifiez les hiérarchies du catalogue en catégorie ou de la catégorie en sous-catégorie, vous devez mettre à jour le cache du catalogue d'offres de produits.

Pour plus d'informations 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 modifié l'unité de mesure** dans une offre de produits ou les hiérarchies liées aux catégories dans un catalogue d'offre 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 produits ou le catalogue d'offres de produits. Vous pouvez ensuite afficher les changements que vous avez apportés à **l'unité de mesure** dans une offre de produits ou le catalogue d'offres de produits.

Configuration de l'analyse des besoins

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez créer des modèles de besoins, qui sont des questionnaires que les agents utilisent pour trouver des offres de produits à ajouter à une piste ou à une opportunité. Les questionnaires servent de guides de sélection de produits. Lorsque les agents terminent un questionnaire basé sur les

Traduction automatique

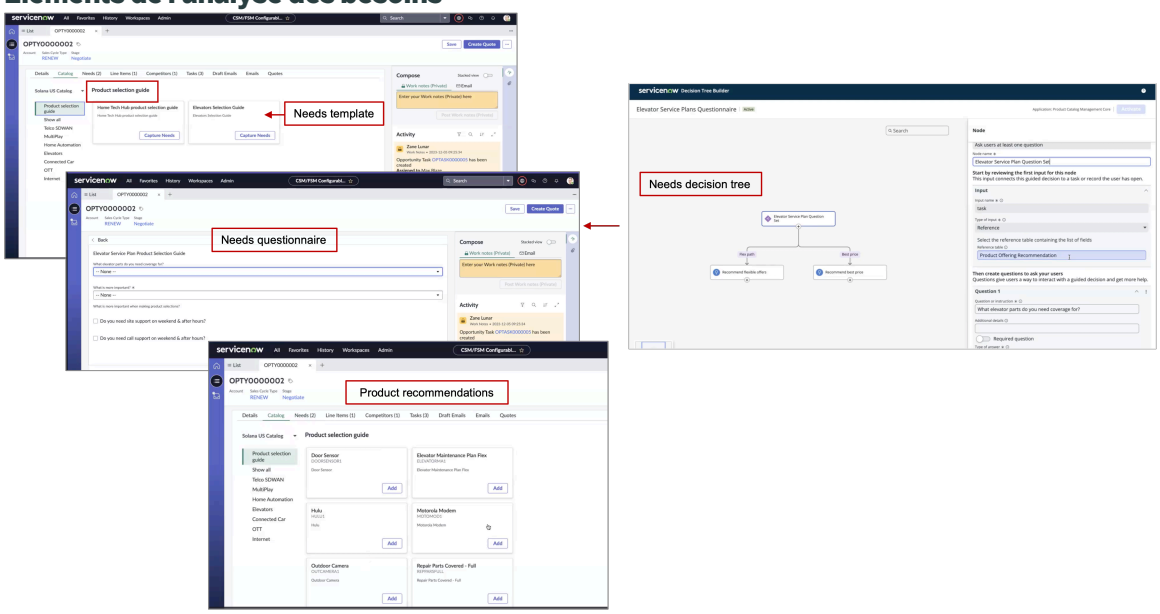
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

entrées du client, ils obtiennent des recommandations de produits qu'ils peuvent ajouter à une piste ou à une opportunité.

Vue d'ensemble de l'analyse des besoins

Lorsque les agents créent une piste dans l'application Gestion des leads ou une opportunité dans l'application Gestion des opportunités , un guide de sélection de produits s'affiche dans le catalogue de produits. Le guide de sélection de produits 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 composé d'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 besoins.

Requiert une arborescence de décision

Un processus de décision guidé en plusieurs étapes qui présente une série de questions à l'agent. Vous utilisez le générateur d'arborescence de décision pour créer et développer l'arborescence de décision. L'arbre 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 dans le questionnaire.

Recommandations de produits

Les offres de produits suggérées pour une opportunité ou une piste, en fonction des résultats du questionnaire sur les besoins.

Utilisation des arborescences de décision

Vous configurez les arborescences de décision en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en attachant des conseils dans Générateur d'arbre de décision. Cet outil est un canevas permettant de schématiser les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les nœuds de question et les chemins de décision. L'analyse des besoins fournit un conseil par défaut, le guide de recommandation d'offre de produits, qui fait référence aux informations de la table Recommandation d'offre basée sur les besoins [sn_prd_pm_product_offering_recommendation] lorsque vous créez les nœuds de questions et les conseils dans l'arbre de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de créer des arborescences de décision pour les modèles de besoins, examinez le fonctionnement des arborescences de décision :

- Decision trees in Guided decision - Apprenez les éléments de base d'un arbre de décision, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès de l'arbre de décision.
- Example configuration of a decision tree - Passez en revue un exemple d'arbre de décision, y compris les préparations pour la création d'un arbre de décision, pour comprendre la configuration de bout en bout d'un arbre de décision.
- Answer types for questions - Découvrez les différents types de réponses aux questions, telles que le choix, la date ou les entiers.

Configuration de l'analyse des besoins

Procédez comme suit pour configurer l'analyse des besoins :

1. Créer une recommandation d'offre de produits basée sur les besoins.
2. Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.
3. Créer une arborescence des besoins de décision.
4. Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.

Créer une recommandation d'offre de produits basée sur les besoins

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. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Besoins** > **Recommandation d'offre basée sur les besoins** et sélectionnez **Nouveau**. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Créer un formulaire de recommandation d'offre basée sur les besoins

Champ	Description
Nom	Nom de l'offre recommandée affichée à l'agent. Par exemple : recommandez un forfait de services Flex ou Quad Play.
Description	Brève description de la recommandation. Par exemple : Recommander des offres flexibles en fonction des besoins des clients.
Offre de produits	Offre de produits à recommander.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'offre de produit sélectionnée est disponible en tant que recommandation d'offre de produit et peut être sélectionnée en tant que nœud de conseil dans une arborescence de décision des besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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'un arbre de décision et leur fonctionnement, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès de l'arbre de décision.
- Example configuration of a decision tree - Parcourez un exemple d'arbre de décision, y compris les préparations pour la création d'un arbre de décision, pour comprendre la configuration de bout en bout d'un arbre de décision.
- Answer types for questions - Découvrez les différents types de réponses, telles que le choix, la date ou les entiers.

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Besoins** > **Arbre de décision** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire d'arborescence de décision

Champ	Description
Nom	Nom de l'arbre de décision.
Étiquette de l'action	Étiquette de l'arborescence de décision affichée sur la carte de modèle des besoins dans le guide de sélection de produit.
Description	Brève description de l'arbre de décision. La description est 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 des besoins dans le guide de sélection de produit.
Afficher un bouton Abandonner	Option qui affiche ou masque le bouton **Ignorer** qui annule le flux d'une arborescence de décision pendant la création d'une opportunité ou d'une piste. Ce champ est activé par défaut.

4. Sélectionnez **Enregistrer**
   Une arborescence de décision est créée avec le nom spécifié dans le champ **Nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite

Créer une arborescence des besoins de décision à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

Créer une arborescence des besoins de décision

Définissez les nœuds de questions de l'arbre de décision, les chemins de décision et les conseils pour chaque chemin de décision à l'aide de 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

Lorsque 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 de l'arborescence de décision. Pour continuer à travailler sur l'arborescence, accédez à la liste 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'arbre de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans Générateur d'arborescence de décision, définissez le nœud de début :
   a. Sélectionner **un nouveau nœud**
   b. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez un nom pour le nœud de début.
   c. Dans le champ **Table de référence** , sélectionnez la table Recommandation d'offre de produits.
   d. Saisissez la question à laquelle l'agent doit répondre.
   Vous pouvez rendre la question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** et saisir plus de détails dans le champ **Détails supplémentaires** .
   e. Sélectionnez le type de réponse à votre question.
   Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à la section Answer types for questions .
   f. **Facultatif :** Ajoutez d'autres questions.
   g. Sélectionnez **Enregistrer et fermer.**
5. Continuez à créer votre arbre de décision dans Générateur d'arbre de décision.

Que faire ensuite

Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.

Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue

Définissez un modèle de besoins pour une arborescence de décision et associez-le au catalogue de produits auquel il appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Besoins** > **Modèle nécessaire** et sélectionnez **Nouveau**.
   Remplissez les champs du formulaire.

Créer un nouveau modèle de besoins

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 technologiques domestiques.
Arbre de décision	Nom de l'arborescence de décision qui contient le questionnaire permettant de déterminer les besoins du client en matière de produits.
Description	Modèle de description brève des besoins.
Date de début	Date et heure auxquelles le modèle de besoins entre en vigueur et est répertorié dans le catalogue de sélection de produits.
Date de fin	Date et heure auxquelles le modèle de besoins n'est plus effectif et ne sont plus répertoriés dans le catalogue de sélection de produits.
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 **Enregistrer**.
   L'onglet Relation de modèle nécessaire s'ouvre. Le modèle de besoins est également répertorié dans la liste des modèles de besoins.
4. Dans l'onglet Relation de modèle nécessaire, définissez la relation de catalogue.
   a. Sélectionnez **Nouveau**, ce qui ouvre le formulaire Créer un nouveau modèle de besoins.
   b. Dans le champ **Catalogue** , sélectionnez le catalogue d'offres de produits publié auquel ce modèle de besoin appartient.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le nom du catalogue sélectionné est répertorié sous le champ **Catalogue** dans la section Relations de modèle requises.
5. Sélectionnez **Publier** pour rendre le catalogue spécifié disponible dans le guide de sélection de produit.

Traduction automatique

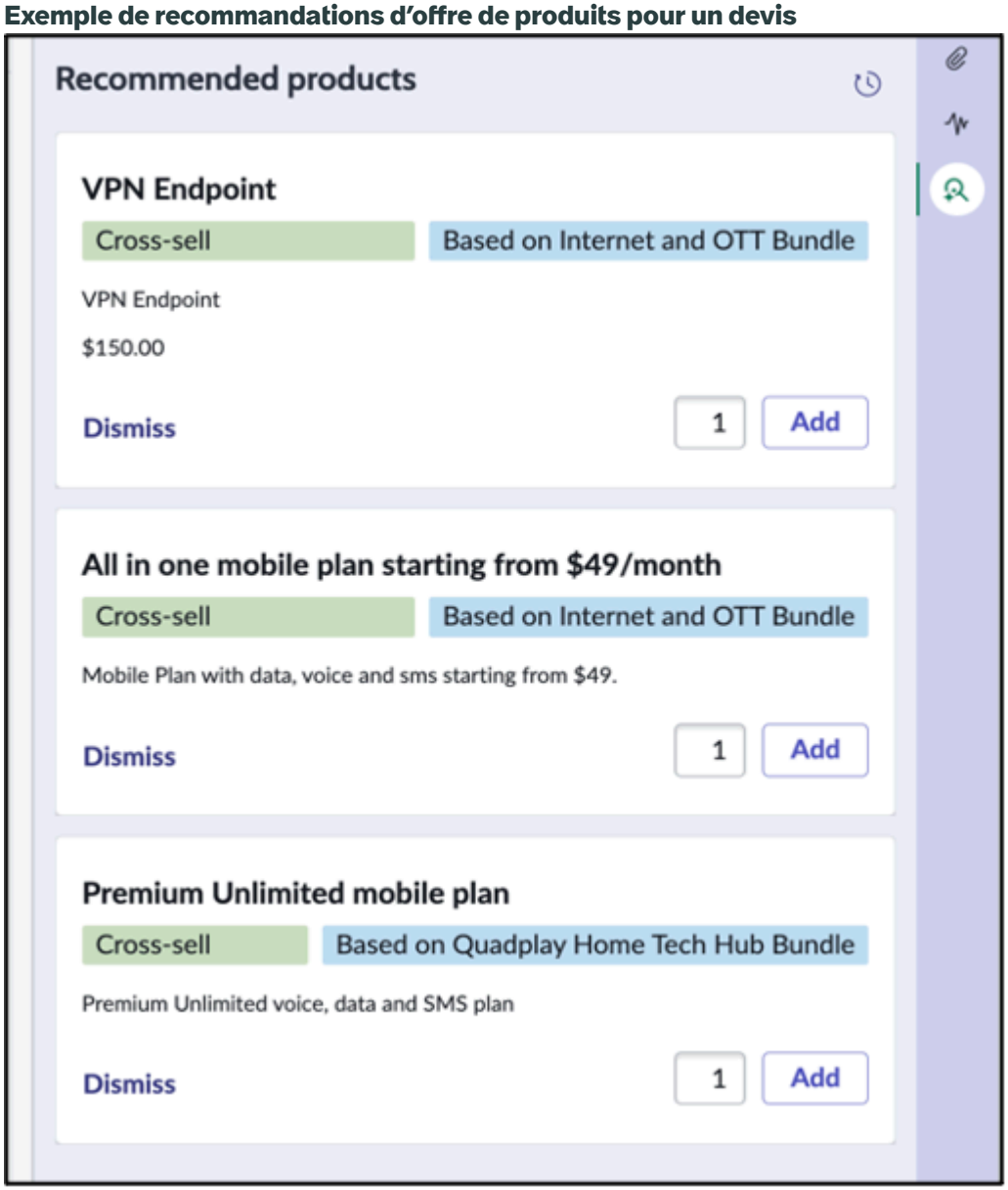
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des recommandations d'offre de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer des recommandations d'offres de produits que les agents peuvent utiliser pour vendre des produits supplémentaires dans des devis.

Les recommandations d'offres de produits fournissent à vos agents commerciaux des produits pertinents pour compléter ou compléter les éléments existants dans les devis. Les recommandations s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel lorsque vos agents mettent à jour un projet de Espace de travail configurable de CSM devis. Les recommandations d'offres de produits permettent à vos agents de trouver et d'ajouter rapidement des éléments pertinents à leurs estimations.

Exemple de recommandations d'offre de produits pour un devis



En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue, vous configurez les recommandations de produits en identifiant les offres de produits sources, le type de recommandation et le produit recommandé associé. Il existe deux types de recommandations de produits :

- Vente incitative : version mise à niveau ou améliorée d'un produit dans le devis.
- Vente croisée : Un produit connexe qui complète un produit dans le devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour plus d'informations sur la configuration des recommandations de produits, reportez-vous à la section Créer une recommandation d'offre de produits.

Créer une recommandation d'offre de produits

Créez des recommandations d'offres de produits qui peuvent être utilisées par vos agents commerciaux pour vendre des produits supplémentaires dans des devis.

Avant de commencer

Examinez les offres de produits que vos agents commerciaux peuvent ajouter aux devis, puis déterminez les produits complémentaires et supplémentaires qui peuvent être recommandés pour la vente incitative ou la vente croisée de produits supplémentaires pour ces produits. Les offres de produits sources ainsi que les offres de produits recommandées doivent être publiées dans le catalogue de produits.

Rôle requis : Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Recommandations** > **Recommandations d'offre de produits** et sélectionnez **Nouveau**.
   Remplissez le formulaire.

Créer une nouvelle recommandation d'offre de produits

Champ	Description
Offre de produits de la source	Produit pour lequel une offre de produits recommandée doit être définie. Le produit source peut être un produit simple ou complexe. Sélectionnez dans la liste des offres de produits publiées.
Offre de produits recommandée	Produit recommandé pour l'offre de produit source. Sélectionnez dans la liste des offres de produits publiées.
Type	Option qui indique le type de recommandation : ○ Vente incitative : recommandation pour mettre à niveau ou améliorer le produit source, par exemple une version meilleure ou plus grande d'un produit. ○ Vente croisée : recommandation pour l'achat d'un produit lié au produit source, mais différent de celui-ci.
Actif	Option qui indique que la recommandation est active et affichée aux agents lorsqu'ils ajoutent ou mettent à jour des devis et des éléments de ligne de devis. Pour désactiver la recommandation d'offre de produits, désélectionnez cette option.
Ordre	Numéro qui détermine l'ordre dans lequel la recommandation est affichée dans le panneau latéral

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	contextuel duEspace de travail configurable de CSM.
Description	Brève description de la recommandation d'offre.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La carte de recommandation de produit s'affiche à vos agents lorsqu'ils mettent à jour un devis qui contient l'offre de produit source pour cette recommandation. Pour plus d'informations sur la façon dont les agents commerciaux utilisent les recommandations d'offres de produits, reportez-vous à la section Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis.

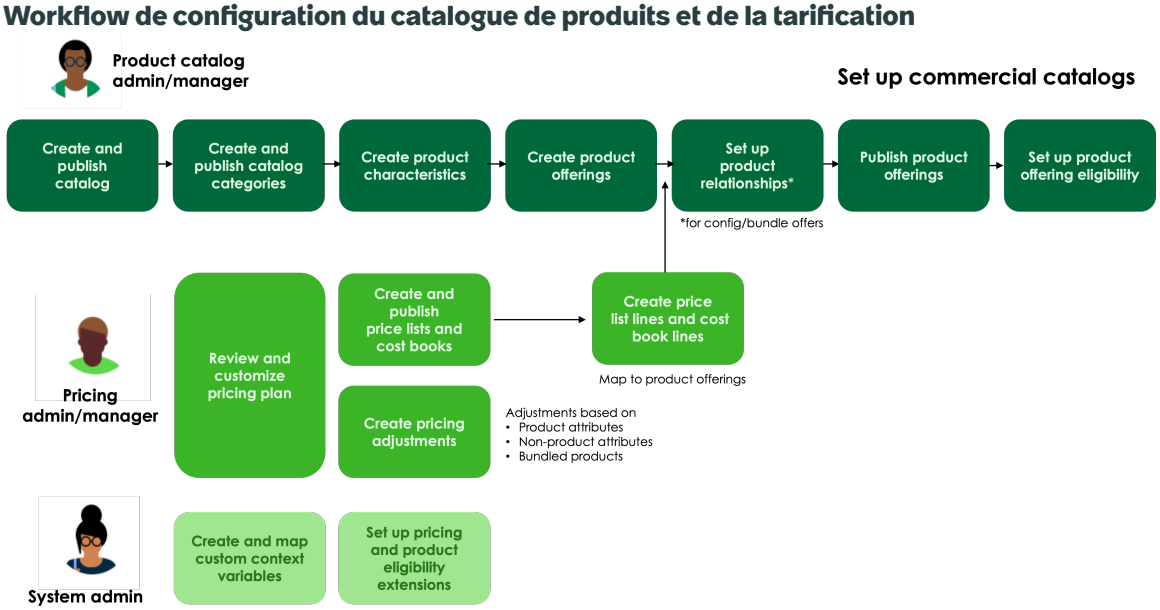
Configuration de la tarification des produits

Utilisez l'application Pricing Management pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de tarification et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification de produit est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

Vue d'ensemble de la configuration de la tarification

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de tarification, vous effectuez diverses tâches de configuration et travaillez avec votre administrateur et votre gestionnaire 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 le catalogue de produits et la configuration 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



À partir de la version des applications de mai 2024, vous pouvez utiliser les Espace de travail configurable de CSM pour configurer la tarification des Gestion des ventes et des commandes produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

Tâches de configuration pour Pricing Management

Tâche de configuration	Description
Installer Pricing Management	Installez l'application Pricing Management (sn_csm_pricing) si vous disposez du rôle administrateur.
Plans tarifaires configurables	Personnalisez le plan de tarification par défaut fourni avec Pricing Management. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer la séquence des étapes dans lesquelles les calculs et ajustements de tarification sont exécutés pour déterminer les prix des offres de produits.
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 ligne à une liste de prix. Une ligne de liste de prix identifie le prix catalogue d'une offre de produits.
Copier une liste de prix	Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ses ajustements d'attribut et ses tables de décision associés.
Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête	Spécifiez les conditions qui contrôlent quand une liste de prix par défaut est utilisée pour une opportunité, 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 les ajustements de tarification en fonction de certaines caractéristiques du produit.
Créer et publier un livre des coûts	Créez un livre des coûts qui identifie la devise des coûts unitaires définis pour un ensemble d'offres de produits.
Créer une ligne de livre des coûts	Ajoutez des éléments de ligne à un livre des coûts. Une ligne du livre des coûts définit le coût unitaire d'une offre de produit. Cette fonctionnalité est utilisée dans Gestion des devis, qui utilise les coûts unitaires pour fournir des marges de coûts pour les produits dans les devis de vente.
Copier un livre des coûts	Dupliquer un livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.
Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête	Définissez le livre des coûts par défaut affiché à vos agents commerciaux sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête d'une Gestion des ventes et des commandes application à l'aide de la matrice par défaut du livre des coûts.
Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit	Définissez les ajustements de tarification pour les produits en fonction de caractéristiques autres que celles du 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 de prix standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

Tâche de configuration	Description
Créer et publier un ajustement d'attribut basé sur les coûts	Définissez des ajustements d'attribut basés sur les coûts pour une ligne de livre des coûts ou une offre de produit.
Créer des ajustements de prix pour les produits groupés	Définissez les ajustements de tarification pour les offres de produits enfants d'un produit groupé à l'aide de la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration.
Créer une version matricielle	Créez une version d'une matrice de prix publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.
Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification	Gérez le traitement des fonctionnalités de tarification, comme la façon dont certains calculs de tarification sont effectués.
Créer une variable de contexte personnalisée	Créez une variable personnalisée qui représente un attribut qui peut être utilisé dans une matrice de tarification, par exemple pour créer un ajustement d'attribut n'étant pas 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 des 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.
Exporter et importer des entités de tarification	Exportez et importez des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production à une instance de production.

Installer Pricing Management

Vous pouvez installer l'application Pricing Management (sn_csm_pricing) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de gestion des prix dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pricing Management :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Pricing Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des prix (sn_csm_pricing) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

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 des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_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 pour une devise spécifiée 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 que la liste de prix soit utilisée par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut** .

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix** > **Listes de prix.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Créer une nouvelle 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.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de la liste de prix. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code produit spécifique à l'industrie.
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour le dollar américain.
Compte	Facultatif. Compte du client auquel s'applique cette liste de prix.
Par défaut	Option permettant de définir cette liste de prix comme liste de prix par défaut avec la devise spécifiée ou pour le compte spécifié.
Contrat de vente	Si vous utilisez l'application Gestion du contrat de vente et qu'un contrat de vente a été créé par un agent, numéro unique affecté par le système qui identifie le contrat de vente associé à cette liste de prix.
Description	Description de la liste de prix.
État	Étape de la liste de prix : ◦ 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 mettre hors service ou l'archiver. ◦ Mis hors service : la liste de prix a été retirée 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 disponible pour utilisation. **Remarque :** Une liste de prix par défaut ne peut pas être supprimée, mise hors service ou archivée.
Date de début	Date et heure de début d'effet de la liste de prix. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.** **Remarque :** S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.
Date de fin	Date et heure de fin de la liste de prix. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK**. Après l'heure de fin, la liste de prix n'est plus active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de fin est ignorée.
ID externe	ID externe de la liste de prix du système d'un tiers. Affiché lorsqu'une liste de prix d'un tiers est utilisée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste de prix est à l'état Brouillon.
6. Sélectionnez **Publier**.
   L'état de la liste de prix devient Publié. L'onglet Lignes de liste de prix s'ouvre pour créer une ligne de liste de prix.

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 : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Listes de prix** et sélectionnez la liste de prix à laquelle vous ajoutez la ligne de liste de prix.
3. Dans l'onglet Lignes de liste de prix, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Ligne de liste des prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne de liste de prix.
Liste de prix	Nom de la 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 défini pour l'offre de produit, qui correspond au prix total auquel un produit ou un service est vendu, sans remise ni promotion.
Date de début	Date et heure de début d'effet de la ligne de liste de prix. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.**
Date de fin	Date et heure de fin auxquelles la ligne de liste de prix n'est plus effective. Après cette période, la ligne de liste de prix n'est plus active. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK.**
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Récurrent : Frais de paiement qui se produisent sur certains intervalles. ○ Non récurrent : frais de paiement uniques.
Période	Fréquence de tarification récurrente : ○ Mensuel ○ Annuel
ID externe	ID externe de la ligne de liste de prix. Affiché lorsqu'une ligne de liste de prix d'un système tiers est utilisée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Plans tarifaires configurables

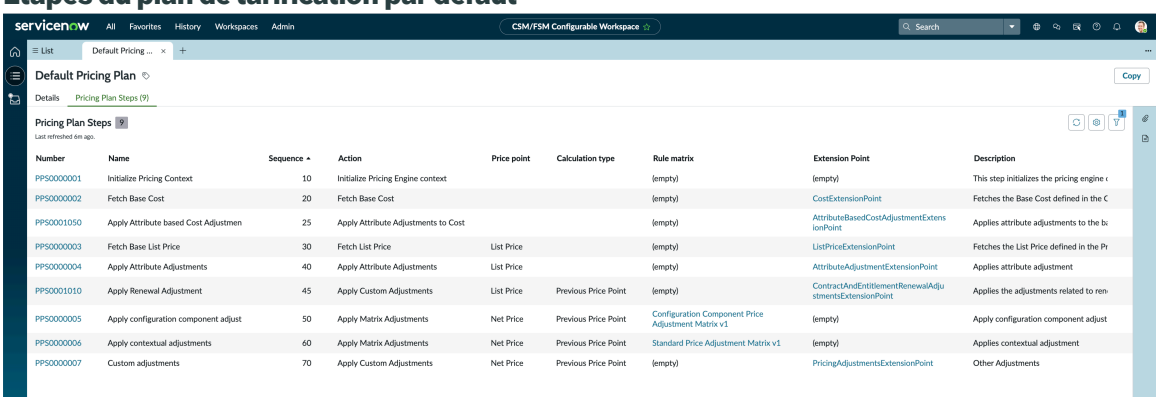
Pricing Management fournit un plan de tarification par défaut qui définit la séquence des étapes dans lesquelles les calculs et les ajustements de tarification sont appliqués pour déterminer les prix du produit final.

Fonctionnement du plan tarifaire

Le plan de tarification par défaut est un plan actif et publié qui est automatiquement implémenté à partir de la version de novembre 2024. Vous pouvez utiliser le plan par défaut ou copier le plan par défaut et le personnaliser en ajoutant ou en modifiant les étapes de tarification pour l'adapter à votre organisation. Vous ne pouvez avoir qu'un seul plan tarifaire actif par domaine.

Remarque :
La Pricing Management version v13.0 fournit un plan de tarification par défaut qui inclut une nouvelle étape, Appliquer l'ajustement des coûts basé sur les attributs. Si vous avez utilisé un plan de tarification personnalisé d'une version antérieure, passez en revue le plan de tarification par défaut, qui est à l'état Mis hors service après la mise à niveau vers la version v13.0. Déterminez si vous souhaitez publier le plan par défaut ou personnaliser le plan de tarification par défaut en fonction de vos besoins, puis publiez le plan personnalisé à utiliser.

Étapes du plan de tarification par défaut



Le plan par défaut se compose d'étapes de tarification de base au cours desquelles certaines actions sont exécutées pour calculer les prix des offres de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Étapes de tarification

Étape	Action
Initialiser le contexte de détermination du prix	Démarre le contexte du moteur de tarification. Le système rassemble les données de base nécessaires aux étapes de calcul suivantes. Par exemple, le système résout les valeurs des variables de contexte, initialise le cache de tarification et effectue la validation de base des charges utiles des demandes.
Extraire le coût de base	Obtenir les coûts à partir d'un livre des coûts, si votre entreprise utilise des livres des coûts dans Gestion des devis.
Appliquer les ajustements des coûts basés sur l'attribut	Appliquer des ajustements au coût en fonction des caractéristiques de l'offre de produits.
Extraire le prix catalogue de base	Obtenez le prix catalogue de tous les produits demandés en fonction de la liste de prix, de l'unité de mesure et des données fournies à l'API de tarification.
Appliquer les ajustements d'attribut	Appliquer les ajustements d'attribut en fonction des caractéristiques du produit sélectionné.
Appliquer l'ajustement de renouvellement	Appliquer un ajustement de renouvellement pour les contrats. Cette étape détermine si une valeur de majoration ou de démarque, qu'il s'agisse d'un pourcentage ou d'un montant spécifique, tel qu'une augmentation de prix pour les renouvellements de contrats, doit être calculée et appliquée. **Remarque :** • Les étapes d'ajustement de tarification ultérieures dans le plan de tarification ne sont pas appliquées après cette étape d'ajustement de renouvellement. • Vous pouvez modifier ou supprimer cette étape dans un plan de tarification personnalisé. Vous pouvez également modifier les conditions d'exécution des étapes suivantes après l'étape d'ajustement de renouvellement. Pour plus d'informations sur la modification des conditions d'une étape particulière, reportez-vous à la section Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification.
Appliquer l'ajustement du composant de configuration	Appliquez les ajustements définis dans la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration pour les offres de produits enfants regroupées sous une offre de produit parente.
Applique des ajustements contextuels	Appliquer les ajustements définis dans la matrice d'ajustement de prix standard aux offres de produits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Étapes de tarification (suite)

Étape	Action
	en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition.
Ajustements personnalisés	Appliquez des ajustements personnalisés s'ils sont implémentés à l'aide de PricingAdjustmentExtensionPoint pour récupérer des ajustements d'un autre système ou pour des ajustements qui ne peuvent pas être pris en charge via une matrice de tarification.

Pour les ajustements des composants de configuration, les ajustements contextuels et les ajustements personnalisés, les valeurs de **niveau de prix** et **de type de calcul** d'une étape déterminent le mode de calcul des ajustements de prix multiples :

- **Niveau de prix** : prix d'un produit ou d'un service calculé après l'exécution de l'étape, soit le prix catalogue, soit le prix net.
- **Type de calcul** : méthode d'évaluation de l'impact de l'ajustement à chaque étape. L'ajustement est appliqué soit au niveau de prix précédent, soit au prix mobile.
  - Lorsque le type de calcul est Niveau de prix précédent et que le niveau de prix est Prix net, le niveau de prix précédent est Prix catalogue. L'ajustement est appliqué au prix catalogue.
  - Lorsque le type de calcul est Roulant, l'ajustement calculé est basé sur la sortie de l'étape précédente.

Exemple de calculs de plan de tarification

L'exemple suivant montre comment plusieurs ajustements de prix dans un plan de tarification sont calculés et appliqués à un produit de capteur de porte. Le capteur de porte fait partie du produit groupé Domotique, qui est vendu à Boxeo, un client en Californie. Le prix du capteur de porte est basé sur la liste de prix de Boxeo.

Calculs du plan de tarification d'un produit

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	$18 (Boxeo Price List)	$18	-	-
Apply attribute adjustments	$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	$16	$4 (Applied on list price)	$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	$14/$14.40	$2 (Applied on list price)	$1.60 (Applied on output of previous step)
Final price after discount			**$14**	**$14.40**

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Personnalisation d'un plan de tarification

Le plan de tarification par défaut est fixe, afin de préserver la logique de tarification par défaut. Vous pouvez copier le plan par défaut et ajouter ou modifier des étapes en fonction des besoins de votre organisation. Lorsque vous avez terminé vos modifications, vous publiez la copie afin qu'elle devienne le plan actif. Si nécessaire, vous pouvez revenir au plan par défaut à tout moment en publiant le plan par défaut.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de tarification, procédez comme suit pour définir un plan de tarification personnalisé :

- Créer un plan de tarification configurable (copiez le plan par défaut).
- Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification. Dans votre plan de tarification configurable, vous pouvez ajouter une ou plusieurs étapes de tarification pour les ajustements de prix, y compris les conditions d'exécution de l'étape. Vous pouvez également modifier l'ordre des étapes d'ajustement, si nécessaire.
- Supprimer une étape de plan de tarification, si nécessaire.

Lorsque vous ajoutez ou modifiez des étapes de tarification, le système valide vos entrées, telles que le numéro de séquence, le niveau de prix et le type de calcul. Lorsque vous avez terminé d'ajouter ou de modifier des étapes, publiez le plan de tarification configurable pour l'activer. L'ancien régime actif est mis hors service.

Créer un plan de tarification configurable

Créez un plan de tarification configurable en copiant le plan de tarification par défaut fourni dans .Pricing Management

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan de tarification par défaut, puis sélectionnez **Copier**.
   La copie du plan de tarification par défaut s'ouvre dans un nouvel onglet à l'état Brouillon.
4. Fournissez les détails du plan de tarification :
   a. Saisissez le **nom** du plan de tarification.
   b. Si vous souhaitez appliquer les ajustements de prix après les remplacements de prix, sélectionnez l'option **Appliquer les ajustements après le remplacement des prix** .
   Si vous sélectionnez cette option, une fois que le système a appliqué un remplacement de prix, toutes les étapes de tarification restantes sont exécutées. Si vous ne sélectionnez pas cette option, les étapes de tarification planifiées après l'application du remplacement des prix ne sont pas exécutées.
   c. Saisissez une nouvelle **description** pour le plan tarifaire personnalisé.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le plan de tarification configurable est créé avec le **nom** que vous avez fourni.

Que faire ensuite

Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ajouter ou modifier une étape de plan de tarification

Ajoutez une étape de plan de tarification à un plan de tarification configurable qui applique soit une matrice de tarification, soit un ajustement personnalisé à l'aide du point d'extension de tarification. Vous pouvez également modifier certains éléments d'une étape existante, tels que la séquence ou le type de matrice utilisée, et spécifier les conditions d'exécution de l'étape.

Avant de commencer

Créer un plan de tarification configurable.

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou modifier une étape de plan de tarification uniquement lorsque le plan de tarification configurable est à l'état Brouillon.

Remarque :

Les étapes suivantes de tous les plans tarifaires sont fixes et ne peuvent pas être modifiées :

- Initialiser le contexte de détermination du prix
- Extraire le coût de base
- Extraire le prix catalogue de base
- Appliquer les ajustements d'attribut

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan de tarification configurable auquel les étapes sont ajoutées ou modifiées.
4. Dans le plan de tarification, sélectionnez l'onglet Étapes du plan de tarification.
   - Pour ajouter une étape, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une étape, sélectionnez le numéro d'étape à mettre à jour. Si vous devez supprimer une étape d'ajustement des prix, reportez-vous à la section Supprimer une étape de plan de tarification.
5. Remplissez ou modifiez certains champs du formulaire.

Étape du plan de tarification

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'étape de plan de tarification.
Nom	Nom de l'étape à ajouter.
Description	Brève description de l'étape.
Niveau de prix	Prix de vente d'un produit ou d'un service. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Prix catalogue : prix de vente standard à appliquer avant tout ajustement de prix. ○ Prix net : prix final au client après soustraction des ajustements prédéfinis ou négociés.
Type de calcul	Option permettant d'évaluer le résultat de l'ajustement à chaque étape. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Niveau de prix précédent : lorsque le niveau de prix est le prix net, le niveau de prix précédent est le prix catalogue. L'ajustement est appliqué au prix catalogue. ○ Roulement : Lorsqu'il existe plusieurs ajustements, appliquer l'ajustement subséquent au prix résultant de l'ajustement précédent pour calculer le prix net final.
Séquence	Valeur numérique indiquant l'ordre dans lequel l'étape doit être appliquée. Par exemple, si vous ajoutez une étape entre deux étapes existantes avec des numéros de séquence 40 et 50 respectivement, vous pouvez saisir le numéro de séquence 45 pour l'étape.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de l'étape du plan de tarification.
Action	Option indiquant le type d'ajustement de prix à exécuter dans l'étape. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Appliquer des ajustements de matrice : exécutez une matrice de tarification. ○ Appliquer des ajustements personnalisés : exécutez un ajustement de prix personnalisé à l'aide de PricingAdjustmentsExtensionPoint.
Matrice de règle	Option qui s'affiche si vous avez sélectionné l'action Appliquer les ajustements de la matrice. Sélectionnez la matrice de tarification à appliquer : ○ Ajustement du prix du composant de configuration Matrix : utilisez cette matrice pour définir les ajustements de prix pour les offres de produits enfants qui sont regroupées sous une offre de produit parent. ○ Matrice d'ajustement de prix standard : utilisez cette matrice pour définir un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	ajustement de prix pour une offre de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Vous pouvez sélectionner le lien de la matrice de règles dans l'étape de définition de la matrice.
Plan de tarification	Nom du plan de tarification configurable.
Point d'extension	Option qui affiche PricingAdjustmentsExtensionPoint si vous avez sélectionné l'action Appliquer les ajustements personnalisés.

6. Indiquez certaines conditions pour l'exécution de l'étape, le cas échéant.

Remarque :
Toutes les conditions qui ne sont pas remplies sont ignorées.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour continuer à ajouter ou à modifier des étapes, répétez les étapes 4 à 7.
   Si vous devez supprimer une étape, reportez-vous à la section Supprimer une étape de plan de tarification.
9. Lorsque vous avez terminé d'ajouter ou de modifier des étapes, sélectionnez **Publier**.
   Le plan configurable devient le plan de tarification actif et l'ancien plan actif est mis hors service.

Supprimer une étape de plan de tarification

Supprimez une étape de tarification d'un plan de tarification configurable lorsque le plan est à l'état Brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Plans de tarification**.
3. Sélectionnez le plan tarifaire configurable à modifier.
4. Dans le plan de tarification, sélectionnez l'onglet Étapes du plan de tarification, puis sélectionnez le numéro d'étape à supprimer.
5. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Supprimer** et confirmez que vous souhaitez supprimer cette étape.
   L'étape est supprimée du plan de tarification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Copier une liste de prix

Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ses ajustements d'attribut et ses tables de décision associés. Vous pouvez copier une liste de prix, mettre à jour la tarification dans la liste de prix copiée si nécessaire, puis la publier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Listes de prix**.
3. Sélectionnez la liste de prix publiée à copier, puis sélectionnez **Copier**.
   L'état devient Copie en cours et un message indique que la copie est en cours de démarrage. Vous ne pouvez pas modifier la liste de prix, les lignes de liste de prix, les ajustements d'attribut et les tables de décision connexes pendant le processus de copie. Chaque ligne de liste de prix et les autres fonctionnalités de tarification connexes sont copiées de façon asynchrone. Pendant le processus de copie, vous pouvez actualiser la page pour voir les éléments copiés. Une fois le processus de copie terminé, les événements suivants se produisent :
   - La liste de prix copiée est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
   - Toutes les erreurs qui se sont produites pendant le processus de copie, par exemple une ligne de liste de prix n'a pas été copiée, sont affichées dans un message dans la liste de prix copiée.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Lorsque la copie de la liste de prix est à l'état Brouillon, vous pouvez ajouter ou modifier des lignes de liste de prix ou supprimer la liste de prix. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la liste de prix copiée, vous pouvez la publier afin qu'elle soit disponible pour utilisation.

Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de 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 de transaction ou la ligne d'en-tête à l'aide de la matrice de valeur par défaut de la liste de prix.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les systèmes de base, la liste de prix par défaut utilisée est basée sur l'en-tête de transaction. Par exemple, si un contrat de vente est renseigné dans l'en-tête de transaction, la liste de prix du contrat de vente est utilisée par défaut. Si un compte client est renseigné sur un en-tête de transaction et qu'il existe une liste de prix basée sur le compte valide, l'en-tête est par défaut la liste de prix basée sur le compte. S'il n'existe aucune liste de prix basée sur le compte, la liste de prix par défaut basée sur la devise est utilisée.

Vous pouvez modifier la logique de sélection de la liste de prix par défaut à l'aide de la matrice par défaut de la liste de prix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice par défaut de la liste de prix.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
   La table de décision pour la matrice par défaut de la liste de prix s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions d'affichage de la liste de prix par défaut dans l'en-tête.
5. 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 pour l'entrée à appliquer, telle que **Compte** , et sélectionnez la condition pour l'activer.
   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.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Examinez les colonnes **État de validation** et **Message de validation** pour voir s'il vous manque des entrées ou sorties obligatoires ou des informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste de prix par défaut est disponible pour les vendeurs ou les agents de commandes lorsqu'ils travaillent sur l'en-tête de transaction pour des opportunités, des devis ou des commandes, ou lorsqu'ils travaillent sur la ligne de transaction, par exemple une ligne de devis ou une ligne de commande.

Créer et publier un livre des coûts

Créez un livre des coûts qui définit les coûts unitaires des produits et services dans Gestion des ventes et des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des livres des coûts qui définissent les coûts unitaires d'un ensemble de produits et d'une devise spécifiée. Toutefois, un seul livre de coûts par devise donnée est autorisé.

Vous pouvez créer plusieurs livres des coûts pour une devise donnée, mais le premier livre des coûts que vous créez pour une devise particulière est automatiquement défini comme livre des coûts par défaut. Si vous ne souhaitez pas utiliser le premier livre des coûts par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut** . Lorsque vous créez un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix** > **Livres des coûts**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Dans la liste Prix - Livres des coûts, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Créer un nouveau livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le livre des coûts.
Nom	Nom du livre des coûts, par exemple Livre des coûts standard.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du livre des coûts. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter un code spécifique à l'industrie.
Devise	Devise du livre des coûts, par exemple USD pour le dollar américain.
Par défaut	Option permettant de définir ce livre des coûts comme livre des coûts par défaut avec la **devise** spécifiée.
Description	Brève description du livre des coûts.
État	Étape du livre des coûts : ○ Brouillon : état initial du livre des coûts. Les informations sont toujours en cours d'ajout au livre des coûts et n'ont pas encore été publiées dans le catalogue. ○ Publié : le livre des coûts a été publié dans le catalogue. Une fois qu'un livre des coûts est publié, vous pouvez le mettre à jour, le supprimer, le mettre hors service ou l'archiver. ○ Mis hors service : le livre des coûts a été mis hors service et n'est plus actif. Impossible de mettre à jour le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts. ○ Archivé : Le livre des coûts a été archivé et n'est plus disponible pour utilisation. **Remarque :** Un livre des coûts par défaut ne peut pas être supprimé, mis hors service ou archivé.
Date de début	Date et heure de début d'entrée en vigueur du livre des coûts. Sélectionnez l'icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.** **Remarque :** Si cette date correspond à un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.
Date de fin	Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK**. **Remarque :** Si cette date est pour un livre des coûts par défaut, la date de fin est ignorée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le livre des coûts est à l'état Brouillon.

   Remarque :
   Vous pouvez continuer en définissant des lignes de livre des coûts lorsque le livre des coûts est à l'état Brouillon. Toutefois, vous devez publier le livre des coûts pour appliquer le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.

6. Sélectionnez **Publier**.
   L'état devient Publié. L'onglet Lignes du livre des coûts s'ouvre pour créer une ligne de liste du livre des coûts.

Que faire ensuite

Créer une ligne de livre des coûts.

Créer une ligne de livre des coûts

Créez une ligne du livre des coûts qui définit le coût unitaire d'une offre de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez au livre des coûts auquel vous ajoutez une ligne du livre des coûts.
   a. Sélectionnez la vue **Liste** .
   b. Accédez à la **Prix** > **Livres des coûts** et sélectionnez le livre des coûts.
2. Dans l'onglet Lignes du livre des coûts, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans l'onglet Créer une ligne du livre des coûts, renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ligne du livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne du livre des coûts.
Livre des coûts	Nom du livre des coûts auquel cette ligne est ajoutée.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système, basé sur le nom du livre des coûts et l'élément de ligne à créer. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code spécifique à l'industrie.
Offre de produits	Produit auquel cette ligne du livre des coûts est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Coût	Coût unitaire du produit, qui est le coût engagé pour produire ou se procurer le produit.
Date de début	Date et heure de début d'entrée en vigueur du livre des coûts. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.**
Date de fin	Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK.**
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : ○ Récurrent : Frais de paiement qui se produisent sur certains intervalles. ○ Non récurrent : frais de paiement uniques. **Remarque :** La **méthode de tarification** est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produits est sélectionnée.
Période	Fréquence de tarification récurrente : ○ Mensuel ○ Annuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : La **périodicité** est automatiquement renseignée lorsque l'offre de produit est sélectionnée.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Copier un livre des coûts

Dupliquer un livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Livres des coûts**.
3. Sélectionnez le livre des coûts publié à copier, puis sélectionnez **Copier**.
   L'état devient Copie en cours et un message indique que la copie est en cours de démarrage. Chaque ligne du livre des coûts est copiée de manière asynchrone, mais vous pouvez actualiser la page pour voir les lignes du livre des coûts copiées. Une fois le processus de copie terminé, les événements suivants se produisent :
   - Le livre des coûts copié est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
   - Toutes les erreurs qui se sont produites pendant le processus de copie, par exemple une ligne du livre des coûts n'est pas copiée, sont affichées dans un message dans la liste du livre des coûts copié.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Lorsque le livre des coûts est à l'état Brouillon, vous pouvez ajouter des lignes de livre des coûts ou supprimer le livre des coûts. Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications au livre des coûts copié, vous pouvez le publier afin qu'il soit disponible pour utilisation et mettre hors service l'ancien livre des coûts.

Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez le livre des coûts par défaut affiché à vos agents commerciaux sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête d'une Gestion des ventes et des commandes application à l'aide de la matrice par défaut du livre des coûts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'en-tête de transaction est un enregistrement qui contient des informations générales sur une entité, telles qu'un livre des coûts. Un enregistrement de ligne de transaction contient des informations spécifiques sur un élément spécifique, telles qu'une ligne de livre des coûts pour un produit donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez **Matrice par défaut du livre de coûts**.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
   La table de décision de la matrice par défaut du livre des coûts s'ouvre dans Studio de workflow et affiche les entrées ainsi que la table de décision permettant de définir les conditions d'affichage du livre des coûts par défaut dans l'en-tête.
5. Dans la table de décision, définissez la règle d'affichage du livre des coûts par défaut :
   a. Dans la colonne **En-tête Type de livre des coûts** de la section Résultats, sélectionnez l'icône **Modifier** pour ajouter le livre des coûts qui peut être appliqué.
   b. Dans la section Condition, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
   c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée à appliquer, telle que **Devise** et définissez la condition pour l'activer.
   d. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** et sélectionnez le livre des coûts à appliquer, par exemple un livre des coûts basé sur une devise spécifique.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Examinez les colonnes **État de validation** et **Message de validation** pour voir s'il vous manque des entrées ou sorties obligatoires ou des informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le livre des coûts par défaut s'affiche dans l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête de l'application.

Créer et publier un ajustement des prix basé sur les attributs de produit

Créez un ajustement de prix pour une offre de produits en fonction de ses caractéristiques, telles que la taille ou la couleur du produit. Un ajustement de prix peut être un pourcentage de majoration ou de démarque, un montant ou un remplacement de prix.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette tâche, vous spécifiez les caractéristiques du 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 plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section Using decision tables .

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Attribuer les ajustements**.
3. Dans la liste Tarification - Attribuer les ajustements, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Ajustement d'attribut, spécifiez les caractéristiques du produit utilisées pour déterminer l'ajustement :
   a. Entrez le **nom** de la règle d'ajustement d'attribut, par exemple, Sélection de marque et de modèle.
   b. Si vous souhaitez modifier le **code** affecté par le système en fonction du nom de l'ajustement d'attribut, entrez une autre valeur alphanumérique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

c. Si vous souhaitez que l'ajustement s'applique à toutes les listes de prix, sélectionnez **Appliquer à toutes les listes de prix**.

d. Sélectionnez **l'offre de produits** à laquelle cet ajustement s'applique.

e. 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**.

f. Sélectionnez la **date de début** à laquelle cet ajustement d'attribut commence.

g. Sélectionnez la **date de fin** de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.

h. Dans le champ **Caractéristiques du produit** , sélectionnez les caractéristiques du produit à utiliser pour différencier le prix du produit.

i. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Dans l'ajustement de l'attribut, sélectionnez **Créer une règle**.
   La table de décision de 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 de la règle d'ajustement d'attribut.
6. 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'attribut 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 Markdown.

   d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.

   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les ajustements sont effectués sur les listes de prix ou la ligne de liste de prix, en fonction des options sélectionnées à l'étape 3.

7. **Facultatif :** Testez votre table de décision.
   Pour plus d'informations sur le test de votre table de décision avant sa publication, reportez-vous à la section Test a decision table in Workflow Studio .
8. Dans l'onglet **Détails** de l'ajustement de l'attribut, sélectionnez **Publier**.
   L'ajustement de l'attribut de tarification est disponible pour les agents lorsqu'ils créent une opportunité, un devis ou une commande.

Créer et publier un ajustement d'attribut basé sur les coûts

Définissez différents coûts de produit en fonction des attributs du produit, tels que le modèle ou la taille, en appliquant des ajustements de coûts pour une offre de produits par livre de coûts ou ligne de livre des coûts spécifiée. Le coût de base est le coût à la ligne de livre des coûts. Le coût du produit correspond au coût de base majoré des ajustements d'attribut. Ces ajustements sont utilisés pour afficher les marges bénéficiaires dans les devis et les lignes de devis, qui peuvent être des critères de déclenchement des règles d'approbation des devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator ou sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les caractéristiques d'un produit qui affectent le coût de base du produit. Ensuite, utilisez une table de décision pour créer une règle d'ajustement d'attribut qui définit les conditions d'application des ajustements et la valeur de majoration ou de markdown, soit un pourcentage, soit un montant à appliquer pour les caractéristiques spécifiées. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section Using decision tables .

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Attribuer les ajustements**.
3. Sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.

Attribuer l'ajustement

Champ	
Nom	Nom de l'ajustement d'attribut basé sur les coûts.
Code	Valeur alphanumérique générée par le système basée sur le nom de l'attribut.
Type	Type d'ajustement, soit Prix soit Coût. Sélectionnez le coût.
Appliquer à tous les livres des coûts	Option qui applique cet ajustement d'attribut à l'offre de produits pour tous les livres de coûts. Si cet ajustement d'attribut s'applique uniquement à une ligne du livre des coûts d'une offre de produit, désélectionnez cette option.
Offre de produits	Produit auquel cet ajustement s'applique. Sélectionnez le champ pour afficher une liste de produits. Les caractéristiques définies pour l'offre de produit sont affichées dans le champ **Caractéristiques du produit** .
Numéro	Valeur alphanumérique générée par le système qui identifie cet ajustement d'attribut basé sur les coûts.
Ligne du livre des coûts	Option permettant de sélectionner une ligne du livre des coûts à laquelle l'ajustement est appliqué. Vous pouvez sélectionner cette option si l'option **Appliquer à tous les livres des coûts** n'est pas sélectionnée.
État	État de l'ajustement : ○ Brouillon (enregistré) ○ Publié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	
	○ Mis hors service ○ Archivé
Date de début	Date et heure de début de cet ajustement d'attribut. Si vous souhaitez appliquer l'ajustement à une ligne de livre des coûts, la **date de début** et la **date de fin** doivent être comprises dans les dates de début et de fin de la ligne du livre des coûts.
Date de fin	Date et heure de fin de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
Caractéristiques du produit	Attributs de produit utilisés pour différencier les coûts des produits.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sur la page Attribuer l'ajustement, sélectionnez **Créer une règle**.
   La table de décision pour l'ajustement s'ouvre dans Studio de workflow.
6. 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 Automation Hub a des colonnes d'attributs étiquetées **4G** et **5G**, 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 Markdown.
   d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
      Les ajustements sont apportés au livre des coûts ou à la ligne du livre des coûts, selon les options sélectionnées à l'étape 3.
7. **Facultatif :** Testez votre table de décision.
   Pour plus d'informations sur le test de votre table de décision avant sa publication, reportez-vous à la section Test a decision table in Workflow Studio .
8. **S'il** s'agit d'un ajustement d'attribut de coût basé sur le produit, sélectionnez Publier dans l'onglet **Détails** pour l'ajustement d'attribut afin de rendre l'ajustement d'attribut disponible.
   Les ajustements d'attribut basés sur les coûts pour l'offre de produit sont appliqués lorsque les agents ajoutent l'offre de produit à une opportunité, 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 produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Vous utilisez la matrice d'ajustement de prix standard pour définir l'ajustement de prix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attributs non liés au produit sont représentés sous forme de variables contextuelles, qui identifient les caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Gestion des prix fournit un ensemble de variables de contexte par défaut pour les attributs autres que des produits. Vous pouvez afficher la liste des variables de contexte pour les attributs autres que des produits dans le champ **Variables de contexte** de la matrice de règle d'ajustement de prix standard. Vous pouvez également consulter une liste de variables de contexte définies par le système dans la table Variables de contexte [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable].

Toutefois, si vous avez un attribut autre que celui d'un produit qui n'est pas disponible en tant que variable de contexte par défaut, tel que 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 de prix standard.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement de prix standard.
4. Si vous souhaitez supprimer l'une des variables de contexte de la section Variables de contenu Dans l'enregistrement de la matrice de règles d'ajustement de prix standard, supprimez les pastilles qui représentent des variables de contexte pour les attributs autres que des produits.
5. Si la table de décision comporte un grand nombre de lignes et que vous souhaitez optimiser les performances de la matrice de règles, dans **Variables d'optimisation des requêtes**, sélectionnez une ou plusieurs variables contextuelles que le système utilise pour filtrer les lignes de la table de décision de tarification qui sont évaluées.
6. Sélectionnez l'option dans **Critères de sélection** de règle qui indique si une ou plusieurs règles sont appliquées dans la matrice d'ajustement standard.
   Si plusieurs règles correspondent et que l'option est marquée comme vraie, toutes les règles de tarification applicables sont appliquées lors de l'évaluation des ajustements des offres de produits. Si l'option n'est pas sélectionnée, la première règle basée sur la priorité est appliquée pour le calcul de l'ajustement.
7. Sélectionnez **Modifier la règle**.
   La table de décision de la matrice d'ajustement de prix standard s'ouvre dans Studio de workflow et 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 de la règle d'ajustement d'attribut autre que le produit.
8. 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 **Ajouter une colonne de condition**, qui ajoute la variable à la section Conditions.
9. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour l'attribut non-produit :
   a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
   b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes pour les attributs non liés au produit à appliquer, tels que **État d'expédition** et **Compte**, puis sélectionnez les valeurs appropriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.

d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'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 vendeurs ou les agents de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

Créer des ajustements de prix pour les produits groupés

Définissez les ajustements de prix pour un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. Vous utilisez la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration pour définir les ajustements de prix pour les offres de produits enfants qui sont regroupées sous une offre de produit parente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un ajustement de prix peut être un pourcentage de majoration ou de démarque, un montant ou un remplacement de prix du prix catalogue de produits autonome.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement du prix du composant de configuration.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
La table de décision de la matrice d'ajustement du prix du composant de configuration s'ouvre Studio de workflow et affiche les entrées, notamment l'offre de produit parente 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.
5. 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 Markdown.

d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.

e. Dans la colonne **Description de l'ajustement** , saisissez une brève description de l'ajustement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Cette description est copiée dans l'enregistrement d'ajustement lié au devis ou à la ligne de commande lorsque l'offre de produit est ajoutée au devis ou à la commande. Envisagez de créer une description formatée avec un ID unique suivi d'une description textuelle. Vous pouvez utiliser l'ID unique pour auditer l'ajustement généré lorsque le devis ou la commande est en cours de configuration, et l'agent peut utiliser la description pour comprendre le motif de l'ajustement.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les ajustements sont disponibles pour les vendeurs ou les agents de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

Configurer la tarification au volume

Définissez des règles de tarification au volume à l'aide de la matrice d'ajustement de prix standard.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez la matrice Ajustement de prix standard et créez une nouvelle version de la matrice.
4. Dans la section Variables contextuelles de la nouvelle version matricielle, sélectionnez l'icône Rechercher et dans la liste des variables contextuelles, sélectionnez la variable Quantité.
La variable Quantité est ajoutée à la section Variables de contexte.
5. Sélectionnez **Créer une règle**.
La matrice d'ajustement de prix standard s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées disponibles ainsi que la table de décision pour la saisie des conditions de tarification au volume à appliquer.
6. Dans la section Conditions de la table de décision, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'élément auquel l'ajustement de la tarification au volume doit être appliqué, comme **Offre de produits**
Par exemple, si vous définissez le prix de volume pour les capteurs de porte, sélectionnez l'offre de produits Capteur de porte.

b. Rendez la condition active en sélectionnant le champ **Actif** et définissez-le sur vrai.

c. Sélectionnez un opérateur de condition dans le champ **Quantité** et saisissez la valeur de quantité à appliquer.
Les opérateurs suivants sont disponibles :

- est
- n'est pas
- est vide
- n'est pas vide
- inférieur à
- supérieur à

Traduction automatique

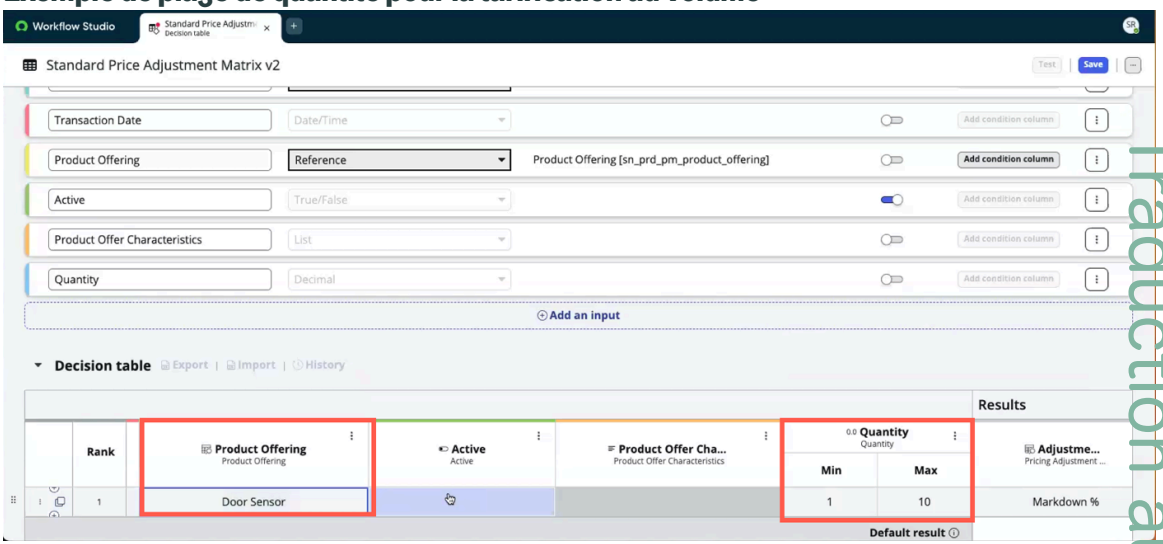
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- inférieur ou égal à
- supérieur ou égal à
- entre

Par exemple, le fait de sélectionner l'opérateur **supérieur ou égal** à et de spécifier une valeur de quantité 10 indique que l'ajustement de prix s'applique à une quantité égale ou supérieure à 10.

Si vous sélectionnez l'opérateur **entre**, vous spécifiez une plage de quantité en saisissant la **valeur minimale** et la **valeur maximale** de la plage. Vous devez définir une valeur minimale et maximale afin que l'ajustement de prix de quantité ne s'applique qu'à la quantité d'offres de produits dans la plage spécifiée.

Exemple de plage de quantité pour la tarification au volume



Par exemple, l'ajustement des prix des capteurs de porte ne s'applique qu'aux quantités allant de 1 à 10. Les ajustements de prix ne s'appliquent pas aux autres valeurs de quantité pour les capteurs de porte.

7. Dans la section Résultats, procédez comme suit :

a. Sélectionnez le champ **Type d'ajustement** , puis choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou montant Markdown.

b. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant d'ajustement.

c. Dans la colonne **Description de l'ajustement** , saisissez une description brève de l'ajustement, par exemple, Réglage de la quantité pour les capteurs de porte.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Revenez à la version de la matrice d'ajustement de prix standard que vous avez créée et sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier** pour activer la version de la matrice.
L'ajustement de la tarification au volume est disponible pour les vendeurs ou les agents de commandes lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes. Par exemple, un ajustement de prix a une plage de quantité pour un produit particulier, comme des capteurs de porte de 1 à 10. Lorsqu'un agent de vente ajoute cinq capteurs de porte à un devis, l'ajustement des prix est appliqué. L'ajustement des prix ne s'applique pas aux quantités en dehors de cette plage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification

Activez ou désactivez les propriétés système qui contrôlent la manière dont les fonctionnalités de tarification sont traitées dans Gestion des ventes et des commandes les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez contrôler les fonctionnalités de tarification suivantes à l'aide des propriétés du système de tarification :

- Journalisation des demandes du moteur de tarification pour le débogage.
- Méthode d'application de plusieurs ajustements de tarification définis dans différentes matrices de tarification.
- Traitement parallèle d'un grand nombre de demandes de moteur de tarification, généralement 100 lignes de transaction ou plus, afin d'optimiser les performances. Vous pouvez également définir le seuil, qui est le nombre de lignes de transaction qui déclenche un traitement parallèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tarification** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes :

Propriétés de la personnalisation de la tarification

Propriété	Description
Journalisation des demandes de tarification (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	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 la manière dont plusieurs ajustements de tarification provenant de différentes matrices de tarification sont appliqués. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Prix catalogue de départ : calculez les ajustements en fonction du prix catalogue du produit. ○ Exécution totale : calculez l'ajustement actuel en appliquant les calculs d'ajustement à la valeur ajustée précédente.
Exécution parallèle du moteur de tarification ○ Activez le moteur de tarification pour effectuer un traitement parallèle des lignes de transaction lorsqu'un seuil de transaction est atteint. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution)	Définissez des propriétés qui optimisent le temps de traitement des transactions de tarification. ○ La propriété d'exécution parallèle est définie sur **Oui** par défaut. Sélectionnez **Non** pour désactiver l'exécution parallèle et traiter les lignes de transaction en série. Si vous sélectionnez **Non**, le système ignore la valeur de seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Propriété	Description
○ Définissez le nombre de transactions qui doivent être satisfaites avant que le moteur de tarification puisse exécuter un traitement parallèle. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	○ La valeur de seuil par défaut est 100. Vous pouvez entrer un autre nombre qui représente le nombre minimal de lignes de transaction qui doivent être satisfaites avant que le moteur de tarification puisse effectuer un traitement parallèle à l'aide de plusieurs threads. **Remarque :** Le traitement parallèle n'est pas effectué par le moteur de tarification pour les appels aux intégrations de tarification du configurateur de produit, même si le nombre de lignes de transaction atteint le seuil de parallélisme.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Mesures des revenus d'abonnement

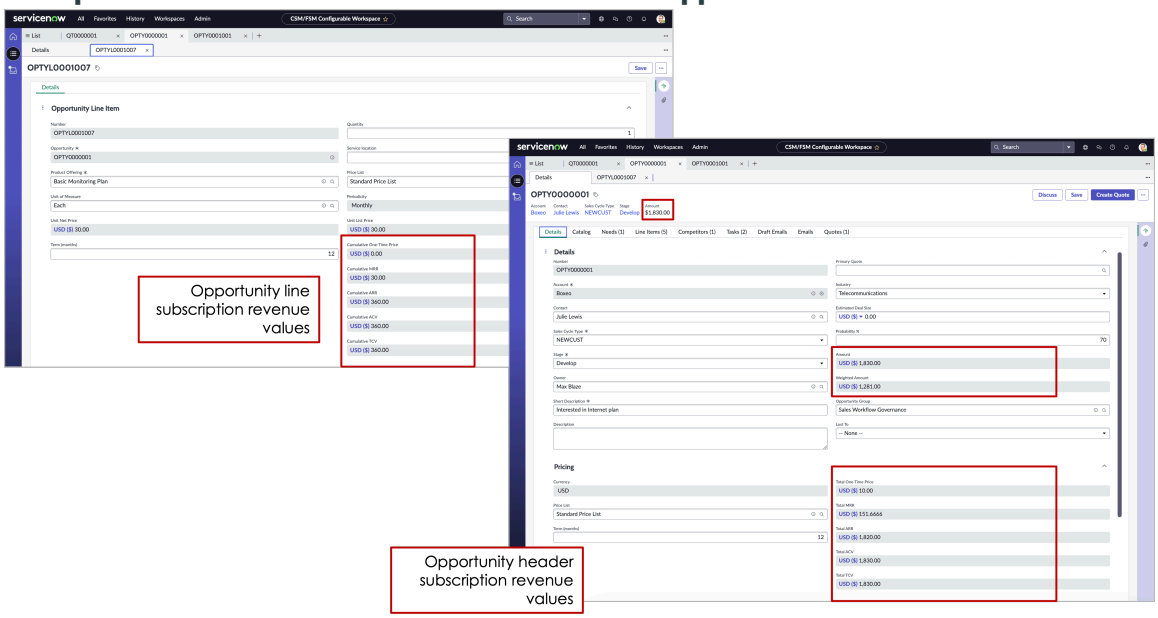
La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement. En Gestion des ventes et des commandes, divers montants de revenus d'abonnement sont calculés automatiquement pour les opportunités et les devis.

Les montants des revenus d'abonnement sont des mesures qui aident les agents commerciaux et les directeurs des ventes à suivre et à analyser l'impact des ventes sur les ventes. Les agents commerciaux et les gestionnaires peuvent consulter ces montants de revenus calculés par le système dans les détails de tarification des opportunités et des devis, tant au niveau de l'en-tête qu'au niveau de la ligne. Ces montants de revenus, tels que les revenus récurrents mensuels (MRR) ou les revenus récurrents annuels (ARR), sont utiles pour surveiller les performances commerciales, prévoir les revenus d'abonnement et fournir des montants d'abonnement pertinents lorsque les agents interagissent avec les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Exemple de détails sur les revenus d'abonnement d'opportunité



Mesures de tarification des abonnements

Dans la tarification des abonnements, les mesures courantes d'évaluation des revenus basés sur les abonnements incluent les valeurs et les éléments suivants :

Chiffre d'affaires récurrent mensuel (MRR)

Le chiffre d'affaires total généré par des abonnements ou des contrats récurrents sur une base mensuelle. Il aide les agents commerciaux et les gestionnaires à évaluer la stabilité et la croissance des flux de revenus basés sur les abonnements.

Chiffre d'affaires récurrent annuel (ARR)

Chiffre d'affaires annuel généré par les abonnements ou contrats récurrents. Il donne un aperçu du flux de revenus prévisible que l'on peut attendre des clients existants sur un an.

Valeur du contrat annuel (ACV)

Valeur totale d'un contrat sur une base annuelle. Il met en évidence l'impact annuel d'une transaction sur les revenus et facilite la comparaison avec d'autres contrats ou sources de revenus.

Valeur totale du contrat (TCV)

Valeur totale d'un contrat sur toute sa durée, y compris les frais récurrents et ponctuels. Il offre une visibilité sur la valeur globale d'une transaction et son impact sur les performances financières de l'organisation.

Terme

Durée ou période d'un abonnement ou d'un contrat, en mois, par exemple 10 mois ou 24 mois. Dans Gestion des opportunités, les agents peuvent saisir une valeur Terme avant d'ajouter des éléments de ligne. Dans Gestion des devis, lorsque les agents saisissent une valeur de terme et la date de début du contrat, le système utilise la valeur du terme et la date de début pour calculer automatiquement la date de fin du contrat. Si un agent modifie la date de fin du contrat, le système recalcule la valeur du terme.

Pour les produits à périodicité mensuelle, le prix par jour (multiplicateur au prorata) est basé sur le prix catalogue unitaire/nombre de jours dans le mois. Pour un produit à périodicité annuelle, le prix par jour (multiplicateur du taux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

prp) qui est multiplié par rapport aux champs décimaux est le prix unitaire/365 jours ou 366 jours si l'année est une année bissextile.

Comment sont calculés les revenus des prix d'abonnement

Les offres de produits et de services contiennent des informations de base sur la tarification, telles que le prix catalogue et la méthode de tarification (ponctuelle ou périodique). Lorsque les agents ajoutent des lignes de produits aux opportunités et aux devis, le système utilise des informations de tarification de base et des détails de ligne de produits pour calculer automatiquement les différentes valeurs de souscription aux revenus. Ces valeurs sont calculées et affichées à la fois dans les détails de tarification d'en-tête et dans les détails de tarification de ligne.

Par exemple, lorsqu'un agent ajoute une ligne d'opportunité, le système calcule le montant du chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé (MRR) à l'aide du prix net unitaire et de la quantité du produit. Le système additionne ensuite le chiffre d'affaires cumulé sur la ligne parent de l'opportunité et affiche le chiffre d'affaires récurrent cumulé dans les détails de tarification de l'en-tête de l'opportunité.

Lorsque les agents utilisent l'interface utilisateur de configuration pour ajouter des produits personnalisables aux devis, l'interface du configurateur affiche les valeurs de sous-total calculées, telles que le prix récurrent mensuel cumulé pour l'offre de produit racine de l'élément de ligne.

Les tableaux suivants décrivent les montants des revenus de tarification d'abonnement pour les opportunités et les devis, ainsi que leur mode de calcul.

Mesures des revenus d'abonnements à la ligne d'opportunité

Mesure d'abonnement à la ligne d'opportunité	Description	Calcul
Prix net unitaire	Prix d'une seule unité.	Prix catalogue unitaire : pré-ajustements
Prix unique cumulé	Prix unique de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix net unitaire * Quantité
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Chiffre d'affaires mensuel récurrent cumulé de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants. Non calculé pour les produits ponctuels.	• Si la périodicité est mensuelle : Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé = Prix net unitaire * Quantité • Si la périodicité est annuelle : MMR cumulé = (Prix net unitaire/12 mois) * Quantité
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé de la ligne d'opportunité et de toutes les lignes enfants. Non calculé pour les produits ponctuels.	Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé * 12 mois
Valeur annuelle cumulée du contrat	Valeur annuelle cumulée du contrat de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix unique cumulé + ARR cumulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mesures des revenus d'abonnements à la ligne d'opportunité (suite)

Mesure d'abonnement à la ligne d'opportunité	Description	Calcul
Valeur totale du contrat cumulée	Valeur totale cumulée du contrat de l'opportunité et de toutes les lignes enfants.	Prix unique cumulatif + (Salaire mensuel cumulatif * Mois d'échéance)

En-tête d'opportunité Mesures des revenus d'abonnements

Mesure d'abonnement à l'en-tête d'opportunité	Description	Calcul
Montant	Valeur totale du contrat.	Valeur totale du contrat s'il existe des éléments de ligne d'opportunité. S'il n'existe aucun élément de ligne, ce montant est copié à partir de la taille estimée de la transaction.
Montant pondéré	Valeur qui représente la taille potentielle d'une transaction.	Montant * probabilité
Total du prix ponctuel	Somme de tous les prix ponctuels cumulés des éléments de ligne d'opportunité.	Prix ponctuel cumulé du parent de niveau supérieur
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Total des revenus mensuels récurrents.	Somme des valeurs MRR cumulées du parent de niveau supérieur.
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Total des revenus récurrents annuels.	Somme de l'ARR cumulé du parent de niveau supérieur.
Valeur annuelle totale du contrat	Valeur annuelle totale du contrat.	Somme de l'ACV cumulé du parent de niveau supérieur.
Valeur totale du contrat sur durée	Valeur totale du contrat.	Somme des TCV cumulés du parent de niveau supérieur.

Revenus d'abonnement à la ligne de devis

Mesure d'abonnement à la ligne de devis	Calcul
Prix récurrent mensuel	• Si la périodicité est mensuelle : prix récurrent mensuel = prix net unitaire * quantité • Si la périodicité est annuelle : Prix récurrent mensuel = (Prix net unitaire/12) * Quantité
Prix récurrent annuel	Prix récurrent mensuel * 12 mois
Prix net cumulé	Prix catalogue unitaire : ajustement total
Prix ponctuel cumulé	Prix unique pour l'élément de ligne + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) Prix unique pour tous les éléments de ligne enfants
Prix unique	Prix unique pour l'élément de ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Coût et marge de la ligne de devis

Mesure d'abonnement à la ligne de devis	Calcul
Coût ponctuel	Coût unitaire * quantité
Coût récurrent mensuel	• Si la périodicité est mensuelle : coût récurrent mensuel = coût unitaire * quantité • Si la périodicité est annuelle : Coût récurrent mensuel = (Coût unitaire/12) * Quantité
Coût ponctuel cumulé	Coût ponctuel pour l'élément de ligne + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) somme de tous les coûts ponctuels pour tous les éléments de ligne enfants
Coût récurrent mensuel cumulé	Coût récurrent mensuel + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) somme de tous les coûts mensuels cumulés pour les lignes enfants immédiates
Coût net cumulé	Coût net cumulé = [Coût ponctuel + (Coût récurrent mensuel * Terme)] + (s'il s'agit d'un élément de ligne parent) Somme de tous les coûts nets cumulés pour les lignes enfants immédiates
% de marge cumulée	(Prix net cumulé – Coût net cumulé)/Prix net cumulé * 100

En-tête de devis Tarification de l'abonnement

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Terme	La durée en mois de l'abonnement ou du contrat. Si une opportunité existe, la valeur vient de l'opportunité. Sinon, la durée par défaut est de 12 mois.
Total des prix ponctuels	Somme de toutes les lignes parentes.
Total des prix récurrents mensuels	Somme des prix récurrents mensuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Total des prix récurrents annuels	Somme des prix récurrents annuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Montant total	Somme du prix net cumulé des lignes parents racines.

En-tête de devis Coût et marge

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Total du coût ponctuel	Somme du coût ponctuel cumulé de toutes les lignes parent.
Coût total mensuel	Somme des coûts récurrents mensuels cumulés de toutes les lignes parents racines.
Coût total	Somme du coût net cumulé des lignes parents racines.
Total de la marge ponctuelle	(Prix ponctuel total) - (Coût ponctuel total).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

En-tête de devis Coût et marge (suite)

En-tête de devis Mesure de l'abonnement	Calcul
Total de la marge mensuelle	(Prix mensuel total) - (Coût mensuel total)
Montant total de marge	(Montant total) - (Coût total)
% de marge totale non récurrente	(Marge totale ponctuelle/Total des prix ponctuels) × 100
Marge mensuelle totale (%)	(Marge mensuelle totale/Prix mensuel total) × 100
Marge totale (%)	(Montant total de la marge/Montant total) × 100

Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires dans les détails de l'opportunité, reportez-vous aux sections Ajouter et afficher les détails d'une opportunité et Ajouter des éléments de ligne à une opportunité.

Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires dans les détails des devis, reportez-vous à la section Ajouter et afficher les détails d'un devis.

Configuration des règles de validation de matrice

En tant qu'administrateur de catalogue de produits ou administrateur de tarification, vous pouvez gérer les règles de validation de matrice définies par le système qui vérifient automatiquement les entrées ou sorties de règles obligatoires dans les tables de décision matricielles. Vous pouvez également définir vos propres validations personnalisées.

Les matrices d'éligibilité et de tarification des produits incluses dans l'application Règles de produit et de tarification ont des règles de validation de matrice définies par le système, qui sont identifiées dans l'onglet Détails de chaque matrice. Chaque règle de validation a une définition de validation, qui est un script qui identifie les variables de contexte à valider dans la table de décision matricielle et les messages d'erreur ou d'avertissement correspondants à afficher. Les validations s'exécutent lorsque vous enregistrez les changements apportés à la ligne de décision matricielle. Le champ **État de validation** indique si le changement est valide. Si le changement n'est pas valide, des messages d'erreur ou d'avertissement s'affichent dans les colonnes **Message de validation** de la table de décision.

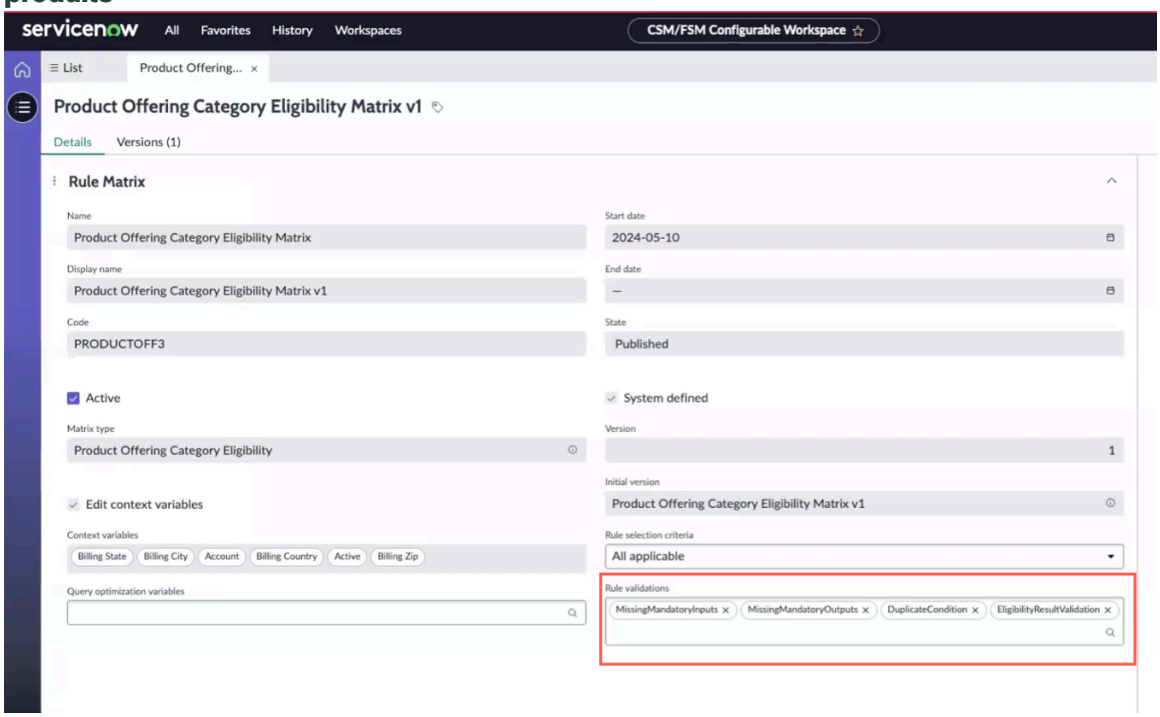
Certaines règles de validation définies par le système s'appliquent à toutes les tables de décision, tandis que d'autres ne s'appliquent qu'à certains types de matrices :

- DuplicateCondition : recherche les conditions en double dans les règles de décision.
- MissingMandatoryInputs : vérifie les entrées obligatoires manquantes.
- MissingMandatoryOutputs : vérifie les sorties requises manquantes.
- EligibilityResultValidation : vérifie les résultats d'éligibilité du produit.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook : vérifie le type de livre des coûts.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList : vérifie le type de liste de prix.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer : vérifie les caractéristiques d'une offre de produit sans offre de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Validations de règles dans la matrice d'éligibilité de la catégorie d'offre de produits



Dans l'onglet Détails d'une matrice, vous pouvez également exécuter des validations de règle pour l'ensemble de la matrice en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** et **en sélectionnant Valider la règle**.

Mettre à jour les paramètres de validation dans une matrice

Modifier les contrôles de validation de règle pour une matrice. Ces vérifications s'exécutent automatiquement lorsque vous enregistrez les changements apportés à la table de décision matricielle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans le champ **Validations de règles** , modifiez la validation de la règle.
   - Pour ajouter une règle de validation, sélectionnez l'icône Rechercher, puis sélectionnez la validation de règle.
   - Pour supprimer une validation, sélectionnez le X dans la pastille de validation.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une définition de validation personnalisée

Fournissez un script qui valide une entrée ou une sortie de règle de contexte dans la table de décision pour une matrice de tarification ou d'éligibilité du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Définition de la validation**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Script** , entrez le script personnalisé qui définit la vérification d'erreur, les messages d'avertissement et les messages d'erreur pour la validation.
5. Si la condition de décision n'est pas active par défaut, sélectionnez **Désactiver la condition de décision**.
6. Saisissez le **nom** de la définition de la validation.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Associez la définition personnalisée à une matrice de règles.
   a. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Validations de la matrice**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Type de matrice** , sélectionnez la matrice de règles à laquelle cette définition de validation personnalisée s'applique.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une version matricielle

Créez une version d'une matrice de prix ou d'éligibilité du produit publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une version d'une matrice de tarification publiée (matrice d'ajustement de prix standard, matrice par défaut de la liste de prix, matrice par défaut du livre de coûts ou matrice d'ajustement du prix du composant de configuration) et une matrice d'éligibilité du produit. Lorsque vous créez une version matricielle, la nouvelle version devient la version active. Après avoir créé la version, vous mettez à jour la table de décision de la matrice, puis vous enregistrez et publiez la matrice.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices de tarification**.
3. Dans la liste des matrices de tarification, sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans l'onglet Détails de la matrice, sélectionnez **Créer une version**.
   Les modifications suivantes sont effectuées :
   - La nouvelle version de la matrice s'ouvre dans un autre onglet.
   - Dans la première matrice, **l'état** passe de Publié à Mis hors service et la valeur définie par le **système** devient faux.
5. Modifiez la matrice selon vos besoins.
   Par exemple, si vous mettez à jour des variables de contexte utilisées dans la matrice d'ajustement de prix standard, vous pouvez ajouter ou supprimer des variables de contexte dans la section **Variables de contexte** de la matrice.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Mettez à jour la table de décision pour la matrice en sélectionnant **Créer une règle**.
   Ajoutez les lignes de décision de la matrice dans la table de décision. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'exportation de table de décision pour modifier la table de décision de la version précédente de la matrice dans Excel, mettre à jour le fichier Excel, puis importer la table Excel mise à jour pour remplir la table de décision de la nouvelle version. Pour plus d'informations, voir Gérer les tables de décision dans Excel.
8. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.
   Vous pouvez actualiser la liste des matrices pour voir la nouvelle version de la matrice.

Créer une variable de contexte personnalisée

Créez des variables de contexte personnalisées pour représenter les caractéristiques du produit ou d'autres caractéristiques qui peuvent être utilisées par les administrateurs de tarification pour appliquer un contrôle différentes fonctionnalités de tarification, telles que les ajustements de prix, ou les administrateurs de catalogue de produits pour définir les règles d'éligibilité de l'offre de produits.

Avant de commencer

Avant de créer une variable personnalisée, 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. Ce tableau identifie les variables définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits Pricing Management , ainsi que toutes les variables personnalisées qui ont été créées.

Par exemple, les variables de contexte définies par le système fournies pour les attributs autres que des produits sont les suivantes : 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 de contexte personnalisées pour des éléments tels que des caractéristiques autres que des produits, que vos administrateurs de tarification et de catalogue de produits peuvent utiliser dans des matrices de règles pour contrôler les fonctionnalités de tarification ou l'éligibilité des offres de produits. Par exemple, votre administrateur de tarification peut vouloir définir des ajustements de tarification basés sur le segment des ventes, mais le segment des ventes n'est pas une variable de contexte définie par le système.

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 règles. Après avoir créé la variable, vous devez également mapper la variable de contexte à l'entité de transaction, telle qu'un devis ou une commande, à partir de laquelle le système récupère le contexte.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Variables de contexte**.
3. Dans la liste Variables de contexte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Variable de contexte

Champ	Description
Type	Type de variable de contexte. Choisissez le type de champ pour la variable. Par exemple, le type de champ de liste de choix permet à votre utilisateur de sélectionner parmi une liste prédéfinie de choix. Pour en savoir plus sur les différents types de champs, reportez-vous à la section Field types reference .
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 ce nom automatiquement en fonction du nom **d'étiquette** saisi, par exemple sales_segment.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de l'étiquette.
Type de contexte	Option qui indique d'où le contexte est récupéré. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ En-tête de transaction : le contexte est extrait 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 extrait 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.
Actif	Option qui indique que la variable de contexte peut être utilisée dans les matrices de règles.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'onglet (liste connexe) du **type** que vous avez sélectionné à l'étape 4 et l'onglet **Mappage des variables** s'affichent.
6. En fonction du **type** que vous avez sélectionné, créez les valeurs du type, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Par exemple, à l'étape 4, si vous avez sélectionné le type de choix, sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Choix** et définissez les 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 des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 Gestion des commandes. Utilisez Globe dans la barre de navigation pour modifier le périmètre de l'application.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte** > **Mappage de variables**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'attribut d'entité prospect-espèces

Champ	Description
Entité	Entité Gestion des ventes et des commandes pour laquelle la variable sera utilisée. Sélectionnez l'entité, par exemple Opportunité ou Commande.
Table	Nom de la table d'applications 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 **Enregistrer**.

Résultats

La variable de contexte personnalisée peut être utilisée dans les matrices de tarification.

Utiliser des points d'extension dans Pricing Management

Utilisez des Gestion des ventes et des commandes points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique de tarification utilisée dans la Pricing Management fonctionnalité des applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tous** > **Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

Points d'extension de gestion de la tarification

Point d'extension	Description
`sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	Personnalisez la logique de détermination du livre des coûts par défaut utilisé par l'application appelante, par Gestion des devis exemple . Ce point d'extension modifie la logique du livre des coûts par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Points d'extension de gestion de la tarification (suite)

Point d'extension	Description
`sn_csm_pricing. DefaultPriceListExtensionPoint`	Personnalisez la logique de liste de prix par défaut utilisée par les applications appelantes SOM telles que Gestion des devis ou Gestion des commandes. Ce point d'extension modifie la logique par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante. **Remarque :** Si vous souhaitez créer des variables de contexte supplémentaires, utilisez la matrice par défaut 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.
`sn_csm_pricing. Point d'extension ListPriceExtensionPoint`	Personnalisez la logique de détermination d'un prix catalogue de base. Vous permet d'étendre la logique du moteur de tarification et de ne pas dépendre d'une liste de prix et d'une ligne de liste de prix pour obtenir le prix de la liste de base.
`sn_csm_pricing. AttributeAdjustmentExtensionPoint`	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 Ajustement d'attribut pour récupérer les valeurs d'ajustement.
`sn_csm_pricing. PricingAdjustmentsExtensionPoint`	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements de prix pour une offre de produits. Permet aux administrateurs (implémenteurs partenaires) d'étendre la logique du moteur de tarification en ne s'appuyant pas sur la matrice de règles de configuration standard et de composant pour extraire les valeurs d'ajustement.

Exportation et importation d'entités de tarification

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez exporter et importer des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production vers une instance de production cible. Chaque processus comporte un ensemble distinct d'étapes.

Avant l'exportation et l'importation d'entités de tarification

Avant d'exporter vos entités de tarification vers une instance cible, notez les prérequis suivants :

Importez des entités liées au produit dans votre instance cible

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vérifiez que votre administrateur de catalogue de produits a d'abord importé les entités de base du catalogue de produits, le catalogue d'offres de produits et les offres de produits vers votre instance cible. Vos entités de tarification sont associées à des offres de produits et à des catalogues, de sorte que les informations relatives à l'offre et au catalogue doivent exister avant que vous n'importiez des entités de tarification. Pour plus d'informations sur les entités de produits qui doivent être importées dans votre instance cible, reportez-vous à la section Exportation et importation d'entités de catalogue de produits.

Exportez l'ensemble de mises à jour pour les changements de table de décision vers votre instance cible avant d'exporter la matrice de tarification associée

Si vous disposez d'une nouvelle version d'une matrice de tarification qui comporte des modifications de table de décision, telles qu'une référence à une nouvelle offre de produits, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut les modifications apportées à la table de décision vers votre instance cible. Ensuite, vous exportez la nouvelle matrice de tarification, puis importez la matrice de tarification dans votre instance cible. Pour plus d'informations, consultez Exporter les entités de tarification et Importer les entités de tarification.

Processus d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Suivez ces étapes pour exporter et importer des entités de tarification.

Étapes d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Étape	Description
Exporter les entités de tarification	Exporter des entités de tarification d'une instance à l'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 les entités de tarification	Importez des entités de tarification 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.

Exporter les entités de tarification

Exportez des entités de tarification sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin qu'il puisse être importé vers une autre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Avant d'exporter une nouvelle version d'une matrice de tarification dont la table de décision est mise à jour, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut la table de décision mise à jour vers l'instance cible.

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter** > **Exporter les entités**.
   La liste Entités d'exportation affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.
   Le formulaire **Exporter les entités** s'ouvre dans l'onglet **Exporter - Interface utilisateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité de tarification à exporter à partir de votre instance source.
   Les entités de tarification comprennent : Matrice de règles, Liste de prix, Ligne de liste de prix, Ajustement d'attribut, Livre des coûts et Ligne du livre des coûts.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.

Remarque :

- Les entités telles que les matrices de tarification peuvent avoir des versions spécifiques. Assurez-vous de sélectionner une version spécifique de l'entité à exporter et d'importer cette version dans l'instance cible.
- Si vous avez de nouvelles versions de matrices de tarification avec des tables de décision mises à jour qui font référence à de nouvelles offres de produits, demandez à votre administrateur d'exporter l'ensemble de mises à jour généré par le système qui inclut les tables de décision mises à jour.

6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.
   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 les entités** et en sélectionnant 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 sous forme de fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

Que faire ensuite

Importer les entités de tarification.

Importer les entités de tarification

Importez des entités de tarification dans une instance cible à l'aide de la fonction d'importation de plateforme ServiceNow .

Avant de commencer

Avant de commencer, vérifiez votre instance cible et vérifiez que certaines entités requises ont été importées. Par exemple, les offres de produits et les catalogues d'offres de produits associés à vos entités de tarification doivent avoir été importés au préalable vers votre instance cible. De même, si vous importez des lignes de liste de prix ou des lignes de livre de coûts, la liste de prix ou le livre des coûts de ces lignes doit avoir été importé au préalable dans votre instance cible. Et si vous importez une nouvelle matrice de liste de prix, votre administrateur doit avoir importé la table de décision associée vers votre instance cible dans un ensemble de mises à jour généré par le système.

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator

Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données de tarification.
2. Démarrez le processus d'importation.
   - Pour importer des entités de tarification, accédez à **Tous** > **Tarification** > **Exporter/Importer** > **Importer**.
   - Pour importer des règles de contexte, accédez à **Tous** > **Gestion des règles de contexte** > **Importer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

L’enregistrement de la source de données d’importation s’ouvre.

3. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l’icône **Pièces jointes** ( ) dans la barre d’en-tête.
   La fenêtre contextuelle Importer la source de données s’ouvre.
4. Sélectionnez **Choisir un fichier** , puis sélectionnez le fichier JSON que vous souhaitez importer.
5. Lorsque le fichier est téléchargé, fermez la fenêtre contextuelle Pièces jointes.
6. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.
   Les données du fichier importé se chargent et une barre de progression s’ouvre affichant la tâche importée. Les données importées sont chargées dans la table temporaire du jeu d’importation sn_csm_pricing_import_data_source ou sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source si vous importez des règles de contexte.

   Remarque :
   Lors de l’importation d’une matrice de tarification sur l’instance cible, un script post-importation associe les entités de référence de la table de décision qui a été importée dans un ensemble de mises à jour à la matrice de tarification appropriée.

7. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis **Transformer**.
   La barre de progression affiche l’état de la transformation. Lorsque la transformation est terminée, les données importées sont chargées dans les tables de tarification appropriées.
8. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez le lien de l’ensemble d’importation pour afficher l’ensemble d’importation résultant.
   Les données importées sont disponibles dans les tables appropriées.
9. Dans l’enregistrement du jeu d’importation, ouvrez l’onglet **Journal d’importation** pour rechercher toute erreur et vérifier que la transformation a réussi.

Que faire ensuite

Certaines entités de tarification importées, telles que les listes de prix ou les carnets de coûts, sont à l’état de brouillon dans l’instance cible. Pour activer la liste de prix ou le livre des coûts importés dans l’instance, publiez-les.

Configurer les outils d’agent dans Gestion des ventes et des commandes

Les applications de partagent des Gestion des ventes et des commandes fonctionnalités et des outils communs pour les agents.

Cette section décrit les fonctionnalités courantes que vous pouvez configurer pour vos agents, telles que les transactions basées sur la localisation.

Configuration des transactions de produits basées sur l’emplacement

Dans Gestion des ventes et des commandes, les agents peuvent créer des opportunités, des devis et des commandes adaptés à l’emplacement du client. Ces transactions sont appelées transactions de produits basées sur la localisation.

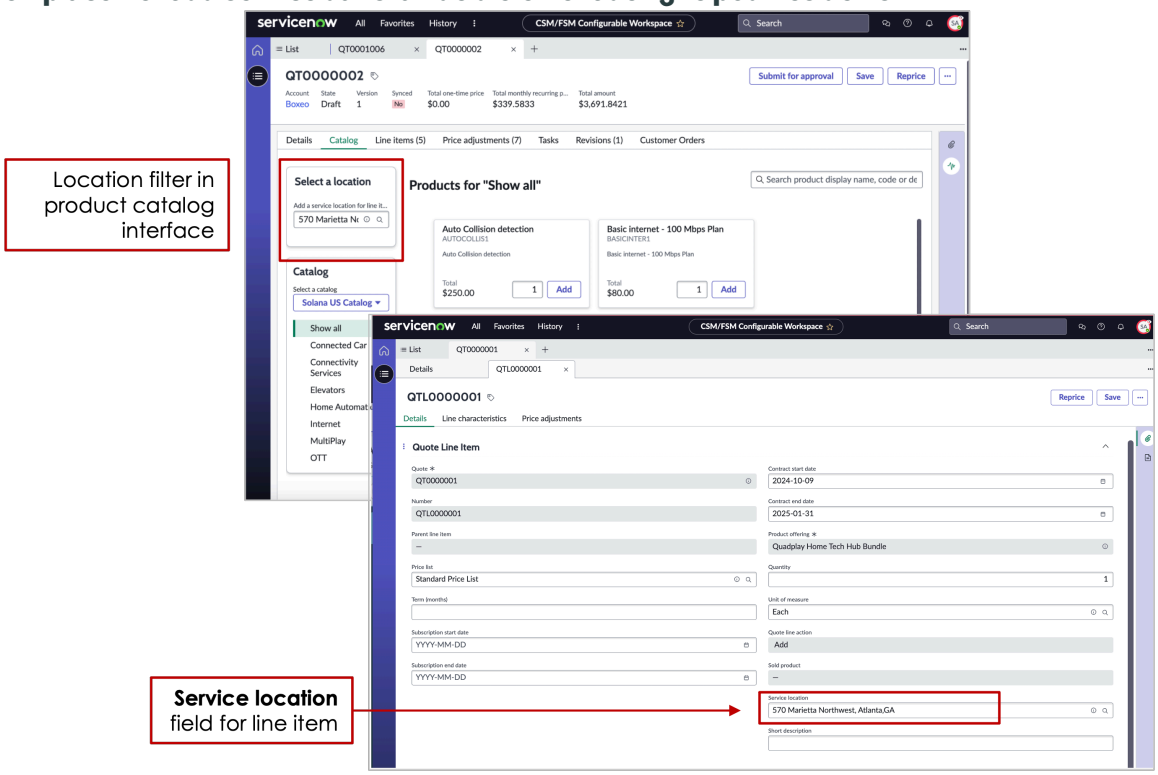
Lorsque les offres de produits et de services disponibles pour les clients varient en fonction de l’emplacement, vos agents peuvent utiliser un filtre d’emplacement dans l’interface utilisateur du catalogue de produits pour sélectionner un emplacement de service et afficher uniquement les produits et services appropriés pour cet emplacement. Les agents peuvent ensuite ajouter les produits appropriés à une opportunité, un devis ou une commande. Les agents peuvent également copier des produits et des services d’un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

emplacement à un autre au sein d'une même transaction, ce qui élimine la nécessité de créer une autre opportunité, devis ou commande pour chaque emplacement.

Filtre d'emplacement dans l'interface utilisateur du catalogue de produits et emplacement du service dans la vue d'élément de ligne pour les devis



Fonctionnement des transactions géolocalisées

Configuration de l'administrateur et de l'administrateur du catalogue de produits

Les administrateurs activent les transactions basées sur l'emplacement en activant la `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` propriété système.

Les administrateurs de catalogues de produits utilisent les filtres d'entité de règle d'éligibilité du produit pour identifier les entités de produit éligibles et non éligibles (catalogues, catégories et offres de produits). Ils ont également configuré des règles de décision dans les matrices d'éligibilité des produits, afin de spécifier les variables de contexte, telles que l'état de facturation ou les variables d'emplacement du service (introduites dans la version de novembre 2024), pour contrôler l'affichage des catalogues, catégories ou offres de produits éligibles.

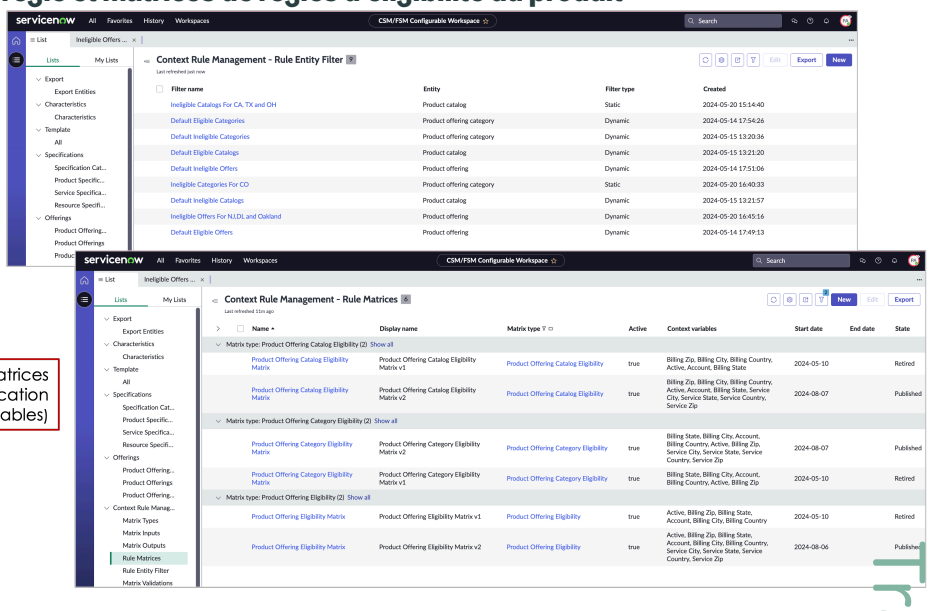
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Filtres d'entité de règle et matrices de règles d'éligibilité du produit

Rule entity filters for product eligibility

Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)

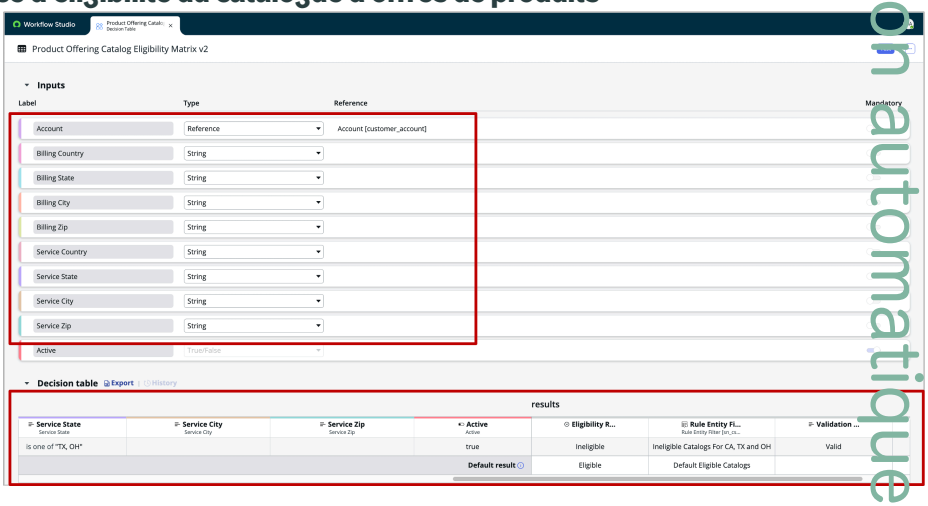


Dans l'exemple suivant de la matrice d'éligibilité du catalogue d'offres de produits, un filtre d'entité de règle pour les catalogues non éligibles et la variable de contexte, l'état du service, sont utilisés pour filtrer le catalogue de produits affiché.

Exemple de matrice d'éligibilité du catalogue d'offres de produits

Context variables for product eligibility

Decision rule for product entity



Expérience de l'agent pour les transactions basées sur l'emplacement

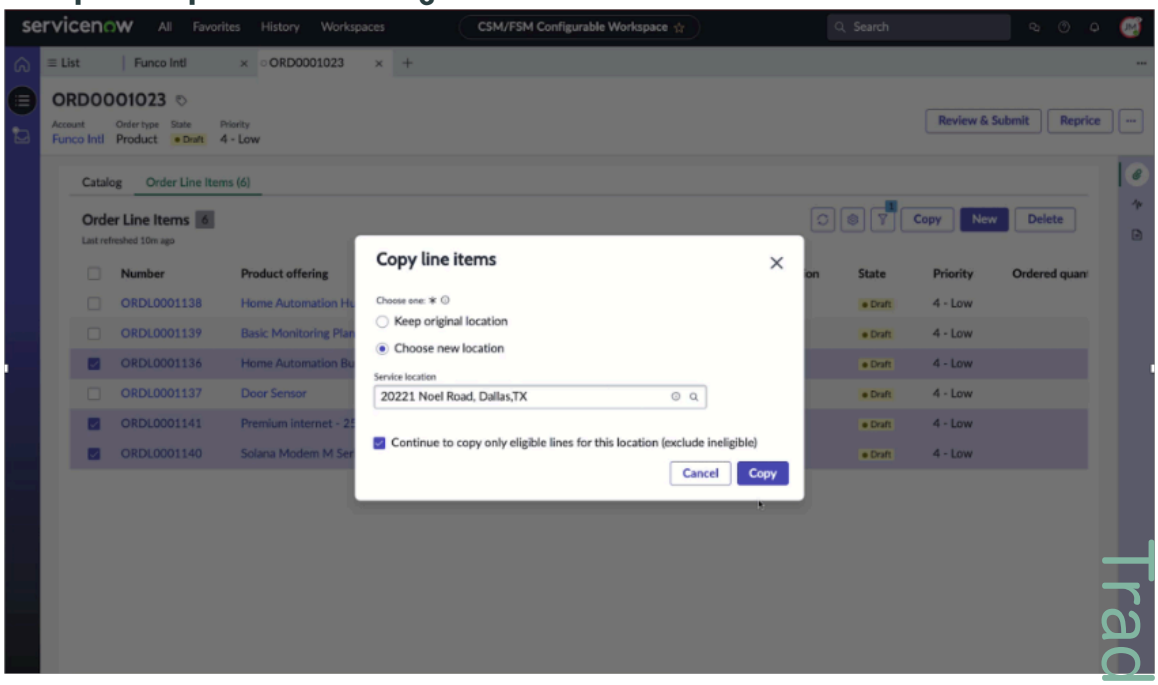
Lorsque les agents spécifient un emplacement de service, l'interface utilisateur du catalogue de produits affiche le catalogue, les catégories ou les offres éligibles pour cet emplacement, en fonction des entités d'éligibilité du produit configurées. Lorsqu'ils sélectionnent un produit simple ou fixe, l'élément de ligne est créé automatiquement pour l'emplacement spécifié. S'ils sélectionnent un produit configurable, ils utilisent le configurateur de produit pour personnaliser les options du produit. Un élément de ligne est créé automatiquement lorsqu'ils enregistrent la configuration du produit.

Vos agents peuvent ensuite copier des éléments de ligne vers un autre emplacement au cours de la même transaction (opportunité, devis ou commande). Ils peuvent indiquer que seuls les éléments de ligne éligibles sont copiés à l'emplacement spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Exemple de copie d'élément de ligne de commande



Pour en savoir plus sur la manière dont les agents ajoutent des produits à une opportunité, un devis ou une commande par emplacement, consultez les rubriques suivantes :

- Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité.
- Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.
- Filtrer les catalogues par emplacement dans un devis.
- Copier les emplacements pour les éléments de ligne de devis.
- Filtrer le catalogue de produits par emplacement.
- Mettre à jour les emplacements des produits au niveau de la ligne de commande.

Configuration des transactions basées sur l'emplacement

Les administrateurs et les administrateurs du catalogue de produits effectuent les tâches de configuration suivantes pour configurer des transactions basées sur l'emplacement.

Tâches de configuration des transactions basées sur l'emplacement

Étape	Description	Rôle
Activer les transactions basées sur l'emplacement	Activez la propriété système `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`.	Administrateur
Créer des filtres d'entité de règle	Définissez les filtres d'entité de règle qui permettent d'afficher ou non des catalogues, des catégories et des offres de produits.	Administrateur du catalogue de produits
Définir les règles d'éligibilité du produit	Définissez les règles d'éligibilité du produit en sélectionnant les variables de contexte, telles que les variables de contexte d'emplacement de service, qui contrôlent l'affichage du catalogue de produits, de la catégorie ou des offres.	Administrateur du catalogue de produits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Activer les transactions basées sur l'emplacement

Activez les transactions basées sur l'emplacement pour les opportunités, les devis et les commandes à l'aide de la *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* propriété système permet à vos agents de sélectionner un emplacement client et d'afficher uniquement les produits éligibles pour cet emplacement client lorsqu'ils ajoutent des lignes de produits à une opportunité, un devis ou une commande. Cette fonctionnalité permet également aux agents de copier des éléments de ligne vers un autre emplacement au sein de la même transaction (opportunité, devis ou commande).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, entrez sys_properties.list.
2. Ouvrez la propriété système *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* .
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le filtre d'emplacement est affiché dans l'interface du catalogue de produits. Les agents peuvent utiliser le filtre pour sélectionner un emplacement lorsqu'ils ajoutent des lignes de produits à une opportunité, un devis ou une commande. Le catalogue affiche les offres de produits éligibles pour l'emplacement. Après avoir ajouté des produits à partir du catalogue, les agents peuvent copier les produits sélectionnés (éléments de ligne) vers un autre emplacement au sein de la même transaction, sans avoir à créer une autre opportunité, devis ou commande pour un autre emplacement client.

Que faire ensuite
Définissez les filtres et les matrices de règles d'éligibilité des produits qui contrôlent les offres de produits affichées par emplacement.

Configurer le configurateur de produit

Contrôlez les options de produits affichées dans l'interface configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez gérer les états de configuration et les nœuds du configurateur affichés dans le configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management et des points d'extension Open State Management.

Gestion des états ouverts

Le modèle d'état ouvert est un cadre de travail programmatique de l'API Configuration State Model, qui vous permet de programmer des variantes dans les options de produit qui apparaissent dans Gestion des ventes et des commandes le configurateur de produit . Le cadre de travail API fournit certains états et méthodes d'API auxiliaires pour contrôler l'affichage des nœuds de l'interface configurateur de produit utilisateur.

En tant que développeurs, vous pouvez utiliser des points d'extension pour la gestion des états ouverts afin de définir les états en lecture seule ou modifiables sur n'importe quel nœud de configurateur, en fonction des événements qui se produisent lors du chargement ou lorsque les sélections de produits changent. Vous pouvez également scripter des messages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

d'information tout en modifiant l'état du nœud. Ces messages s'affichent de manière contextuelle dans l'interface utilisateur du configurateur de produit. Diverses méthodes d'API d'assistance sont disponibles pour lire et définir les états sur n'importe quel nœud, éliminant ainsi le besoin de scripts JSON étendus.

Remarque :
Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

Cas d'utilisation pour la gestion des états de configuration

Le tableau suivant montre différentes façons de contrôler les options de produit affichées dans le configurateur de produit.

Exemples de cas d'utilisation de modèle d'état de configuration

Cas d'utilisation du configurateur de produit	Exemple
Masquer certaines options pour un client	Une sélection d'attributs de produit n'est pas affichée pour les clients en Californie en raison des réglementations de sécurité de l'État.
Définir certaines options par défaut pour un client	Pour les mises à niveau, seul le plan Ultimate est affiché pour les clients existants qui ont un plan premium.
Autoriser uniquement la sélection de certaines options en fonction d'autres options d'attribut	Pour certains produits tels que les ordinateurs portables, affichez toutes les tailles de 13 », 15 » et 17 », mais n'affichez que les ordinateurs portables de 15 » et 17 » si seule la fonction d'écran tactile est requise.
Autoriser la quantité à définir pour les produits	Certains produits peuvent avoir des valeurs de quantité par défaut différentes. Autorisez les agents à configurer la quantité tant que la valeur est comprise entre une quantité minimale et une quantité maximale autorisée pour ce produit.
Autoriser uniquement certaines sélections de caractéristiques	Certaines sélections de produits nécessitent le choix d'une valeur caractéristique particulière. Par exemple, lors de la sélection du forfait Internet ultime, la vitesse de connectivité qui peut être choisie est 5G.

Vous pouvez gérer l'affichage des options dans configurateur de produit le à l'aide du Cadre de travail d'API du modèle d'état de configuration.

États des nœuds

Les nœuds du configurateur de produit affichent les groupes de relations de produit, les produits enfants et les options de caractéristique. Les nœuds peuvent avoir les états suivants :

Visible : Oui (rendre le nœud visible) ou Non (rendre le nœud invisible)

Configurations visibles ou non visibles par l'agent dans le configurateur de produit. Les options peuvent ne pas être visibles si elles sont incompatibles avec d'autres sélections effectuées par l'agent. Par exemple, pour une taille de roue de voiture particulière, les options de pneus incompatibles ne sont pas visibles.

Modifiable : Oui (afficher le nœud et le rendre sélectionnable) ou Non (afficher le nœud, mais le rendre non sélectionnable)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurations modifiables ou non modifiables par l'agent dans le configurateur de produit. Les agents peuvent personnaliser certains aspects du produit tout en conservant les contraintes nécessaires au produit. Par exemple, pour un modèle de voiture spécifique, seules les couleurs extérieures compatibles sont modifiables.

Quantité : visible (Oui/Non), modifiable (Oui/Non)

Configurations qui définissent la quantité d'un produit, appliquent des règles liées à la quantité et affichent des messages d'information et d'erreur liés à la quantité au niveau du nœud approprié.

Coché : Oui (afficher les sélections de nœuds) ou Non (rendre les sélections de nœuds invisibles)

Configurations qui affichent les options de configuration pour la sélection en fonction du contexte.

Valeur : visible (oui/non), modifiable (oui/non)

Configurations qui définissent une valeur pour une caractéristique, appliquent les règles associées à la caractéristique et affichent les messages d'information ou d'erreur associés au nœud approprié.

Remarque :
Les agents peuvent choisir de définir des messages au niveau d'un nœud pour justifier un changement d'état.

Événements

Gérez les états des nœuds à l'aide du cadre de travail API du modèle d'état de configuration. Activez ces états à l'aide des deux événements suivants dans le cadre de travail des événements du modèle d'état de configuration :

- Lors du chargement : l'état (visibilité, modifiabilité) de chaque nœud est initialement défini sur Oui (vrai). L'état ouvert est invoqué lors du chargement.
- Sur changement : cette fonction est appelée chaque fois qu'il y a un changement dans la valeur d'un nœud dans l'interface configurateur de produit utilisateur. Toutefois, cet état n'est pas invoqué lorsque des changements de quantité se produisent dans le configurateur de produit. Ces états peuvent être définis par programmation de l'une des manières suivantes : au chargement, pendant les sélections ou juste avant que l'instance ne soit resynchronisée avec la transaction

Méthodes de l'API d'aide

Vous pouvez utiliser les méthodes d'API d'assistance suivantes pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud.

Appliquer les états

Définissez les états visibles et modifiables des groupes de relations de produits, des caractéristiques du produit et des options de caractéristiques du produit à l'aide des méthodes Getter et Setter pour lire et modifier l'état du modèle de configuration.

Méthodes Getter

Obtenez les chemins d'accès des nœuds ainsi que les états sur n'importe quel nœud de configuration :

- `getAllNodes()` : Renvoie JSON avec le chemin d'accès du nœud (référence au code) et son chemin relatif respectif avec tous les états.
- `getNode(nodePath)` : renvoie l'objet JavaScript du nœud pour le chemin d'accès de nœud spécifié, s'il existe.
- `getNodeDetails(nodePath` : renvoie tous les états du chemin d'accès du nœud spécifié, s'il existe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Méthodes de création

- Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristique du produit.
  - `setVisible` : vrai/faux à tous les niveaux
  - `setVisible (vrai/faux)`
  - `setEditable` : vrai/faux à tous les niveaux
  - `setEditable(Vrai)`
  - Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- Définissez la quantité des offres et spécifications. Le nodePath détermine le produit, et la valeur est la quantité à définir.
  - `setQuantity(valeur) ;`
  - Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- Définissez les options de configuration pour voir ce qui est sélectionné.
  - `setChecked (valeur) ; Vrai/faux`
  - Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

- Définissez la valeur d'un nœud caractéristique où le type d'entrée est une seule ligne de texte.
  - `setValue( valeur) ;`
  - Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue(“9TKN332”, “This is a sample message for
setValue”);
```

Méthodes des variables de contexte getter

Récupérez les variables de contexte dans l'interface configurateur de produit utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- `getHeaderContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de l'en-tête.
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable)` : renvoie une valeur et la valeur d'affichage d'une variable de contexte spécifique dans l'en-tête.
- `getLineContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de ligne.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` : renvoie la valeur d'une variable de contexte spécifique dans la ligne.

Utiliser des points d'extension pour la gestion des états ouverts

Contrôlez les options affichées dans le configurateur de produit à l'aide de points d'extension dans Ouvrir Gestion des états.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés pour la gestion du configurateur de produit.

En tant qu'administrateur, accédez aux points d'extension de gestion des états ouverts disponibles en accédant 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 gestion des états

Points d'extension	Description
ConfigInstanceAPIImpl	Récupère l'exécution de l'état ouvert pour les instances de configuration pendant le changement et lors du chargement des commandes.
OpenStateValidation	Renvoie l'exécution de l'état ouvert sur les instances de configuration pendant le changement et au chargement.
SetOpenStateResponse	Met à jour l'instance de configuration d'état ouvert vers une instance de configuration.
OpenStateModelExtension	Méthode utilisée pour revenir à l'instance de configuration mise à jour. Les clients peuvent personnaliser la méthode de processus.

Affecter des rôles d'utilisateur dans les Gestion des ventes et des commandes applications

Les Gestion des ventes et des 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 que les utilisateurs effectuent dans votre organisation.

Vue d'ensemble des rôles

Les rôles définissent les fonctions disponibles pour les Gestion des ventes et des commandes utilisateurs des applications, notamment :

- Gestion du catalogue de produits
- Pricing Management
- Gestion des leads
- Gestion des opportunités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Gestion des devis
- Gestion du contrat de vente
- Gestion des commandes

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la ServiceNow AI Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Gestion des leads rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des leads.

Rôle	Description
Agent principal [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifie, nourrit et convertit les prospects en opportunités. Crée, lit, met à jour et supprime des pistes. A accès à l'espace de CSM travail. #
Agent commercial [sn_sales_common.sales_manager]	Rôle qui a accès aux CSM entités et responsables.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Accès en lecture aux entités de piste. Configure les processus de vente dans une organisation.
Visionneuse principale [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Rôle granulaire ayant accès à l'affichage des entités du catalogue de produits telles que les offres de produits.
Rédacteur principal	Accès en lecture à toutes les tables de pistes telles que les en-têtes et les éléments de ligne.

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, nourrit 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 de vente. 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 ayant accès au cycle et aux étapes de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôle	Description
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Rôle granulaire ayant accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, telles que les en-têtes et les éléments de ligne.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, telles que les en-têtes 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 devis 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.

Gestion du contrat de vente rôles

Rôle	Description
Agent commercial, Responsable des ventes, Visionneuse de données sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_accords_de_vente	Lisez les opérations sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.
Agent commercial, Responsable des ventes sn_sales_agmt_core.auteur_contrat_de_vente	Créez, lisez et mettez à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.

Gestion du catalogue de produits rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion du catalogue de produits.

Rôle	Description
Gestionnaire de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources.
Administrateur de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources, des caractéristiques et des options de caractéristiques. Peut également exporter et importer des entités de catalogue et configurer toutes les propriétés système liées au catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôle	Description
Visionneuse de catalogue de produits [sn_prd_pm.product_catalog_viewer]	Accès en lecture aux spécifications des produits, des services et des ressources, aux caractéristiques et aux options de caractéristiques.

Pricing Management rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Pricing Management.

Rôle	Description
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Créez, mettez à jour et lisez des entités de tarification. Vous pouvez également exporter et importer des entités de tarification, configurer ou modifier des propriétés système liées à la tarification et afficher les journaux de transactions.
Gestionnaire de la liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créez, mettez à jour et lisez des entités de tarification.
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Pour supprimer une entité de tarification telle qu'une liste de prix ou un livre des coûts, l'entité de tarification doit avoir l'état Brouillon.
Rédacteur de la liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture et de création aux entités de tarification. L'accès Créer est accordé uniquement par le biais de workflows back-end. Accès en écriture uniquement pour Contrat de vente les listes de prix. Hérité dans le rôle de rédacteur du contrat de vente.
Visionneuse de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux entités de tarification telles que les listes de prix, les lignes de liste de prix, les livres des coûts et les lignes du livre des coûts.

Gestion des commandes rôles

Gestion des commandes utilise les rôles dans les tables suivantes pour contrôler et gérer l'accès aux fonctionnalités de l'application pour Order Management, Service Order Management et Fallout Management.

Rôles d'Order Management

Rôle	Description
Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Affichez et modifiez l'accès aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les gestionnaires d'exécution disposant de ce rôle peuvent afficher, mais pas modifier, les enregistrements de défaillance de commande. Le responsable de l'exécution des commandes reçoit les commandes, examine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles d'Order Management (suite)

Rôle	Description
	les éléments de ligne de commande, vérifie que les commandes sont prêtes à être exécutées, 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 commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les agents disposant de ce rôle peuvent également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d’erreurs de commande, mais ils peuvent modifier certains champs des tâches de commande de produit. Une fois que le gestionnaire d’exécution des commandes a approuvé une commande, l’agent effectue les tâches d’exécution suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].
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_view].
Visionneur de commandes [order_viewer]	Affichez l’accès aux commandes client, aux commandes de produits, aux tâches de commande de produit, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Vous devez également accorder à un visionneur de commandes disposant du rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits. **Remarque :** Les rôles d’approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle Partie prenante de l’entreprise Order Management, 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, consultez Activate Business Stakeholder .
Visionneuse d’exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	Rôle granulaire disposant d’un accès en lecture aux tables d’exécution : tâches de commande, commandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles d'Order Management (suite)

Rôle	Description
	de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de service.
Rédacteur d'exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture et en écriture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de service. Ce rôle inclut le rôle de visionneur d'exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer].
Agent de commande [sn_ind_tmt_orm.order_agent]	Un rôle de profil avec des autorisations pour créer, modifier, afficher et supprimer des commandes, des lignes de commande et des caractéristiques de ligne de commande, ainsi que des autorisations pour afficher des tâches.
Administrateur de commande [sn_ind_tmt_orm.order_admin]	Un rôle de profil avec les mêmes autorisations que le rôle d'agent de commande (créer, modifier, afficher, supprimer des commandes, des lignes de commande et des caractéristiques de ligne de commande, et des autorisations pour afficher les tâches). En outre, ce rôle peut configurer et approuver les commandes.

Rôles de Gestion des ordres de service

Rôle	Description
Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Affichez et modifiez les demandes de commande de service, les commandes de service, les commandes de ressources et les tâches d'exécution connexes. Un gestionnaire disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements d'erreur de commande. Le gestionnaire des ordres de service peut examiner les demandes de commande de service externes, examiner les éléments de ligne de commande de service, 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 commande de service, aux commandes de service, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs des 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 les tâches suivantes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
Gestionnaire d'erreurs [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]	Afficher les enregistrements de conséquences. Les agents disposant de ce rôle peuvent également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreur et créer des notes de travail à leur sujet.

Configuration du portail d'entreprise

Les administrateurs peuvent configurer le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) afin que le client puisse parcourir les produits et créer des commandes dans Gestion des ventes et des commandes.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installez les modules d'extension suivants dans l'ordre donné à l'aide du gestionnaire d'applications pour configurer le portail d'entreprise :
   a. Portail Order Management : sn_ord_mgmt_portal
   b. Portail de gestion du catalogue de produits : sn_prd_pm_portal
   c. Portail de service clientèle : sn_csm_portal
   d. Portail d'entreprise : sn_b2b_portal
   e. Composants d'interface utilisateur pour portails clients : sn_ciwf_ui_cmpnt
   f. Module d'extension Sales Cart : sn_sales_cart
2. Activer le portail d'entreprise

   Activez le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) pour que les clients puissent parcourir les produits et créer des commandes.
3. (Facultatif) Installer des applications pour la gestion des tickets de commande en libre-service

   Installez les modules d'extension nécessaires en fonction des options en libre-service que vous souhaitez offrir aux clients pour la gestion des tickets de commande sur le portail d'entreprise.

Activer le portail d'entreprise

Les administrateurs peuvent activer le Portail d'entreprise (sn_b2b_portal) afin que les clients puissent parcourir les produits et créer des commandes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le portail d'entreprise et Gestion des ventes et des commandes les améliorations en libre-service, installez d'abord les modules d'extension du portail d'entreprise, disponibles dans l'App Store.

Consultez Configuration du portail d'entreprise pour plus d'informations.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez **Tous** > **Portails**.
2. Sélectionner **Portails d'entreprise**.
3. Décochez la case **Inactif** .
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le portail d'entreprise est activé.

Migration des commandes après la mise à niveau pour le portail d'entreprise

Migrez les brouillons de paniers de commandes proxy vers le nouveau panier de vente pour éviter que vos clients ne perdent les produits qu'ils ont ajoutés à leur panier sur le portail d'entreprise

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Sales Cart a été installée. Pour plus d'informations, consultez Installer le panier des ventes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si vous avez utilisé le portail d'entreprise et que vous effectuez une mise à niveau vers la Zurich version, vous devez exécuter le `Migrate proxy orders to sales cart` travail planifié après avoir installé l'application Panier de ventes. Cette tâche migre les brouillons de paniers de commandes proxy vers le nouveau panier de vente et empêche vos clients de perdre les produits ajoutés à leurs paniers sur le portail d'entreprise.

La `Migrate proxy orders to sales cart` tâche planifiée exécute les actions suivantes :

- Migre les articles du panier existant des clients vers le nouveau panier de vente
- Crée des enregistrements liés au panier dans les tables Panier de vente
- Met à jour la valeur de la `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg` propriété sur faux

Jusqu'à ce que vous exécutiez cette tâche, le message suivant s'affiche à vos clients sur le portail d'entreprise :

> Une mise à jour du système a effacé votre panier. Contactez votre administrateur pour obtenir de l'aide.

Procédure

1. Sélectionner **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sur la page Travaux planifiés, saisissez Migrer les commandes proxy vers le panier dans le champ de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Sélectionnez la tâche.
4. Sur la page Exécution de script planifiée, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Installer le panier des ventes

Vous pouvez installer le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart) si vous disposez du rôle administrateur.L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des paniers de vente dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart) :

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec le panier de vente.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite

Un exemple de logo est appliqué par défaut au PDF du panier de vente. Pour personnaliser et ajouter votre logo, reportez-vous à la section Ajouter un logo au panier de vente PDF.

Ajouter un logo au panier de vente PDF

Personnalisez et intégrez le logo de votre entreprise dans les PDF récapitulatifs du panier de vente pour garantir une image de marque cohérente et un alignement sur les normes d'identité de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans le champ **de recherche Nom** , entrez `db_image` table et sélectionnez la table Images.
3. Sur la page Détails des tables, sélectionnez **Afficher la liste** dans la section Liens connexes.
4. Dans le champ de recherche **par nom** , saisissez `sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png` et sélectionnez l'enregistrement.
5. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
6. Mettez à jour le logo en sélectionnant **Mettre à jour** en regard du champ Image.
   a. Sélectionnez **Mettre à jour** en regard du champ **Image** .
   b. Sélectionnez le bouton **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier image sur votre ordinateur que vous souhaitez utiliser.
   c. Sélectionnez **OK**.
7. Sur la page Images, vérifiez que le fichier de votre logo a été téléchargé avec succès.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être modifier à nouveau le périmètre de l'application.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modification de la politique de conservation des données et de nettoyage des tables pour l'application Panier de ventes

Une politique par défaut de conservation des données et de nettoyage des tables supprime automatiquement les enregistrements de l'application Sales Cart en fonction de conditions prédéfinies. Vous pouvez modifier ces conditions pour qu'elles correspondent aux politiques de votre organisation.

Par défaut, les enregistrements à l'état complet sont supprimés de la table Panier [sn_sales_cart] s'ils remplissent l'une des conditions suivantes :

- Enregistrements de plus de six mois
- Enregistrements qui n'ont pas été mis à jour depuis plus de six mois

Modifiez la fréquence de conservation des données et de nettoyage des tables en fonction de la charge et du volume prévus. Pour plus d'informations, consultez Modify data retention policy for ATF test results .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Information associée

Table cleanup

Autoflush form

Modifier les termes et conditions du panier de vente

Ajoutez les termes et conditions de validation de la commande dans le bloc de modèle de document CartTermsAndCo pour votre portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bloc de modèle de document CartTermsAndCo dans le modèle de démonstration du panier de vente et les modèles de documents par défaut des termes et conditions du panier de vente est utilisé pour afficher les termes et conditions dans le résumé du panier PDF et lors de la validation, respectivement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Blocs de modèle de document**.
2. Sélectionnez **CartTermsAndCo**.
3. Sélectionnez l'enregistrement dans la liste connexe Contenu de bloc de modèle de document.
4. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
5. Ajoutez vos termes et conditions dans la section Corps.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Document Templates

Create block content in Document Templates

Installation d'applications pour la gestion des tickets de commande en libre-service sur le portail d'entreprise

Installez les modules d'extension nécessaires en fonction des options en libre-service que vous souhaitez offrir aux clients pour la gestion des tickets de commande sur le portail d'entreprise.

Les applications qui doivent être installées à partir de pour ServiceNow Store permettre à vos clients de créer et d'afficher des tickets de commande à partir du Portail d'entreprise :

- Ticket de commande en libre-service [sn_ord_case_ss]
- Playbook de ticket de commande [sn_ord_case_pb]

Ces modules d'extension ont les dépendances suivantes :

- Portail de service clientèle [com.snc.customer_service_portal]
- Gestion des tickets d'opérations de commandes [sn_order_case]
- Playbooks pour Customer Service Management [sn_csm_playbook]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Si vous souhaitez que vos clients puissent uniquement afficher les tickets de commande dans le portail d'entreprise, vous n'avez pas besoin d'installer le module d'extension Playbook de ticket de commande [sn_ord_case_pb] et le module d'extension Playbooks for Customer Service Management [sn_csm_playbook] n'est pas nécessaire.

Vous devez également activer le Portail d'entreprise pour le rendre accessible à vos clients. Le portail d'entreprise est inactif par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configure Business Portal .

Installer Ticket de commande en libre-service

Vous pouvez installer l'application Ticket de commande en libre-service (sn_ord_case_ss) si vous disposez du rôle administrateur.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Ticket de commande en libre-service Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles avec l'application Ticket de commande en libre-service .

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 trouver l'application Ticket de commande en libre-service (sn_ord_case_ss).

   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 du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Playbook de ticket de commande

Vous pouvez installer l'application Playbook de ticket de commande (sn_ord_case_pb) si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Playbook de ticket de commande Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles avec l'application Playbook de ticket de commande .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Playbook de ticket de commande (sn_ord_case_pb) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer la gestion des relations avec les partenaires

Installez l'application PRM (com.snc.partner_relationship_management) à partir de ServiceNow® Store pour permettre aux entreprises d'embaucher des partenaires et d'améliorer leurs cycles de vente.

Les administrateurs et les utilisateurs dotés de différents rôles, tels que administrateur de partenaire d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin), agent partenaire d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_agent) et d'autres, doivent effectuer les tâches de configuration suivantes pour configurer l'application Partner Relationship Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurer PRM

Ce tableau décrit les tâches de configuration requises pour la gestion des relations avec les partenaires et leur description.

Tâche	Description	Rôle
Installer Partner Relationship Management	Installez l'application à partir de ServiceNow Partner Relationship Management Store.	administrateur
Rôles et composants de Partner Relationship Management	Affecter des rôles fonctionnels à différentes PRM entités.	administrateur
Modèle de données pour Partner Relationship Management	Configurez et ajoutez des données aux différentes tables installées avec PRM.	• administrateur • Administrateur des partenaires d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin)

Installer Partner Relationship Management

Installez le module d'extension Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management), ainsi que les données de démonstration et les installations associées aux applications et modules d'extension du ServiceNow Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

En fonction de vos autorisations, vous devez installer les 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 Partner Relationship Management :

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

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, voir Recherche des composants installés avec une application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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, ou 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 Partner Relationship Management.

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

Résultats

Vous avez correctement installé l'application Partner Relationship Management .

Information associée

Rôles et composants de Partner Relationship Management

Modèle de données pour Partner Relationship Management

Rôles et composants de Partner Relationship Management

L'application Partner Relationship Management utilise des rôles pour fournir l'accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, assurer la sécurité des données et établir différents types de relations entre les entreprises et les partenaires de distribution.

Le PRM plugin (com.snc.partner_relationship_management) est livré avec un ensemble de rôles fonctionnels et granulaires, chacun avec différents niveaux d'accès pour émettre et traiter des requêtes.

L'application PRM fournit un accès et des autorisations aux utilisateurs faisant partie de l'écosystème de l'entreprise et du partenaire de distribution.

Rôles fonctionnels et granulaires

Les rôles fonctionnels permettent de fournir aux parties associées autorisées l'accès aux membres de l'entreprise et des partenaires de distribution. Un modèle granulaire permet de protéger les données en accordant le niveau d'accès requis à l'entreprise ou aux entités partenaires de distribution concernées. Grâce à cette fonctionnalité, chaque rôle est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès des utilisateurs à certaines informations.

Vous pouvez définir des politiques granulaires qui autorisent les individus à faire leur travail de manière efficiente et efficace, ce qui contribue à améliorer l'expérience utilisateur.

Rôles et descriptions

Les rôles fonctionnels sont un ensemble de rôles granulaires requis pour exécuter une fonction qui nécessite l'accès à plusieurs entités. Le tableau suivant répertorie les rôles fonctionnels pour Partner Relationship Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles fonctionnels

Liste des rôles fonctionnels et de leur description.

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur des partenaires d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin)	Utilisateur administrateur de l'entreprise partenaire.	• sn_service_org.écrivain • sn_prm.rédacteur_partenaire_canal • sn_prm.partner_program_writer • sn_prm.partner_program_rel_writer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager)	Contributeur appartenant à une entreprise et responsable de la gestion des tickets associés à la hiérarchie des partenaires.	• sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.partner_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Agent partenaire d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_agent)	Prestataire appartenant à une entreprise et responsable de l'exécution des tickets des partenaires.	• sn_customerservice_agent • sn_prm.partner_data_viewer
Gestionnaire des partenaires (sn_prm.external_partner_manager)	Contributeur qui appartient à une entité partenaire et qui est responsable de la génération de rapports des tickets associés à sa hiérarchie des partenaires sur le portail.	• sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_prm.partner_data_viewer
Partenaire associé (sn_prm.external_partner_associate)	Contributeur appartenant à une entité partenaire et chargé de signaler les tickets associés à ses partenaires sur le portail.	• sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.partner_data_viewer

Le tableau suivant répertorie les rôles granulaires installés avec Partner Relationship Management.

Rôles granulaires

Liste des rôles granulaires et de leurs descriptions.

Rôle	Description	Rôles hérités
Rédacteur du partenaire de distribution (sn_prm.channel_partner_writer)	Ce rôle fournit un accès en modification granulaire à la table des partenaires de distribution.	Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)
Rédacteur du programme de partenariat (sn_prm.partner_program_writer)	Ce rôle fournit un accès en modification granulaire à la table du programme partenaire.	Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles granulaires
Liste des rôles granulaires et de leurs descriptions.

(suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
Rédacteur de relations du programme des partenaires (sn_prm.partner_program_rel_writer)	Ce rôle fournit un accès en modification granulaire à la table des relations du programme des partenaires.	Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)
Visionneuse de données de partenaire (sn_prm.partner_data_viewer)	Ce rôle fournit un accès en lecture granulaire aux tables Partenaire de canal, Programme partenaire et Relation du programme de partenariat.	N/A
Expérience (sn_prm.partner_ui)	Ce rôle fournit un accès granulaire au personnel de l'organisation afin de garantir une expérience cohérente dans toutes les interfaces utilisateur. **Remarque :** Le rôle Expérience doit être hérité manuellement dans d'autres rôles pour afficher les modules sur la Partner Relationship Management plateforme ServiceNow, Espace de travail configurable de CSM et le Portail partenaires.	N/A

Information associée

Installer Partner Relationship Management

Modèle de données pour Partner Relationship Management

Ajouter des responsabilités aux PRM rôles

Une responsabilité décrit un rôle ou une fonction qui prend en charge un utilisateur. Utilisez les définitions de responsabilités pour créer des relations entre deux entités partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_rel_manager, sn_prm.external_partner_associate ou sn_prm.external_partner_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations des parties associées définissent le titre d'une relation entre une entité et une organisation ou un utilisateur. Ces configurations permettent également de lier les types de parties associées aux définitions de responsabilités pour accorder l'accès selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Les parties liées et leurs responsabilités par défaut

Liste des types de rôles et leur responsabilité par défaut associée.

Type	Responsabilité par défaut
Gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager]	Gestionnaire des relations d'emplacement [sn_bus_loc.location_relationship_manager]
Partenaire externe associé [sn_prm.external_partner_associate]	Contributeur d'emplacement [sn_customerservice.service_organization_contributor]
Gestionnaire des partenaires externes [sn_prm.external_partner_manager]	Contributeur de gestionnaire d'emplacement [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]

Remarque :
Les responsabilités par défaut sont automatiquement installées avec le module d'extension Emplacement d'entreprise (com.snc.business_location).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des relations avec les partenaires** > **Partenaire de canal**.
2. Ouvrez un enregistrement de partenaire de distribution et ajoutez un membre du personnel externe ou un gestionnaire de relations avec les partenaires d'entreprise en fonction de vos besoins.

Résultats

Un membre du personnel externe ou un gestionnaire de relations avec les partenaires d'entreprise est enregistré.

Modèle de données pour Partner Relationship Management

Le Partner Relationship Management modèle de données fournit un cadre pour cartographier la relation entre les partenaires de distribution et les programmes.

Ajoutez des données dans les tables Partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner] et Programme partenaire [sn_prm_partner_program] et créez une relation entre les deux tables dans la table Relation du programme de partenariat [sn_prm_partner_program sn_prm_partner_program_relationship].

Tâches de configuration pour PRM le modèle de données

Liste des tâches et des descriptions pour les tables de gestion des relations avec les partenaires.

Tâche	Rôle	Description
Configurer la table du partenaire de distribution	• Administrateur d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin) • Rédacteur du partenaire de distribution (sn_prm.channel_partner_writer)	Gérer les informations relatives aux partenaires de distribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de configuration pour PRM le modèle de données
Liste des tâches et des descriptions pour les tables de gestion des relations avec les partenaires.

(suite)

Tâche	Rôle	Description
Configurer la table du programme de partenariat	• Administrateur d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin) • Rédacteur du programme partenaire (sn_prm.partner_program_writer)	Permettez aux partenaires de distribution de participer à des programmes structurés pour établir des relations avec les clients.
Configurer la table des relations du programme de partenariat	• Administrateur d'entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin) • Rédacteur de relations du programme partenaire (sn_prm.partner_program_rel_writer)	Établissez une relation entre les partenaires de distribution et les programmes partenaires.

Information associée

Installer Partner Relationship Management

Rôles et composants de Partner Relationship Management

Configurer la table du partenaire de distribution

Avec l'application Partner Relationship Management , vous pouvez utiliser la table des partenaires de distribution [sn_prm_channel_partner] pour gérer et stocker des informations relatives aux partenaires de distribution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_admin ou sn_prm.channel_partner_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table du partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner] est une extension de l'emplacement d'entreprise externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des relations avec les partenaires** > **Partenaire de canal**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire des détails de l'enregistrement du partenaire de distribution.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de la table des partenaires de distribution et leur description, reportez-vous à la section Champs de table du partenaire de distribution.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configurer la table du programme de partenariat

Grâce à l'application Partner Relationship Management , permettez aux partenaires de distribution de participer à des initiatives structurées conçues pour générer des revenus, améliorer la portée du marché et établir des relations avec les clients à l'aide de la table du programme de partenariat [sn_prm_partner_program].

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prm.partner_program_writer ou sn_prm.enterprise_partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les programmes partenaires définissent les rôles, les responsabilités et les avantages des différents participants. Parmi les exemples de programmes partenaires, citons le programme de revendeur, le programme de fournisseur de services gérés (MSP), le programme de partenaire de formation agréé (ATP), etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des relations avec les partenaires** > **Programmes de partenariat**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir l'enregistrement du programme partenaire.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de la table du programme partenaire et leur description, reportez-vous à la rubrique Champs de table du programme partenaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la table des relations du programme de partenariat

Avec l'application, vous pouvez établir une relation entre les partenaires de distribution et les Partner Relationship Management programmes partenaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_admin ou sn_prm.partner_program_rel_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Associez des partenaires de distribution à différentes initiatives ou programmes structurés à l'aide de la table Relation du programme de partenariat [sn_prm_partner_program_relationship].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des relations avec les partenaires** > **Partenariats**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir l'enregistrement du partenariat.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de la table Relation du programme partenaire et leur description, reportez-vous à la rubrique Champs de la table de relations du programme partenaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Espace de travail des partenaires

Les administrateurs, agents et gestionnaires partenaires peuvent gérer les programmes partenaires et les partenariats sur l'espace de travail des partenaires afin de trier les tickets et les demandes des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vue d’ensemble de l’espace de travail

Utilisez les Espace de travail configurable de CSM pour permettre à l’administrateur des partenaires d’entreprise (sn_prm.enterprise_partner_admin) et au gestionnaire des partenaires d’entreprise (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager) d’accéder aux outils nécessaires pour répondre aux questions des clients et résoudre leurs requêtes.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes à l’aide de l’espace de travail.

Tâches sur l’espace de travail du partenaire

Tâche	Description
Créer un enregistrement de partenaire de canal	Créez et suivez les enregistrements des partenaires de distribution sur l’espace de travail pour gérer et stocker toutes les informations relatives aux partenaires de distribution.
Afficher les informations sur le partenaire de canal sur l’espace de travail des partenaires	Affichez tous les détails, les tickets et les autres entités associés à un partenaire de canal.
Créer des programmes partenaires sur le Espace de travail configurable de CSM	Permettez aux partenaires de canal de créer des programmes partenaires sur l’espace de travail.
Créer des partenariats sur le Espace de travail configurable de CSM	Établissez une relation entre les partenaires de distribution et les programmes partenaires sur l’espace de travail.

Créer un enregistrement de partenaire de canal

Créez et suivez les enregistrements des partenaires de distribution sur l’espace de travail des partenaires afin de gérer et de stocker toutes les informations relatives aux partenaires de distribution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_admin

Procédure

1. Accédez à **l’espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue  de liste.
2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le Partner Relationship Management.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs de la section des détails du partenaire de distribution, reportez-vous à la section Champs de table du partenaire de distribution.

Section Profil business

Champ	Description
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d’affaires annuel de l’entité du partenaire de distribution.
Nombre d'employés	Nombre d’employés dans l’entité du partenaire de distribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Secteurs pris en charge	Secteurs pris en charge par le partenaire de distribution.

5. Dans la section Informations sur la **société du partenaire de distribution** du formulaire, remplissez les coordonnées, y compris le **site Web**, l'e-mail et le **téléphone** du partenaire de distribution.
6. Dans la section **Adresse de l'entreprise** du formulaire, renseignez l'adresse de l'emplacement physique du partenaire de distribution, comme la **rue**, **l'état**, et autres.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher les informations sur le partenaire de canal sur l'espace de travail des partenaires

Affichez des informations consolidées sur les partenaires de distribution via les multiples onglets de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_rel_manager ou sn_prm.enterprise_partner_agent

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le module Gestion des relations avec les partenaires.
3. Ouvrez un enregistrement de partenaire de distribution dans la liste.
   Vous pouvez afficher toutes les informations relatives aux tickets, aux partenaires de distribution enfants, aux produits vendus ou aux éléments de base d'installation associés au partenaire de canal.

   Pour en savoir plus sur les composants de l'enregistrement du partenaire de distribution, reportez-vous à la section Composants du partenaire de distribution sur l'espace de travail.

Enregistrer le personnel du partenaire sur l'espace de travail

Enregistrez un nouveau membre partenaire ou transférez du personnel existant au sein d'une organisation partenaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager] du partenaire de distribution peut également enregistrer le personnel du partenaire dans l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **Partenaires de distribution** dans le module Gestion des relations avec les partenaires.
3. Ouvrez un enregistrement de partenaire de canal dans la liste et sélectionnez **Enregistrer du personnel partenaire**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Inscrire un membre, reportez-vous à la section Formulaire d'inscription des membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

5. Téléchargez un fichier ou un document dans la section **Ajouter des pièces jointes** .

   Il s'agit d'un champ facultatif.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des programmes partenaires sur le Espace de travail configurable de CSM

Permettez aux partenaires de distribution de participer à des initiatives structurées conçues pour générer des revenus, améliorer la portée du marché et établir des relations avec les clients en créant des programmes de partenariat sur l'espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_admin

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **Programme de partenariat** dans le Partner Relationship Management module.
3. Ouvrez un programme partenaire dans la liste et sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire du programme de partenariat, reportez-vous à la section Champs de table du programme partenaire.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des partenariats sur le Espace de travail configurable de CSM

L'application vous permet d'établir une relation entre les Partner Relationship Management partenaires de distribution et les programmes partenaires sur l'espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_admin

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **Partenariats** à partir de Partner Relationship Management.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de partenariat, reportez-vous à la section Champs de la table de relations du programme partenaire.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des tickets pour les partenaires de distribution

Créez des tickets de service clientèle pour que les partenaires de distribution gèrent les requêtes des clients et proposent une résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_rel_manager ou sn_prm.enterprise_partner_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue de liste.
2. Sélectionnez **des tickets** dans le Partner Relationship Management module.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de ticket, reportez-vous à la section Case form .
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Installer et configurer Lead to Cash Core

Installez l'application Base de Lead to Cash , qui vous permet de composer et de créer des workflows que votre organisation gère pour le cycle de vie d'un produit vendu.

Ce mappage fournit à vos utilisateurs une expérience de workflow unifiée sur différentes entités.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant différents rôles effectuent les configurations suivantes : tâches à utiliser prospect en espèces.

Tâches de configuration pour Base de Lead to Cash

Tâche	Description
Configuration et mappage d'entités	Mappez les entités qui définissent une structure et transfèrent les données de l'entité source à l'entité cible.
Créer une configuration d'entité	Utilisez des entités pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer les actions de **suspension**, **de reprise** ou de **déconnexion** requises sur un produit vendu.
Créer un mappage d'entités	Créez un mappage d'entité pour effectuer les actions déclaratives telles que les actions **de suspension**, **de reprise** ou de **déconnexion** sur un produit vendu.

Installer la piste vers la trésorerie core

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Base de Lead to Cash. 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

En fonction de vos droits, 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 l'application principale Prospect-espèces :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Base de Lead to Cash (com.snc.l2c_core) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du 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 Store notes 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, ou sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications nécessitent une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application Lead to Cash Core.
4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des opérations suivantes en fonction de vos autorisations.

Configuration et mappage d'entités

Utilisez les tables et formulaires Configuration d'entité pour configurer et mapper une entité qui définit une structure et transfère les données de l'entité source à l'entité cible.

Mappage et configuration

Créez les configurations et les mappages pour les entités à l'aide des tables Configuration d'entité.

Tables de configuration des entités

Les tables de configuration des entités vous fournissent des informations pour les champs sur le formulaire de configuration des entités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tables de configuration des entités

Table	Nom	Description
Entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity	Définit et gère les entités prospect-espèce.
Définition de l'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_definition	Définit et gère les définitions associées aux entités prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute	Définit et gère les attributs associés aux entités prospect-espèce. Les attributs prospect-espèces sont basés sur les définitions définies pour les entités.

Chaque champ du formulaire de configuration d'entité rassemble les informations d'une table de configuration d'entité. La table suivante contient des informations sur les champs, leurs descriptions et les tables d'entités à partir desquelles les données sont renseignées.

Remarque :
La définition de l'entité prospect-espèces et les attributs d'entité prospect-espèces sont des listes connexes sur le formulaire Configuration de l'entité.

Formulaire Configuration de l'entité

Table	Champ	Description
Entité prospect-espèces	Nom	Nom de l'entité prospect-espèce.
Entité prospect-espèces	ID de configuration	ID de configuration unique pour l'entité.
Entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité, qu'elle soit active ou inactive pour la configuration.
Définition de l'entité prospect-espèces	Entité	Référence à la définition de l'entité prospect-espèce.
Définition de l'entité prospect-espèces	Type	Type de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Table	Table associée à une entité prospect-espèces.
Définition de l'entité prospect-espèces	Étiquette	Étiquette de la définition d'entité.
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent	Parent de la définition d'entité actuelle.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ de relation	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité parente.
Définition de l'entité prospect-espèces	Champ parent	Champ de requête associé à l'enregistrement de définition de l'entité actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Configuration de l'entité (suite)

Table	Champ	Description
Définition de l'entité prospect-espèces	Définition parent hérité	Définition parent qui est également utilisée par la définition d'entité actuelle. **Remarque :** Pour que l'enregistrement de définition de l'entité actuel suive la même définition que celle associée à l'enregistrement parent, sélectionnez **Hériter de la définition parente**.
Définition de l'entité prospect-espèces	Ordre	Ordre numérique pour traiter et visualiser la hiérarchie des configurations.
Attribut d'entité prospect-espèces	Champ	Nom du champ.
Attribut d'entité prospect-espèces	Entité	Référence à l'attribut d'entité prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	Table	Table associée à l'attribut prospect-espèce.
Attribut d'entité prospect-espèces	Clé	Clé unique pour l'attribut d'entité.
Attribut d'entité prospect-espèces	Avancés	Option pour les configurations avancées. **Remarque :** Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez **Avancé**.
Attribut d'entité prospect-espèces	Script	Script pour les attributs avancés.

Mappages d'entités

Les mappages d'entités vous permettent de mapper les tables source et cible pour transférer les données entre les entités qui dépendent des configurations d'entité disponibles. Les tables de mappage d'entités fournissent des informations pour les champs des formulaires de mappage d'entités.

Table de mappage d'entités

Table	Nom	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_mapping	Définit et mappe les mappages d'entité prospect-espèces.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Définit et gère les mappages pour les différentes tables associées aux entités prospect-espèce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Table de mappage d'entités (suite)

Table	Nom	Description
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Définit et gère les attributs et leurs mappages avec l'entité prospect-espèces correspondante.

Le formulaire Mappage d'entités vous permet de mapper les entités avec leurs tables et attributs correspondants.

Remarque :
Le mappage de table d'entité prospect-espèces et le mappage d'attribut d'entité prospect-espèces sont des listes connexes du formulaire Mappage d'entité.

Formulaire Mappage d'entités

Table	Champ	Description
Mappage d'entité prospect-espèces	Nom du mappage	Nom du mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	ID de configuration du mappage	ID unique pour le mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité source	Entité source dans le processus de mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Entité cible	Entité cible dans le processus de mappage.
Mappage d'entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité cible, qu'elle soit active pour le mappage ou non.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Table d'entité source	Table associée à l'entité source.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Table d'entité cible	Table associée à l'entité cible.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Condition d'utilisation	Conditions requises pour le mappage. **Remarque :** Pour définir des conditions de mappage spécifiques, sélectionnez **Utiliser la condition**.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Condition	Conditions de mappage des tables de l'entité source à l'entité cible.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Actif	État de l'entité source, qu'elle soit active pour le mappage ou non.
Mappage de table d'entité prospect-espèces	Ordre	Priorité numérique pour le mappage.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Mappage de table d'entités	Référence au mappage de table d'entité prospect-espèce.
Mappage d'attribut d'entité prospect-espèces	Attribut de la source	Attribut associé à l'entité source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Mappage d'entités (suite)

Table	Champ	Description
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Attribut de la cible	Attribut associé à l’entité cible.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Avancés	Option de mappage avancé. **Remarque :** Pour modifier le script en fonction de vos besoins, sélectionnez **Avancé**.
Mappage d’attribut d’entité prospect-espèces	Script	Script pour personnaliser les mappages.

Créer une configuration d’entité

Créez une configuration d’entité pour composer un workflow entre deux entités afin de pouvoir mettre à jour leurs configurations existantes et effectuer des actions telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prospect en espèces** > **Configurations des entités**.
2. Dans le formulaire Entités prospect-espèces, créez une entité en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, dans le champ **Nom** , entrez le nom de l’entité, puis dans le champ **ID de configuration** , saisissez l’ID de l’entité.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d’entités.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé une configuration d’entité. Vous devez maintenant créer des définitions et des attributs d’entité prospect-espèces.
5. Dans la liste connexe Définitions d’entité prospect-espèces du formulaire Entité prospect-espèces, créez une définition d’entité en sélectionnant **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d’entités.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans la liste connexe Attributs d’entité prospect-espèces du formulaire Entité prospect-espèces, créez un attribut d’entité en sélectionnant **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous avez créé une configuration d'entité et défini sa définition et ses attributs. Vous devez maintenant créer un mappage d'entité personnalisé. Pour savoir comment créer un mappage, reportez-vous à la section Créer un mappage d'entités.

Créer un mappage d'entités

Créez un mappage d'entités pour composer un workflow entre deux entités afin de mettre à jour leurs configurations existantes et d'effectuer un ensemble d'actions déclaratives telles que suspendre, reprendre ou déconnecter un produit vendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prospect en espèces** > **Mappages d'entités**.
2. Dans le formulaire Mappages d'entité prospect-espèces, créez un mappage en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé un mappage d'entités. Vous devez maintenant créer un mappage de table d'entité et un mappage d'attribut d'entité.
5. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèces, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèces, créez un mappage de table d'entités en sélectionnant **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans le formulaire Mappage d'entité prospect-espèces, dans la liste connexe Mappages de table d'entité prospect-espèces, créez un mappage d'attribut en sélectionnant **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Configuration et mappage d'entités.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer Lead-to-Cash Process Management

Planifiez et configurez votre implémentation de Lead-to-Cash Process Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Passez en revue les dépendances pour l'installation et l'utilisation Lead-to-Cash Process Management de .

   - Pour que les responsables des processus de vente puissent créer et surveiller les enregistrements des processus de vente via le Espace de travail configurable de CSMGestion du service client (CSM), il faut installer.
   - Pour pouvoir surveiller les opportunités, les devis ou les commandes dans le processus de vente, vous devez avoir Gestion des opportunités installé , Gestion des devisGestion des commandes .
   - Business Object Core (sn_bo_core) est automatiquement installé en tant que dépendance lorsque vous installez l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit).

2. Installer Lead-to-Cash Process Management

   Vous pouvez installer l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications du Store connexes ServiceNow® , le cas échéant. Installez Lead-to-Cash Process Management sur chacun de vos environnements.

3. Affecter des rôles aux utilisateurs Lead-to-Cash Process Management

   Affectez des rôles à vos utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Lead-to-Cash Process Management .

4. Configurer des objets business pour les enregistrements de processus de vente

   Créez un groupe d'objets métier et des types d'objets métier. Définissez les relations entre les types d'objet métier et ajoutez-les en tant que membres dans le groupe d'objets métier. Cela permet aux gestionnaires de processus de vente de créer des enregistrements de processus de vente à l'aide de ces entités.

5. Personnalisation du tableau de bord du processus de vente

   Définissez le nombre de niveaux et le contenu des vignettes sur la carte de nœuds, et déterminez comment les tâches sont consolidées dans l'onglet Tâches, afin d'améliorer la clarté et le contrôle afin que les responsables des processus de vente puissent se concentrer sur les données pertinentes et naviguer efficacement dans les processus de vente complexes.

6. Modification de la politique de conservation des données et de nettoyage des tables pour Lead-to-Cash Process Management

   Accédez à la politique par défaut de conservation des données et de nettoyage des tables et modifiez-la pour l'adapter à vos besoins.

7. Définition des conditions d'activation de l'accès aux e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

   Les responsables de processus de vente peuvent composer des e-mails directement à partir du tableau de bord pour les enregistrements d'entité de vente qui sont surveillés dans un enregistrement de processus de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Installer Lead-to-Cash Process Management

Vous pouvez installer l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Lead-to-Cash Process Management Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Lead-to-Cash Process Management :

- Rôles
- Tables
- Propriétés

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Lead-to-Cash Process Management et Propriétés installées avec Lead-to-Cash Process Management.

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 trouver l'application Lead-to-Cash Process Management (app-l2c-cockpit).

   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 du ServiceNow Store.

   La liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats

L'application Lead-to-Cash Process Management est installée sur votre instance. L'application Business Object Core est automatiquement installée en tant que dépendance. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Business Object Core.

Le groupe d'objets métier O2C Objects devient également disponible. Il contient les entités impliquées dans le processus d'opportunité d'encaissement, telles que l'opportunité, le devis et la commande. Vous pouvez utiliser ce groupe à condition que vous ayez Gestion des opportunités installé les applications et que vous Gestion des devisGestion des commandes soyez installé sur votre ServiceNow instance.

Que faire ensuite

Affectez des rôles aux utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux Lead-to-Cash Process Management fonctionnalités et effectuer des tâches à l'aide de cette application. Pour en savoir plus, reportez-vous à Affecter des rôles aux utilisateurs Lead-to-Cash Process Management.

Affecter des rôles aux utilisateurs Lead-to-Cash Process Management

Affectez des rôles à vos utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Lead-to-Cash Process Management .

Avant de commencer

Avant de pouvoir affecter des rôles à vos utilisateurs et groupes, assurez-vous d'avoir créé et configuré les utilisateurs et les groupes requis.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau suivant répertorie les rôles dont les rédacteurs d'objets métier et les gestionnaires de processus de vente ont besoin pour accéder aux tables nécessaires pour effectuer leurs tâches respectives.

Rôles requis pour des fonctions spécifiques

Personnage de l'utilisateur	Fonction de la tâche	Rôle requis	Tables ayant fait l'objet d'un accè
Rédacteur d'objets métier	Crée des groupes d'objets métier et définit les relations entre les types d'objets métier.	Rédacteur d'objets métier [sn_bo_core.business_object_writer]	• Type d'objet business [sn_bo_core_obj_type] • Relation entre objets busir [sn_bo_core_obj_rel] • Groupe d'objets business [sn_bo_core_obj_group] • Membres du groupe d'obje [sn_bo_core_obj_group_me

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles requis pour des fonctions spécifiques (suite)

Personnage de l'utilisateur	Fonction de la tâche	Rôle requis	Tables ayant fait l'objet d'un accè
Responsable du processus commercial	Crée des enregistrements de processus de vente, surveille les tâches et les activités sur la carte des nœuds hiérarchiques, lie et dissocie les nœuds.	Responsable du processus commercial [sn_l2c_cockpit.responsable_processus_de_vente]	• Enregistrement du process ventes [sn_l2c_cockpit_sales_proc • Enregistrement de process business [sn_bo_core_process_reco • Ressource de processus b [sn_bo_core_process_reso • Tâche de processus busine [sn_bo_core_process_task

Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée ou via les fonctionnalités d'administration utilisateur suivantes :

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

Information associée

Creating users

Creating groups

Composants installés avec Lead-to-Cash Process Management

Composants installés avec Business Object Core

Configurer des objets business pour les enregistrements de processus de vente

Créez les objets métier nécessaires pour que les gestionnaires de processus de vente créent des enregistrements de processus de vente à l'aide de ces entités.

Avant de commencer

Rôle requis : Rédacteur d'objet métier [sn_bo_core.business_object_writer]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Créez des groupes d’objets métier.

   a. Accédez à la **Tous** > **Core d'objet business** > **Groupe d'objets business**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire Groupe d’objets business

Champ	Description
Nom	Nom du groupe d’objets métier.
Concerne	Workflow ou processus pour lequel vous créez le groupe d’objets métier. Cette valeur doit être Enregistrement de processus de vente [sn_l2c_cockpit_sales_process_record].
Description	Brève description du groupe d’objets métier.

2. Créez des types d’objets métier à ajouter en tant que membres au groupe d’objets métier.

   a. Accédez à la **Tous** > **Core d'objet business** > **Types d'objet business**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire de type d’objet métier

Champ	Description
Nom	Nom du type d’objet métier. Par exemple, Opportunité.
Nom de la table	Table associée à l’objet métier. Par exemple, si le type d’objet métier est Opportunité, vous devez saisir la table Opportunité [sn_opty_mgmt_core_opportunity].

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Définissez les relations entre les types d’objet.

   Les relations définissent la façon dont deux types d’objet sont liés par les colonnes source et de destination sur les tables respectives et régissent la hiérarchie des enregistrements affichés sur la carte de nœud. Par exemple, si vous ajoutez Ligne d’opportunité et Devis en tant qu’entités enfants pour le type d’objet métier Opportunité, sur la carte de nœud, vous verrez les enregistrements Ligne d’opportunité et Devis connexes sous un nœud d’opportunité.

   Vous pouvez ajouter plus d’une entité enfant sous un type d’objet métier parent. Assurez-vous d’éviter les relations circulaires.

   a. Sélectionnez le type d’objet métier que vous avez créé.

   b. Dans la page Type d’objet métier, sous la liste connexe Relations d’objets métier, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Relation d'objet business

Champ	Description
Source	Type d'objet métier parent pour lequel vous créez les relations.
Destination	Type d'objet métier enfant associé au parent.
Nom de la table source	Nom de la table du type d'objet métier parent.
Nom de la table de destination	Nom de table du type d'objet métier enfant.
Champ source	(Facultatif) Colonne de la table source utilisée pour établir la relation.
Champ de destination	(Facultatif) Colonne de la table de destination utilisée pour établir la relation.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Ajoutez des types d'objets métier en tant que membres du groupe d'objets métier.

a. Accédez à la **Tous** > **Core d'objet business** > **Groupe d'objets business**.

b. Dans la liste connexe Membres du groupe d'objets métier, sélectionnez **Nouveau**.

c. Sélectionnez le type d'objet métier que vous souhaitez ajouter à l'aide de l'icône de liste de recherche (🔍).

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les types de groupe d'objets métier et d'objets métier sont disponibles respectivement dans les listes Processus de gestion et Entité métier dans le formulaire Créer un enregistrement de processus de vente dans le Espace de travail configurable de CSM.

Personnalisation du tableau de bord du processus de vente

La personnalisation du nombre de niveaux et du contenu des vignettes sur la carte de nœud améliore la clarté et le contrôle afin que les responsables des processus de vente puissent se concentrer sur les données pertinentes et naviguer plus facilement dans des processus de vente complexes.

Personnaliser les niveaux de carte de nœud hiérarchique pour Lead-to-Cash Process Management

Personnalisez le nombre de niveaux de nœuds à afficher dans la visualisation de la Lead-to-Cash Process Management carte de nœuds hiérarchique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la Lead-to-Cash Process Management carte de nœuds hiérarchique affiche trois niveaux de nœuds. Bien qu'il n'y ait pas de limite supérieure au nombre de niveaux de nœuds que vous pouvez afficher, la carte de nœuds peut afficher un maximum de 250 nœuds à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** puis, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez sn_l2c_cockpit.node_default_levels et sélectionnez-le.
3. Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.
4. Dans le champ **Valeur** , spécifiez un entier pour le nombre de niveaux de nœuds que vous souhaitez afficher sur la carte de nœuds hiérarchique.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser les détails affichés sur les tuiles de carte de nœud à l'aide d'une table de décision

Personnalisez les détails affichés sur les tuiles de la carte de nœud dans l'utilisation Lead-to-Cash Process ManagementTables de décision de .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter d'autres colonnes pour afficher des lignes supplémentaires. Toutefois, cela vous obligerait à apporter des modifications au code dans le générateur d'IU.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables de décision**.
2. Dans le champ **Nom** de la table des propriétés système, recherchez et sélectionnez la table de décision de configuration du type d'objet métier.
   Vous êtes redirigé vers la table de décision dans Studio de workflow.
3. Modifiez les valeurs des colonnes **Champ 1** et **Champ 2** en fonction des informations que vous souhaitez afficher dans la vignette de la carte de nœuds.
4. **Facultatif :** Modifiez l'icône de la mosaïque.
   a. Accédez à la galerie d'icônes pour obtenir le nom de l'icône correspondant à l'icône que vous souhaitez utiliser.
   b. Entrez le nom de l'icône dans le champ **icône Nœud** .
5. **Facultatif :** Ajoutez des lignes de décision pour toutes les entités d'entreprise supplémentaires que vous avez créées.
6. **Facultatif :** Vérifiez les changements en sélectionnant **Test**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnaliser les vues de l'onglet Tâches à l'aide de EVAM

Personnalisez les entités commerciales à partir desquelles les tâches sont affichées, l'icône et les champs affichés sur chaque vignette de tâche, et créez des options personnalisées pour filtrer et afficher les tâches consolidées sur le tableau de bord du processus de vente à Lead-to-Cash Process Management l'aide de Mappage d'action des vues d'entité (EVAM).

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Utilisez la définition de tâche EVAM SPR pour personnaliser les vues de l'onglet Tâches. Les définitions personnalisées EVAM ne sont pas prises en charge.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Sélectionnez l'icône Globe ( ) et définissez le périmètre de l'application sur Gestion du processus prospect-espèce.
3. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**.
4. Dans la colonne **Nom** , recherchez et sélectionnez la tâche SPR.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Sources de données EVAM M2M,** ajoutez ou supprimez une source de données.
   - Créer et lier : définissez une nouvelle source de données, puis liez cette source de données à votre définition EVAM. Pour plus d'informations, consultez Define a data source .

     Remarque :
     Lorsque vous spécifiez une condition pour définir la façon dont les données sont filtrées à partir de la table sélectionnée, sélectionnez l'opérateur comme **n'étant pas vide** pour l'entité d'entreprise que vous ajoutez. Par exemple, **[Quote][n'est pas vide]**.

   - Lier existant : ajoutez une source de données prédéfinie à votre définition EVAM.
   - Dissocier la sélection : dissociez une source de données que vous ne souhaitez pas afficher sous l'onglet Tâches du tableau de bord du processus de vente.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans l'onglet **Ensemble de configuration de vue EVAM M2M** , ajoutez ou supprimez un ensemble de configuration.
   - Créer et lier : définissez un nouvel ensemble de configuration, puis liez cet ensemble à votre EVAM définition. Pour plus d'informations, consultez Définition d'un ensemble de configuration EVAM et Définition d'un modèle de vue EVAM .
   - Lien existant : ajoutez un ensemble de configuration prédéfini à votre EVAM définition.
   - Dissocier la sélection : supprimez l'ensemble de configuration de la vue pour les entités que vous ne souhaitez pas afficher.
8. **Facultatif :** Ajoutez d'autres options de filtre de données sous l'onglet Tâches du tableau de bord du processus de vente.

   a. Dans la liste connexe Filtres de EVAM données, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

EVAM Formulaire Filtres de données

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'étiquette EVAM du filtre de données.
Actif	Option permettant d'activer le EVAM filtre de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Ordre	Priorité pour la configuration de la EVAM vue. Des nombres plus faibles indiquent une priorité plus élevée.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la EVAM vue.
EVAM Définition	Associez une EVAM définition au filtre de données.

9. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Create an EVAM definition

Modification de la politique de conservation des données et de nettoyage des tables pour Lead-to-Cash Process Management

Modifiez la politique par défaut de conservation des données et de nettoyage des tables pour Lead-to-Cash Process Management qu'elle corresponde aux exigences de votre organisation.

Par défaut, les enregistrements sont supprimés des tables Enregistrement de processus business [sn_bo_core_process_record] et Enregistrement de processus de vente [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] et des enregistrements enfants dans les tables Tâche de processus business [sn_bo_core_process_task] et Ressource de processus business [sn_bo_core_process_resource] s'ils répondent à l'une des conditions suivantes :

- Dans un état inactif et non mis à jour au cours des six derniers mois
- Dans un état actif mais non mis à jour au cours de l'année écoulée

Vous pouvez modifier la politique de conservation des données et de nettoyage des tables en fonction de la charge et du volume prévus.

Pour savoir comment modifier la fréquence de conservation des données et de nettoyage des tables pour , reportez-vous à Lead-to-Cash Process Management la section Modify data retention policy for ATF test results .

Information associée

Table cleanup

Autoflush form

Définition des conditions d'activation de l'accès aux e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

Les gestionnaires de processus de vente doivent disposer de l'accès permettant de composer des e-mails pour les enregistrements d'entité de vente qui sont surveillés dans un enregistrement de processus de vente.

Les responsables de processus de vente peuvent composer et envoyer des e-mails liés à un enregistrement de processus de vente par défaut. Autorisez les responsables de processus de vente à composer des e-mails pour les entités de vente connexes en définissant la valeur de l'attribut `email_client` dictionnaire et en `true` utilisant l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Accordez au responsable des processus de vente un accès en écriture à l'entité enfant. Pour plus d'informations, consultez Enable the email client for a table .
- Définissez la valeur de la *glide.email_client.check_write_access* propriété système pour *false* remplacer la vérification de la disponibilité par l'utilisateur d'un accès en écriture à l'entité enfant.

> **Remarque :**
> La *glide.email_client.check_write_access* propriété système n'est pas prise en charge sur Xanadu les versions Glide Yokohama . Si vous utilisez ces versions Glide, vous devez accorder à vos utilisateurs un accès en écriture à l'entité enfant.

Information associée

Email client

Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

Configurer Expériences d'engagement client

Planifiez et configurez votre implémentation de Expériences d'engagement client.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Expériences d'engagement client

   Vous pouvez installer l'application Expériences d'engagement client (com.sn_crm_sequence) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications du Store connexes ServiceNow® , le cas échéant. Installation Expériences d'engagement client sur les ServiceNow instances dans tous vos environnements :

2. Créer une séquence d'engagement client

   Créez une séquence d'engagement client à partir du Espace de travail configurable de CSM. Spécifiez les conditions de déclenchement et de sortie, et ajoutez des activités pour créer une expérience guidée permettant à vos représentants commerciaux d'interagir avec leurs prospects et clients.

Installer Expériences d'engagement client

Vous pouvez installer l'application Expériences d'engagement client (com.sn_crm_sequence) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Expériences d'engagement client Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Expériences d'engagement client :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Expériences d'engagement client.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Expériences d'engagement client (com.sn_crm_sequence) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Une liste des versions disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Créer une séquence d'engagement client

Créez une séquence d'engagement client pour guider vos représentants commerciaux dans l'engagement avec leurs prospects et clients.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook.admin ou_author

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration d'une séquence est basée sur des playbooks et nécessite que vous soyez familiarisé avec l'utilisation Studio de workflow de et Expérience de playbook.

Important :
La configuration et le démontage sont des étapes prédéfinies dans le Expériences d'engagement client playbook. Ne supprimez pas ces étapes et n'y ajoutez pas d'autres activités. Évitez d'apporter d'autres modifications aux activités Séquence de début et Séquence de fin.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Séquences** > **Toutes les séquences**.
4. Sélectionnez **Créer une séquence**.
5. Dans la fenêtre Créer une séquence, spécifiez un nom et éventuellement une description pour votre séquence et sélectionnez **Créer**.
   Vous êtes redirigé et Studio de workflow un playbook de la séquence de type est créé avec les étapes prédéfinies suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Configuration
- Configurer les activités de séquence
- Démolir

6. Définissez les conditions de déclenchement qui lancent une séquence.

   a. Sélectionnez l'icône Modifier au-dessus de la pastille Démarrer.

   b. Sous l'onglet **Calendrier** du formulaire Propriétés de Playbook, indiquez si vous utilisez un déclencheur existant, qui inclut le type de déclencheur et les conditions de configuration des séquences, ou si vous en définissez un nouveau.

      - Pour utiliser un déclencheur existant, sélectionnez **Choisir un déclencheur existant** , puis passez à l'étape 7.
      - Pour définir un nouveau déclencheur, sélectionnez **Définir vos propres conditions à appliquer lors de l'exécution de votre processus**.

   c. Dans la liste déroulante du choix **Définir vos propres conditions pour le moment d'exécution de votre processus** , sélectionnez le type de déclencheur pour le nouveau déclencheur.
   Les types de déclencheurs disponibles sont les suivants :

      - Enregistrer Créer
      - Mise à jour d'enregistrement
      - Créer ou mettre à jour un enregistrement

   d. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table dont vous souhaitez utiliser les opérations d'enregistrement pour déclencher votre playbook.
   Par exemple, vous souhaiterez peut-être que la séquence se déclenche lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour dans la table Piste [sn_lead_mgmt_core_lead].

   e. Dans le champ **Condition à exécuter** , ajoutez les conditions qui doivent être remplies pour déclencher votre playbook.

      Example
      Par exemple, pour déclencher la séquence lors de la création d'un nouvel enregistrement dans la table Piste [sn_lead_mgmt_core_lead], vous devez définir la condition **[Stage][is][New].**
      Pour plus d'informations, consultez Condition builder .

   f. Sélectionnez la fréquence de votre déclencheur dans la liste **déroulante Exécuter mon déclencheur** .
   Les options disponibles sont les suivantes :

      - Une fois
      - Pour chaque modification unique
      - Uniquement si non en cours d'exécution
      - Pour chaque mise à jour

   g. **Facultatif :** Déclenchez votre playbook pour les tables qui étendent la table que vous avez sélectionnée en cochant la case **Exécuter ce déclencheur sur la table étendue** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

h. **Facultatif :** Offrez aux utilisateurs la possibilité de rembobiner le playbook depuis le début en sélectionnant l'onglet **Détails** et en cochant la case **Autoriser le redémarrage de ce playbook pendant l'exécution** .

i. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

7. **Facultatif :** Modifiez la priorité avec laquelle une tâche de séquence est créée dans l'activité Séquence de début de l'étape de configuration.
   Lorsque la condition de déclenchement est remplie, cette activité crée une tâche de séquence avec un état Travail en cours et une priorité modérée par défaut.

   Remarque :
   Ne supprimez pas cette étape et n'ajoutez pas d'autres activités à cette étape. Évitez d'apporter d'autres modifications à l'activité Séquence de démarrage.

8. Dans le diagramme de séquence, configurez les étapes de séquence dans l'étape Configurer les activités de séquence.

   Utilisez cette étape pour configurer les activités que vous souhaitez mettre à la disposition du représentant commercial en tant qu'étapes de séquence guidée pendant l'exécution. Pour plus d'informations, consultez Add and configure an activity in a playbook .

   Vous pouvez ajouter un nombre illimité d'activités à cette étape dans votre séquence.

9. **Facultatif :** Quitter plus tôt la séquence en sélectionnant l'icône **Séquences d'engagement des clients** > **Mettre à jour une tâche de séquence** activité dans le sélecteur d'activité.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une activité, reportez-vous à la section Add and configure an activity in a playbook .

10. Passez en revue la configuration à l'étape Démontage.
    Cette étape prédéfinie met à jour l'enregistrement de tâche de séquence lorsque le commercial termine toutes les étapes de séquence de sa tâche de séquence. Par défaut, le système met à jour l'état de l'enregistrement de tâche de séquence comme terminé (indiqué par État = 3) dans la table Tâche de séquence d'engagement client [sn_crm_sequence_task].

    Remarque :
    Ne supprimez pas cette étape et n'ajoutez pas d'autres activités à cette étape. Évitez d'apporter d'autres modifications à l'activité Séquence de fin.

11. Vérifiez la séquence en sélectionnant **Test**.
12. Sélectionnez **Activer** pour publier la séquence.
13. **Facultatif :** Affichez la séquence dans l'espace de travail CSM/FSM en sélectionnant l'icône Liste et en accédant à **Séquences** > **Toutes les séquences**.

Que faire ensuite

Affichez les tâches de séquence et exécutez les étapes de séquence. Consultez Utiliser Expériences d'engagement client.

Information associée

Stages and activities

Triggers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Table extension and classes

Restart

Suivi des demandes de Gestion des ventes et des commandes

Suivez l'état des workflows de ventes et de gestion des commandes et permettez aux agents de suivre l'état de tous les flux synchrones et asynchrones. Il prend également en charge le traitement séquentiel des enregistrements dépendants pour s'assurer que les données restent exactes et cohérentes.

Table de demande entrante

Ajouter un enregistrement à la table de demandes entrantes modifiée [sn_tmt_core_inbound_queue].

Les champs suivants ont été ajoutés pour améliorer la table Demande entrante :

- Flux demandé
- Compte
- Contact
- Consommateur
- Charge utile de la réponse
- ID d'enregistrements sources
- Statut
- Exécuter en arrière-plan
- Initié par
- Domaine
- Exécuter après
- Configuration de la demande

Champs de la table de demandes entrantes et descriptions correspondantes

Champs	Description	Type de champ
Flux demandé	Référence au mappage d'entité prospect-espèces, par exemple le mappage du produit vendu à la commande.	Référence : sn_l2c_core_entity_mapping
Exécuter en arrière-plan	Détermine si le flux est synchrone ou asynchrone.	Vrai/Faux Valeur par défaut : true
Ressource	Nom du flux qui crée l'enregistrement dans la table Demande entrante.	Chaîne
ID d'enregistrements sources	ID des enregistrements sources généré par le système.	Liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs de la table de demandes entrantes et descriptions correspondantes (suite)

Champs	Description	Type de champ
Table source	Table primaire de prospect à entité de trésorerie sur laquelle la demande est déclenchée.	Nom de la table
ID d'enregistrement	ID de l'enregistrement cible généré par le système.	Chaîne
Table de référence	Nom de la table d'entité cible pour la demande.	Nom de la table
Charge utile	Demande reçue comme entrée pour déclencher le flux.	Chaîne
Charge utile de la réponse	Réponse de la demande qui contient le résultat du flux et capture l'action au niveau de l'enregistrement et l'état de la transaction.	JSON
État	État actuel de la transaction.	Chaîne (choix) Nouveau, En cours, Terminé, Erreur, En attente
Statut	État d'achèvement du flux, par exemple réussite, réussite partielle, échec	Chaîne (choix) Succès, réussite partielle, échec
Message d'erreur	Message d'erreur renvoyé pour une exception.	Chaîne
Compte	Compte associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : customer_account
Contact	Contact associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : customer_contact
Consommateur	Consommateur associé à l'enregistrement source ou cible.	Référence : csm_consumer
Initié par	L'ID utilisateur de la session utilisateur actuelle.	Référence : sys_user
Domaine	Le champ d'application de domaine actuel de l'enregistrement, par exemple global	ID de domaine
Configuration de la demande	Référence à la table de configuration des demandes entrantes.	Référence : sn_tmt_core_inbound_queue_config
Exécuter après	Demande entrante à traiter avant la demande actuelle.	Référence : demande entrante

Remarque :
Les champs **requested_flow** et **response_payload** ne sont pas visibles pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Utilisez le **flux demandé <n'est pas vide>** pour filtrer les enregistrements à l'aide des API de base Prospect-espèce. La table Demande entrante [sn_tmt_core_inbound_queue] fournit l'état et d'autres détails relatifs à la demande. Par exemple, lors de la création d'une commande via un enregistrement de devis, un message de confirmation avec le numéro d'en-tête de la commande et un lien permettant de vérifier l'état de la demande s'affiche.

Sélectionnez les liens dans le message de confirmation pour afficher l'état de l'enregistrement de demande **entrante** et d'autres détails liés à la demande.

Remarque :
Le **processeur de demande SOM de** Flow Designer est déconseillé. Les demandes sont dirigées vers le processeur de demandes IBQ de Flow Designer.

Rôles de sécurité

Rôles de sécurité et accès pour la table de demandes entrantes

Rôle	Autorisation
Administrateur de file d'attente entrante [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Cet utilisateur peut créer, lire et mettre à jour des actions sur les demandes dans la table des demandes entrantes. **Remarque :** Pour les demandes de ventes et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès au champ **requested_flow** .
Files d'attente entrantes Créer un utilisateur [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Cet utilisateur peut uniquement effectuer l'opération de lecture sur les demandes de gestion des ventes et des commandes dans la table des demandes entrantes. **Remarque :** Pour les demandes de ventes et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs **response_payload**, **charge utile** ou **requested_flow** .
Utilisateur d'écriture des files d'attente entrantes [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Cet utilisateur peut uniquement effectuer l'opération de lecture sur les demandes de gestion des ventes et des commandes dans la table des demandes entrantes. **Remarque :** Pour les demandes de vente et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs **response_payload**, **charge utile** ou **requested_flow** .
Utilisateur de lecture de file d'attente entrante [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	Cet utilisateur peut lire toutes les demandes liées aux demandes de vente et de gestion des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles de sécurité et accès pour la table de demandes entrantes (suite)

Rôle	Autorisation
	Remarque : Pour les demandes de vente et de gestion des commandes, l'utilisateur n'a pas accès aux champs **response_payload**, **charge utile** ou **requested_flow** .

Politiques d'archivage

Archivez les enregistrements dans la table Demande entrante et déterminez quand nettoyer les enregistrements sur la table après un certain nombre de jours. Vous pouvez implémenter une période de conservation différente pour les demandes réussies et échouées.

Règle d'archivage	Période
Demandes ayant abouti	10 jours
Demandes ayant échoué	30 jours

Information associée

Table de configuration des demandes entrantes

Table de configuration des demandes entrantes

La table Configuration des demandes entrantes permet aux utilisateurs de définir les configurations afin de déterminer comment chaque flux est traité et suivi au sein d'une demande entrante.

Vue d'ensemble de la table de configuration des demandes entrantes

Le module d'extension API de base des ventes et des services (app-tmt-core) est requis pour utiliser la table de configuration des demandes entrantes (sn_tmt_core_inbound_queue_config).

La table Configuration des demandes entrantes est une table de métadonnées qui doit être configurée pour décider du mode d'exécution d'un flux particulier, synchrone ou asynchrone.

La table peut être utilisée pour effectuer les tâches suivantes.

- Permettez aux administrateurs de configurer le traitement synchrone ou asynchrone des demandes.
- Adaptez le Gestion des ventes et des commandes Request Tracker à tous les flux CRM.
- Activez la configuration des types de notification, qu'il s'agisse de notifications par défaut, personnalisées ou sans notification.

Le champ **Configuration de la demande** de la table de demandes entrantes existante [sn_tmt_core_inbound_queue] est une référence à la nouvelle table de configuration des demandes entrantes (sn_tmt_core_inbound_queue_config).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tout workflow qui nécessite le suivi d'un statut d'achèvement peut utiliser la table Configuration des demandes entrantes et configurer si un flux est synchrone ou asynchrone.

Champs de la table de configuration des demandes entrantes

Un administrateur crée un enregistrement dans la table et spécifie la configuration à l'aide des champs **run_mode**, **trigger_notification** et **configuration_api** .

Champ et descriptions

Liste des champs de la table de configuration des demandes entrantes, leur description et le type de champs.

Champ	Description	Type
ID de configuration	ID de configuration unique pour la configuration des métadonnées.	Chaîne
Étiquette	Nom d'étiquette unique pour la configuration des métadonnées.	Texte traduit
Actif	Spécifie si l'enregistrement de configuration de la demande entrante est actif ou non.	Vrai/Faux La valeur par défaut est **Faux**
Mode d'exécution	Spécifie si une demande s'exécute de manière synchrone ou asynchrone.	Chaîne (choix) : **Sync**, **Async**, **Advanced**. • Synchrone : traitement synchrone. • Asynchrone : traitement asynchrone • Avancé : utilisez un script personnalisé pour déterminer si le flux doit être synchrone ou asynchrone.
Notification de déclenchement	Spécifie la manière dont un utilisateur souhaite recevoir les notifications. Une notification est déclenchée dans l'une des situations suivantes. • **Le** champ de notification de déclenchement est défini sur **la valeur par défaut**. • L'état d'une demande est **Terminé** et l'état est **Réussite** ou **Réussite partielle**.	Chaîne (choix) : Aucune, Par défaut, Personnalisé • Aucun : aucune notification • Par défaut : notifications uniquement pour les demandes asynchrones. • Personnalisé : notification personnalisée pour les demandes asynchrones en fonction des besoins. Configurez des notifications personnalisées à l'aide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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 et descriptions

Liste des champs de la table de configuration des demandes entrantes, leur description et le type de champs.

(suite)

Champ	Description	Type
	Les notifications de l'enregistrement de la table entrante ne sont reçues que par la personne qui a initié le flux.	de l'événement existant (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) ou en gérant votre propre événement personnalisé. La valeur par défaut du champ est **Par défaut**.
API de configuration	Script requis pour traiter la demande entrante. Pour en savoir plus sur l'API de configuration, reportez-vous à la section IBQConfigBase API - Scoped .	Référence : sys_script_include
Domaine	Le champ d'application de domaine actuel de l'enregistrement, par exemple global.	ID de domaine

Rôles de sécurité

Les rôles de sécurité de la table de configuration des demandes entrantes (sn_tmt_core_inbound_queue_config) fournissent différents niveaux d'accès au rôle [sn_tmt_core.inbound_queue_admin].

Rôles et accès

Rôle	Accès
Administrateur	Créer, lire, mettre à jour, supprimer
Administrateur de file d'attente entrante (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	Créer, lire, mettre à jour

Information associée

IBQConfigBase API - Scoped

Activer le module d'extension Return Merchandise Authorization

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension RMA Case Management (com.sn_csm_rma_case). Le module d'extension vous permet de gérer et de trier les tickets de retour pour les éléments de base d'installation.

Avant de commencer

Installez les modules d'extension suivants ou confirmez leur existence avant d'activer le module d'extension RMA Case Management :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Liste des modules d'extension à installer avant le module d'extension RMA Gestion des tickets

Module d'extension	Description
Prospect vers trésorerie de base [com.snc.l2c_core]	Vous permet de composer un flux prospect-trésorerie.
Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base]	Vous permet de capturer l'état actuel de la base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval susceptibles d'avoir un impact sur leur fonctionnement.
Lignes de tickets et workflows [com.sn_case_line]	Permet à un ticket de contenir plusieurs éléments de ligne. Les éléments de ligne sont des instances de produits et peuvent être étendus pour diverses entités d'opérations de commande à ticket.
Vérification des autorisations [com.sn_ent_verify]	Fournit l'API pour vérifier le droit et les caractéristiques.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec la gestion des tickets RMA :

- Module d'extension
- Tables
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension RMA Case Management (sn_csm_rma_case) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

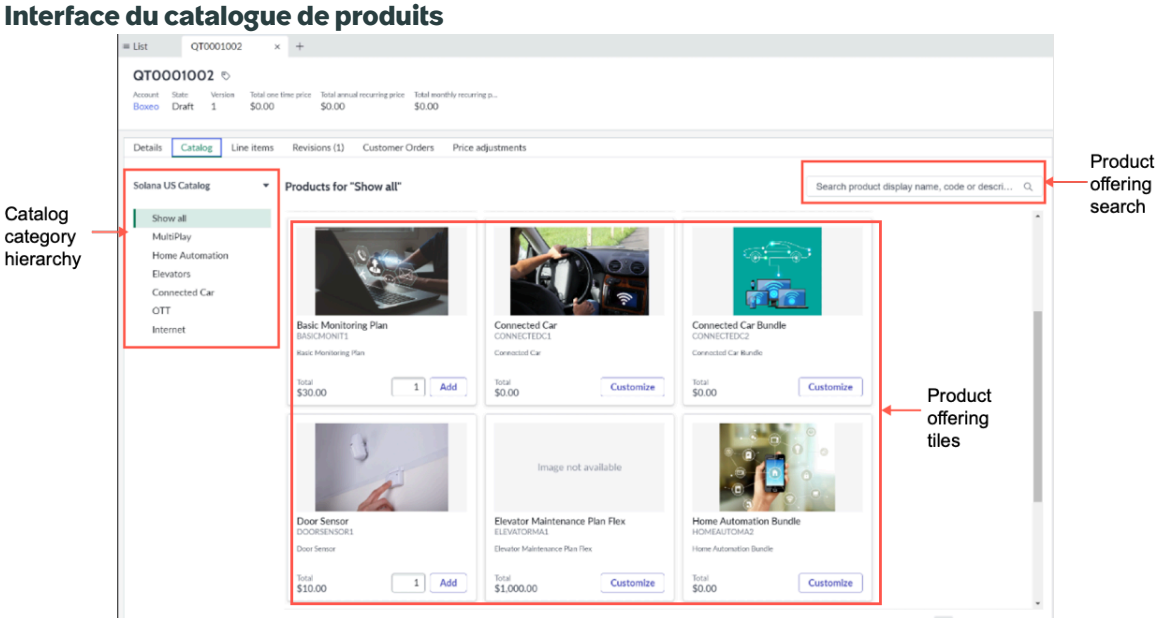
Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications

En tant qu'agents et gestionnaires, vous utilisez le Espace de travail configurable de CSM pour accomplir diverses tâches lorsque vous utilisez les Gestion des ventes et des commandes applications. Depuis l'espace de travail, vous pouvez accéder aux catalogues de produits pour afficher les offres de produits disponibles dans votre organisation. Vous pouvez également utiliser le configurateur de produit pour ajouter des produits configurables aux opportunités, devis et commandes, gérer les produits vendus et l'inventaire des produits, et travailler sur les commandes MACD.

Utilisation des catalogues de produits

Lorsque vous démarrez 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. Vous pouvez ajouter des produits simples et, le cas échéant, des produits complexes qui peuvent être personnalisés. Lorsque vous démarrez une piste, l'onglet Catalogue affiche des produits simples qui peuvent être ajoutés et ne nécessitent pas de personnalisation supplémentaire.

Interface du catalogue de produits



La vue de 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 du produit. La fonction de recherche affiche les tuiles de produits 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, une brève description et une option permettant d'ajouter ou de personnaliser l'offre de produits. L'option **Ajouter** s'affiche lorsque le produit est une offre de produit simple (fixe). L'option **Personnaliser** s'affiche pour les offres de produits configurables qui peuvent être adaptées à un client. La sélection **de Personnaliser** ouvre la pour configurateur de produit configurer l'offre de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

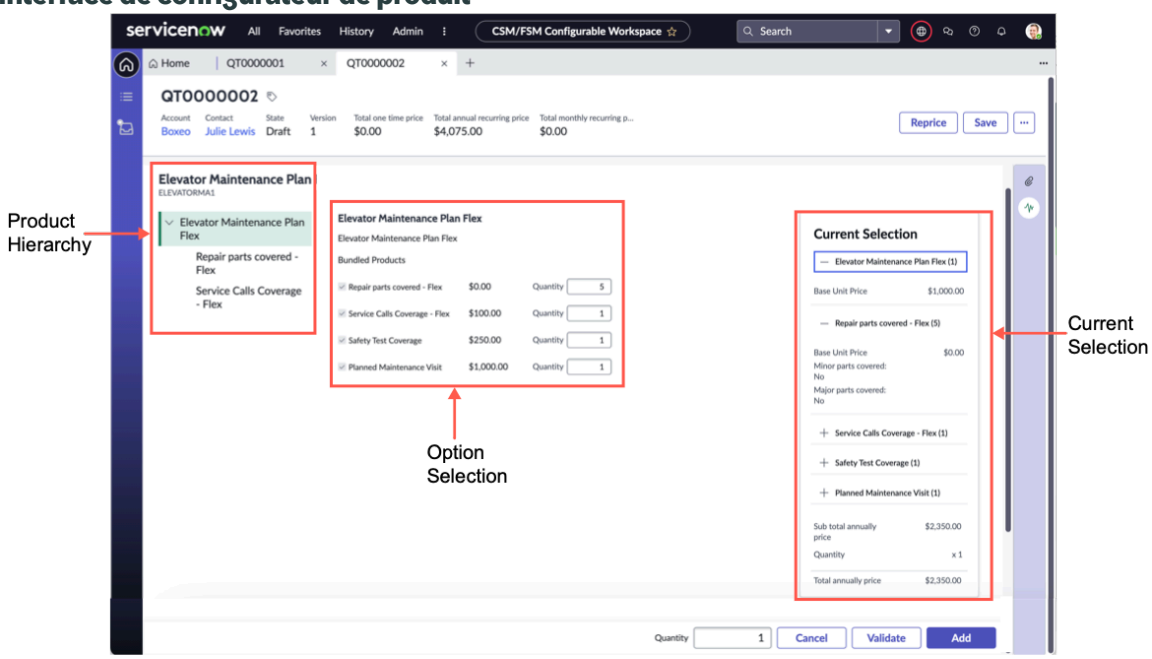
Utilisation du configurateur de produit

Le configurateur de produit est une interface permettant de personnaliser les offres de produits configurables. Il affiche les options de produits disponibles et calcule automatiquement le prix du produit lorsque vous sélectionnez des 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'option** : 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. La tarification est calculée automatiquement et affichée dynamiquement lorsque vous sélectionnez des options de produit.

Interface de configurateur de produit



Sélection des caractéristiques et des options du produit

Pour les opportunités, les devis et les commandes, la hiérarchie de produits et les sections de sélection des options peuvent afficher plus d'options lorsque vous configurez un produit qui a des attributs plus détaillés et complexes.

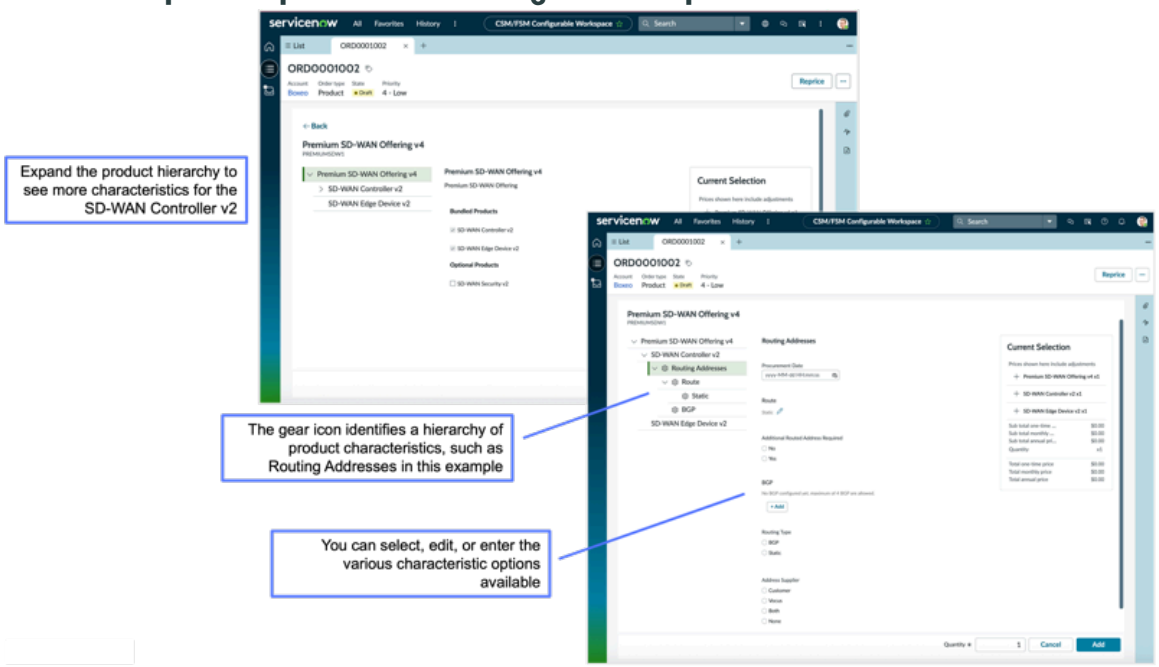
Dans la hiérarchie de produits, sélectionnez l'icône d'engrenage pour afficher les options disponibles à ce niveau.

Remarque :
Les détails de tarification ne sont pas fournis dans le volet **Sélection actuelle** pour les caractéristiques complexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Caractéristiques complexes dans le configurateur de produits



Créer des configurations multiples

Créez plusieurs configurations d'une offre de produit enfant lorsque vous ajoutez un produit configurable à une opportunité, un devis ou une commande. Vous pouvez ensuite configurer les options et les caractéristiques du produit séparément pour chaque configuration d'offre.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre administrateur de catalogue de produits a activé plusieurs configurations pour les offres enfants d'un produit groupé, vous pouvez créer plusieurs configurations d'offre enfant pour les offres enfants sélectionnées. Lors de la création de plusieurs configurations d'offre enfant, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifiez la quantité d'une offre enfant qui peut avoir plusieurs configurations.
- Clonez une offre enfant ou divisez une offre enfant dont la quantité est supérieure à 1.
  - L'option **Cloner** copie l'offre enfant en fonction du nombre de copies que vous spécifiez et crée des configurations d'offre identiques.
  - L'option **Diviser** divise la quantité de l'offre enfant actuelle par le nombre de fractionnements que vous spécifiez et répartit la quantité uniformément entre toutes les copies.
- Personnalisez les options et les caractéristiques pour chaque instance d'offre enfant créée.
- Supprimez une instance d'offre enfant, tant que le nombre minimal d'offres enfants défini pour le produit est conservé.

Traduction automatique

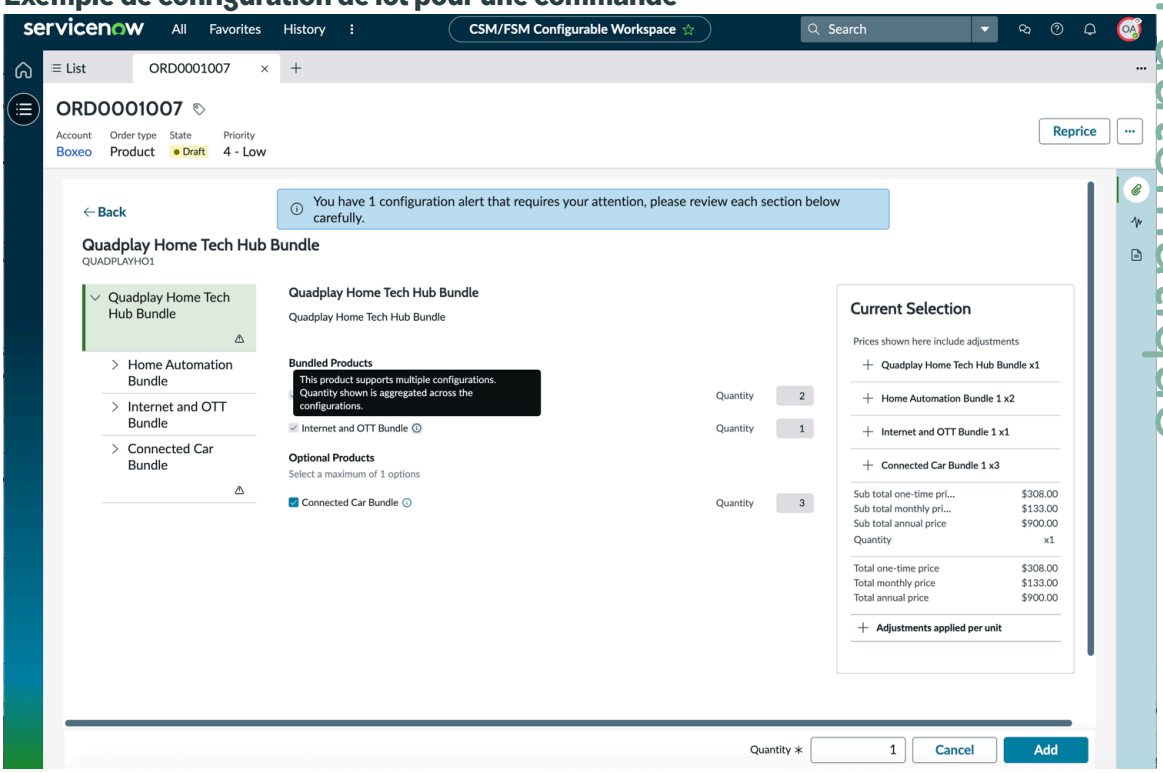
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Même lorsque la fonctionnalité de configurations multiples est activée, il existe des scénarios dans lesquels certaines options de configuration peuvent ne pas être disponibles. Le système utilise les valeurs de quantité par défaut, minimale et maximale de la définition du produit pour déterminer les configurations valides, puis active ou désactive les options **Fractionner** ou **Supprimer** pour la gestion des configurations d'offres enfants. Pour en savoir plus sur la validation, reportez-vous à .Configurations multiples

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à l'opportunité, au devis ou à la commande avec lequel vous souhaitez travailler.
   Par exemple, accédez à **Estimations** > **Tous** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet Catalogue.
4. Dans la hiérarchie du catalogue de produits, sélectionnez le catalogue de produits que vous souhaitez utiliser.
   Le catalogue de produits affiche les produits disponibles sous forme de cartes d'offre de produits.
5. Sélectionnez le produit configurable en choisissant **Personnaliser** dans la carte d'offre de produit appropriée.
   Le configurateur de produit affiche la configuration de l'offre de produit, y compris les options et les caractéristiques du produit groupé. Les offres enfants qui peuvent avoir plusieurs configurations sont identifiées par des icônes d'informations. Sélectionnez l'icône Informations pour afficher un message indiquant que l'offre peut avoir plusieurs configurations et que la quantité d'offre affichée est agrégée entre les configurations.

Exemple de configuration de lot pour une commande



6. Accédez à l'offre enfant dans la hiérarchie de produits, qui affiche la page récapitulative de l'offre.
   Vous pouvez faire ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Pour modifier la quantité de l'offre enfant, saisissez la nouvelle valeur dans le champ **Quantité** .
- Pour ajouter de nouvelles configurations pour l'offre, sélectionnez le menu **Autres options** () en regard du champ **Quantité** , puis sélectionnez une option.

Autres options

Option	Description
Clone	Option permettant de créer des copies de l'offre enfant sélectionnée. Entrez le nombre de clones à créer. Le système crée des copies identiques de l'offre de produit enfant, et chaque clone a une quantité de 1. Par exemple, si la quantité de l'offre enfant actuelle est de 2 et que vous spécifiez 2 clones, deux copies identiques de l'offre enfant sont créées. Chaque clone a une quantité de 1 et devient un élément de ligne distinct que vous pouvez configurer. **Remarque :** Le système vérifie la quantité totale autorisée pour l'offre enfant.
Division	Option de création d'instances d'offre enfant en divisant la quantité de l'offre enfant actuelle et en distribuant les quantités entre les instances d'offre. Entrez le nombre de fractionnements à utiliser. Par exemple, si la quantité de l'offre enfant est de 5 et que vous spécifiez 3 divisions, le système crée deux instances d'offre enfant. Après la division, vous avez trois instances d'offres enfants, qui ont une quantité de 2, 2 et 1, respectivement. Vous pouvez ensuite configurer chaque élément de ligne selon vos besoins.
Supprimer	Supprime une instance d'offre enfant existante.

Les nouvelles configurations résultant du clone ou de la scission sont répertoriées dans la hiérarchie du catalogue de produits. La tarification associée est affichée dans le volet Sélection actuelle.

- Les nouvelles configurations ont des noms qui reflètent le nom de l'offre enfant, suivis d'un nombre incrémentiel, par exemple, Hub domotique 2, Hub domotique 3, et ainsi de suite.
- Les changements de quantité pour une offre enfant sont également reflétés dans le volet Sélection actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

7. Pour chaque nouvelle configuration d'offre, sélectionnez les caractéristiques et les options de produit appropriées.
8. Lorsque vous avez terminé de configurer les offres enfants, sélectionnez **Ajouter** pour ajouter chaque configuration sous la forme d'un élément de ligne distinct à votre opportunité, devis ou commande.

Utiliser Gestion des leads

Utilisez le Gestion des leads pour créer votre prospect.

Gestion des leads interface

L'interface Gestion des leads contient les onglets suivants :

Onglets de Gestion des leads

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour votre prospect.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre prospect.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoin qui fournissent des recommandations de produits pour une piste.
Onglet Tâches	Créez des tâches de piste.
Onglet Rendez-vous	Créez des rendez-vous pour votre prospect.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une piste.
Onglet E-mails	Créez des e-mails pour communiquer avec les personnes concernées requises.

Créer une piste

Créez une piste dans l'application en saisissant les détails, tels que le nom du client, l'étape de vente, le type de piste, le Gestion des leads score et la source.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer une piste

Champ	Description
Prénom	Prénom du prospect.
Nom	Nom de famille du prospect.
E-mail	Adresse e-mail du prospect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Téléphone mobile	Numéro de téléphone portable de la piste.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du prospect.
Titre	Titre de l'introduction.
Société	Nom de la société du prospect.
Étape	Étape de la piste.
Source de la piste	Source de la piste.

4. Sélectionnez **Créer un prospect**.
   Un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.
5. Sélectionnez **Actualiser** pour afficher le nouveau prospect dans la liste.

Que faire ensuite

Commencez à ajouter plus d'informations à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez Ajouter et afficher les détails d'une piste.

Mettre à jour une piste

Modifier ou mettre à jour une piste dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez une piste existante qui est au stade Nouveau, Contacté ou Nurturing.
   - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Modifier** pour apporter des modifications aux informations du prospect et sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Ouvrez l'enregistrement de piste, apportez les modifications et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez Utiliser Gestion des leads.

Affecter une piste

Affecter une piste à un agent commercial dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Affecter à**.
- Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Affecter à**.

Pour Créer une piste, sélectionnez **Nouveau**.

Remarque :

Immédiatement après avoir créé la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Dans la boîte **de dialogue Affecter des pistes à** , sélectionnez **Propriétaire** et choisissez un agent commercial.
   Vous pouvez cocher la case si vous souhaitez réaffecter toutes les tâches des prospects sélectionnés à cet agent commercial.
4. Sélectionnez **Affecter**.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez Utiliser Gestion des leads.

Ajouter et afficher les détails d'une piste

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre prospect.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Renseignez les informations supplémentaires dans l'onglet Détails.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une piste.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez Ajouter des produits à une piste.

Ajouter des produits à une piste

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des leads pour ajouter des produits à votre prospect.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre prospect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez **Catalogue**.
4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l'onglet **Catalogue** .

Onglet Catalogue

Élément	Description
Hiérarchie du catalogue de produits	Cette option sélectionne le catalogue de produits.
Bouton Ajouter	Le bouton **Ajouter** ajoute le produit au devis. Le bouton **Ajouter** s'affiche pour les produits simples qui n'ont pas d'options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   L'offre de produit est ajoutée à la piste en tant **qu'élément de ligne**.

Que faire ensuite

Ajouter des éléments de ligne à une piste.

Obtenir des recommandations de produits pour les prospects à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoins dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits afin d'obtenir des recommandations de produits pour les prospects.

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 besoins que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez la piste sur laquelle vous souhaitez travailler.

   Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de la piste.
3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produits** dans la hiérarchie du catalogue.
   Les cartes de modèle de besoins du guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.
   Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, passez en revue ou sélectionnez les recommandations :
   - Pour consulter vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier** . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
   - Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.
7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** dans la vignette pour le produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.
   Le produit sélectionné est ajouté à la piste. L'onglet Besoins affiche le modèle de besoins que vous avez sélectionné. Vous pouvez passer en revue le modèle de besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.

Ajouter des éléments de ligne à une piste

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre prospect en saisissant les détails, tels que l'offre de produits et la quantité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **PistesTous**.
3. Sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de piste ou sélectionnez un élément de ligne de piste existant pour apporter des modifications.
5. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne de prospect .

Formulaire d'élément de ligne de piste

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'élément de ligne de piste généré par le système.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne de piste.
Offre de produits	Offre groupée de produits pour l'élément de ligne de prospect.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne de la piste.
Notes de travail	Informations supplémentaires relatives à l'élément de ligne de piste.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'élément de ligne de piste est ajouté à la piste principale.

Que faire ensuite

. Ajoutez des tâches de piste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ajouter des tâches de piste

Créez des tâches de piste pour faire le suivi des appels, des e-mails ou des réunions avec vous afin de progresser sur la piste.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez et sélectionnez **Pistes - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des prospects** , sélectionnez le prospect avec lequel vous souhaitez travailler.
   - Sur la page **Prospects - Tous** , sélectionnez **Créer une tâche**.
   - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez l'onglet **Tâches** et sélectionnez **Nouveau** pour démarrer une nouvelle tâche de piste ou sélectionnez une tâche de piste existante pour apporter des modifications.

   Pour Créer une piste, sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :

   Immédiatement après avoir créé la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer une **tâche pour le prospect** .

Créer une tâche pour la piste

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche de piste.
État	État de la tâche principale.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de piste doit être terminée.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel cette tâche de piste est affectée.

4. Sélectionnez **Créer une tâche**.
   Cette tâche est ajoutée à la piste.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches de prospect. Pour en savoir plus, consultez Créer des rendez-vous.

Créer des rendez-vous pour les tâches de piste

Créez des rendez-vous avec vos personnes concernées pour mener des discussions commerciales pour votre prospect.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche de prospect. Pour créer une tâche de piste, reportez-vous à la section Ajouter des tâches de piste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste** > **Tous**.
3. Sélectionnez la tâche de piste avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous** .
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
5. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

Formulaire Créer un nouveau rendez-vous

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	État du rendez-vous.
Heure de début	Heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	Heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Lieu de votre rendez-vous.
Message	Informations supplémentaires pour votre rendez-vous.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le rendez-vous et l'envoyer ultérieurement ou sélectionnez **Envoyer l'activité** pour l'envoyer maintenant.

Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer les informations sur le produit à votre client conformément aux besoins de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez une piste avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **E-mails** .
4. Sélectionnez **Composer un e-mail** pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour en afficher les détails.
5. Renseignez les détails dans le formulaire de brouillon d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de brouillon d'e-mail de prospect

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 préremplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour supprimer votre e-mail, sélectionnez **Abandonner le brouillon**. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

6. 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** .

Gérer les prospects à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations de prospect les plus pertinentes pour vous et vos parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Remarque :

La limite par défaut de cartes pouvant être affichées sur le tableau Kanban est de 500.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous**.
3. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .

Par défaut, les prospects sont regroupés par différentes étapes et affichés sur la page.

- Pour modifier une étape de piste, faites glisser la carte principale d'un état et déposez-la dans un autre état.
- Pour afficher les prospects par différentes catégories, telles que le secteur, la source et le motif, sélectionnez le menu déroulant **Grouper par :** sur la page.
- Vous pouvez effectuer diverses actions pour vos prospects, telles que la création d'une tâche de prospect, l'affectation d'un prospect et la rédaction d'un e-mail en sélectionnant les trois points verticaux ( ) sur une carte de prospect ou un en-tête d'étape de prospects verticaux.
- Pour créer un nouveau prospect directement à partir de cette page, sélectionnez **le bouton Nouveau** . Pour en savoir plus, consultez Créer une piste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Convertir une piste en opportunité

Convertir une piste en opportunité dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Dans la liste **Prospects - Tous** , sélectionnez le prospect avec lequel vous travaillez.
   - Pour un client business, sélectionnez **Convertir la piste** > **vers un compte** et renseignez les champs du formulaire.

Convertir le formulaire de prospect

Champ	Description
Compte	Nom de votre compte client. ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau compte. ▪ Choisir existant : Sélectionnez si le client est votre compte existant.
Contact	Nom et e-mail de votre contact client. ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau contact. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si le contact existe déjà.
Opportunité	Détails permettant de créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez Créer une opportunité. ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous disposez déjà d'une opportunité. **Remarque :** Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.

   - Pour un compte de consommateur, sélectionnez **Convertir la piste** > **vers un consommateur** et renseignez les champs du formulaire.

Convertir le formulaire de prospect

Champ	Description
Consommateur	Nom et adresse e-mail de votre consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un nouveau contact. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si le contact existe déjà.
Opportunité	Détails permettant de créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez Créer une opportunité. ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité. ▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous disposez déjà d'une opportunité. **Remarque :** Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.

3. Sélectionnez **Convertir la piste**.
   Une boîte de dialogue s'affiche pour la conversion réussie de votre prospect en opportunité. Vous pouvez sélectionner le nouvel enregistrement d'opportunité qui a été créé.

Disqualifier une piste

Disqualifier une piste dans Gestion des leads.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
3. Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points ( ) dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Disqualifier la piste**.

   Remarque :
   Vous ne pouvez disqualifier qu'un prospect qui est au stade Nouveau, Contacté ou Nurturing.

4. Dans la boîte de dialogue **Disqualifier la piste** , sélectionnez un **motif**.
5. Sélectionnez **Disqualifier**.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez Utiliser Gestion des leads.

Exporter les prospects

Vous pouvez exporter un devis sous forme de fichier Gestion des leads JSON et le fournir à un client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité Gestion des leads d'exportation de piste dans exporte une liste de toutes les pistes. Suivez les étapes suivantes pour exporter des prospects.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tous**.
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 sur un lecteur local.

   La liste des prospects est exportée en fonction des paramètres définis.

Utiliser Gestion des opportunités

Utilisez l'application Gestion des opportunités pour créer votre opportunité.

L'interface Gestion des opportunités comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos opportunités.

Onglets Gestion des opportunités

Gestion des opportunités	Description
Onglet Détails	Ajoutez des détails sur l'opportunité, tels que des informations sur le compte, le cycle de vente et l'étape.
Onglet Catalogue	Utilisez le catalogue de produits pour ajouter des éléments de ligne à l'opportunité.
Onglet Besoins	Ajoutez à l'opportunité des informations plus précises sur les besoins business de votre client.
Onglet Éléments de ligne	Ajouter des éléments de ligne d'opportunité.
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'opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer une opportunité

Créez une nouvelle opportunité de produit dans l'application en saisissant les détails, tels que le Gestion des opportunités compte, l'étape de vente, le type de cycle de vente et la taille de la transaction.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue de **liste**.
2. Dans la liste **Opportunité - Toutes** , sélectionnez **Nouveau**.
   La boîte de dialogue **Créer une opportunité** s'ouvre.
3. Utilisez la table suivante pour compléter les informations.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'opportunité et **Fermer** pour revenir à la fenêtre principale des opportunités.
5. Sélectionnez Actualiser pour afficher la nouvelle opportunité dans la liste.

Que faire ensuite

Commencez à ajouter d'autres informations à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez Ajouter et afficher les détails d'une opportunité.

Ajouter et afficher les détails d'une opportunité

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter et afficher des informations sur votre opportunité, y compris la source et le concurrent.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Opportunité** > **Tous** et sélectionnez votre opportunité.
3. Renseignez les informations dans l'onglet Détails.

Onglet Détails de l'opportunité

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'opportunité généré par le système.
Compte	Nom de la société du compte client.
Contact	Nom de la personne de la société avec laquelle vous interagissez.
Type de cycle de ventes	Type de ventes, par exemple NEWCUST, NEW ou UPSELL.
Étape	Phases de l'opportunité. Par exemple, qualifier, développer, proposer, négocier, fermé-gagné ou fermé-perdu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Propriétaire	Agent commercial ou représentant commercial affecté à cette opportunité.
Description brève	Brève description de l'opportunité.
Description	
Devis primaire	
Secteur	Nom du secteur. Par exemple, les télécommunications, la fabrication, les soins de santé ou les banques.
Taille estimée de l'offre	Quantité d'opportunités potentielles.
% probabilité	Pourcentage estimé de réussite de l'opportunité de vente.
Montant	**Remarque :** Si une opportunité n'a pas d'élément de ligne, le montant prend la même valeur que la **taille estimée** de la transaction. Lorsque des éléments de ligne d'opportunité sont ajoutés, la valeur du montant change à mesure que la valeur est récupérée à partir du **TCV total**.
Montant pondéré	Chiffre d'affaires total ajusté par le pourcentage de probabilité. Le **montant pondéré** d'une opportunité est calculé en multipliant le % de **probabilité** par le **montant**. Par exemple, si le pourcentage de probabilité d'une opportunité est de 10 (0,1 %) et que le montant est de 100 $, le montant pondéré est 0,1 X 100 = 10,00.
Groupe d'opportunités	
Plus disponible	Nom du client concurrent pour lequel cette transaction est perdue.
Source	Nom de la source auprès de laquelle ces informations sur l'opportunité sont recueillies.

Traduction automatique

4. Renseignez les champs suivants dans la section **Tarification** de l'onglet **Détails** .

Remarque :
Les champs **Chiffre d'affaires récurrent total**, **Chiffre d'affaires annuel total récent**, **Coût annuel total des contrats** et Valeur **totale des coûts** réels sont calculés automatiquement en fonction de la valeur des éléments de ligne d'opportunité associés à une opportunité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Section Tarification d'opportunité

Champ	Description
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour le dollar américain.
Liste de prix	Liste de prix par défaut pour l'opportunité.
Terme (mois)	Période d'abonnement de l'élément de ligne d'opportunité. La durée par défaut est de 12 mois.
Total des prix ponctuels	Prix total de tous les produits ou services uniques dans l'opportunité.
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Montant total des revenus mensuels récurrents (MRR) pour tous les produits et services récurrents.
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Montant total des revenus récurrents annuels (ARR) pour tous les produits et services récurrents chaque année.
Valeur annuelle totale du contrat	Valeur annuelle totale du contrat (ACV), qui est le montant annuel des revenus de tous les produits et services provenant d'un contrat client.
Valeur totale du contrat sur durée	Valeur totale du contrat (TCV), qui est le montant total des revenus d'un contrat client attendus sur la durée de vie du contrat.

5. Sélectionnez le mode de communication préféré du client.
   - Ne pas appeler
   - Ne pas envoyer d'e-mail
   - Ne pas partager
6. Dans la section **Informations système** de l'onglet Détails, renseignez les champs requis avec des informations sur la date et la personne qui a créé l'opportunité, et saisissez les **notes de travail** connexes.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre opportunité.

Obtenir des recommandations de produits pour les opportunités à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle de besoins dans le guide de sélection de produits du 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 besoins que vous recevez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

d’un client. Le guide de sélection de produits répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue Liste.
2. Accédez à la **Opportunité** > **Tous** et sélectionnez l’opportunité sur laquelle vous souhaitez travailler.

   Le catalogue de produits s’affiche dans l’onglet Catalogue de l’opportunité.
3. Dans l’onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produits** dans la hiérarchie du catalogue.
   Les cartes de modèle de besoins du guide s’affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.
   Le questionnaire pour le modèle sélectionné s’ouvre.
5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, passez en revue ou sélectionnez les recommandations :
   - Pour consulter vos réponses, sélectionnez l’icône **Modifier** . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
   - Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L’onglet Catalogue affiche les produits recommandés.
7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** la carte du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.
   Le produit sélectionné est ajouté à l’opportunité. L’onglet Besoins affiche le modèle de besoins que vous avez sélectionné. Vous pouvez passer en revue le modèle de besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.

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 et la quantité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans l’espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** icône Afficher et sélectionner **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la vue de **liste Opportunités** , sélectionnez l’opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis 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 d’élément de ligne d’opportunité.

Formulaire d’élément de ligne d’opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de l’élément de ligne d’opportunité généré par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs	Descriptions
Opportunité	L'ID généré par le système de votre opportunité.
Offre de produits	Offre de produits sélectionnée pour l'élément de ligne d'opportunité.
Unité de mesure	L'unité de mesure de l'élément de ligne d'opportunité.
Prix net unitaire	Prix unitaire après ajustements, le cas échéant. **Remarque :** Les champs **Prix net unitaire** et **Prix catalogue unitaire** ont les mêmes valeurs si l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.
Terme (mois)	Période d'abonnement de l'élément de ligne d'opportunité. La durée par défaut est de 12 mois uniquement pour les produits récurrents.
Quantité	La quantité de l'élément de ligne d'opportunité.
Emplacement du service	Emplacement de service auquel l'élément de ligne d'opportunité s'applique.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.
Période	La périodicité est basée sur la méthode de tarification sélectionnée pour l'offre de produits. ○ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Unique », la périodicité est définie sur « Aucune ». ○ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Récurrent », la périodicité peut être définie sur « Mensuel » ou « Annuel ».
Prix catalogue unitaire	Prix catalogue unitaire de l'offre de produits incluse dans l'élément de ligne d'opportunité. **Remarque :** Les champs **Prix net unitaire** et **Prix catalogue unitaire** ont les mêmes valeurs si l'opportunité n'est pas synchronisée avec le devis.
Prix unique cumulé	Prix unique de l'opportunité et des éléments de ligne enfants d'opportunité. Prix unique cumulé = quantité * prix net unitaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs	Descriptions
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Chiffre d’affaires mensuel récurrent cumulé de l’opportunité et de toutes les lignes enfants. ○ Si la périodicité est mensuelle, MRR cumulé = prix net unitaire * quantité. ○ Si la périodicité est annuelle, Chiffre d’affaires récurrent mensuel cumulé = Prix net unitaire/12 mois * Quantité. Le client peut modifier cette formule s’il personnalise ses propres valeurs pour la périodicité. Ce champ n’est renseigné que si la périodicité de l’opportunité est de nature récurrente.
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Ce champ n’est renseigné que si la périodicité de l’opportunité est de nature récurrente. Chiffre d’affaires annuel cumulé = Chiffre d’affaires mensuel cumulé * 12
Valeur annuelle cumulée du contrat	Valeur annuelle totale du contrat (ACV), qui est le montant annuel des revenus de tous les produits et services provenant d’un contrat client. ACV cumulé = prix unique cumulé + ARR cumulé.
Valeur totale du contrat cumulée	Valeur totale du contrat (TCV), qui est le montant total des revenus d’un contrat client attendus sur la durée de vie du contrat. TCV cumulé = Prix unique cumulé + Durée * Chiffre d’affaires récurrent cumulé.
Notes de travail	Toute information supplémentaire relative à l’élément de ligne d’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 du concurrent pour votre opportunité afin de pouvoir avoir des conversations commerciales fructueuses avec votre client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités** , sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Concurrents** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un concurrent d'opportunité ou sélectionnez un concurrent d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Remplissez les champs du formulaire Concurrent d'opportunité.

Formulaire d'opportunité de concurrent

Champs	Descriptions
Société	Le nom de l'entreprise qui est un concurrent.
Opportunité	Le numéro de l'opportunité.
Forces	Points forts du concurrent.
Faiblesses	Faiblesses du concurrent.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les informations sur le concurrent sont ajoutées à l'opportunité principale.

Ajouter des tâches d'opportunité

Créez des tâches d'opportunité pour capturer des détails supplémentaires sur les besoins de votre client.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer 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 de tâche d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de la tâche d'opportunité généré par le système.
Opportunité	Le numéro de l'opportunité.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche d'opportunité doit être terminée.
Description brève	Plus d'informations sur la tâche d'opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs	Descriptions
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	Remarques supplémentaires sur la tâche d'opportunité.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche d'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 nécessaires pour faire avancer la discussion commerciale sur 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 la section Ajouter des tâches d'opportunité.

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez et sélectionnez **Tâches d'opportunité**.
2. Sélectionnez la tâche d'opportunité avec 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 nouveau rendez-vous.

Formulaire Créer un nouveau 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	L'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 d'un rappel.
Objet	Les informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Le lieu du rendez-vous.
Message	Tout message supplémentaire pour votre rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités** , sélectionnez l'opportunité avec 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 préremplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

5. 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

Affichez une opportunité existante pour apporter des modifications, telles que la mise à jour de son statut ou des détails supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
   - Toutes : affiche toutes les opportunités de l'instance.
   - Tâches d'opportunités : affiche vos tâches d'opportunités.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Effectuez des mises à jour de l'opportunité selon vos besoins.
4. 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

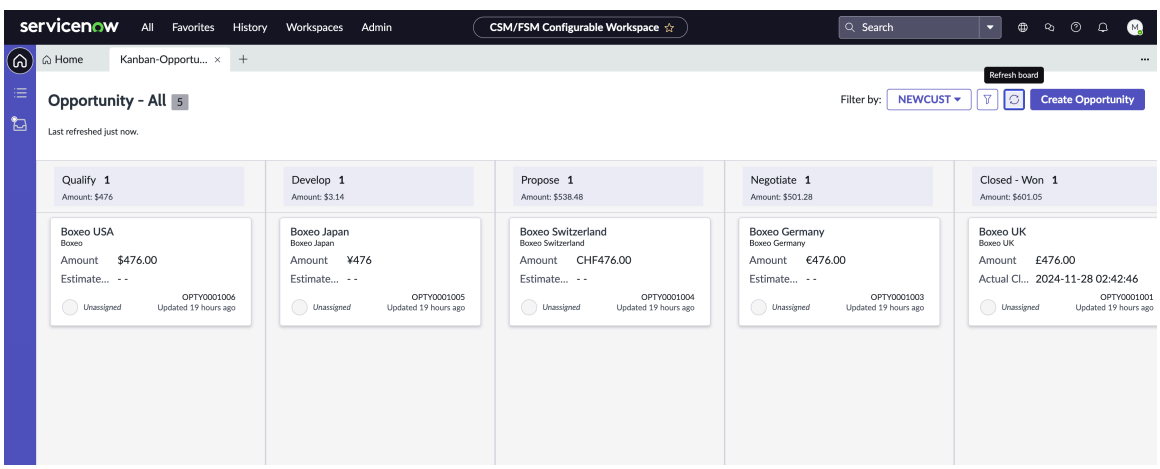
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une vue Kanban est une représentation visuelle des données qui vous permet de glisser-déplacer les enregistrements de données en fonction du flux d'affaires. La fonctionnalité d'affichage Kanban dans Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- Visualisation des opportunités de toutes les étapes et filtrage des types de cycles de vente.
- Mettre à jour l'état d'une opportunité en les naviguant entre différentes étapes.
- Affichage du montant de déploiement calculé automatiquement (dans la devise de base) dans le sous-en-tête pour toutes les opportunités dans la voie Kanban.

La vue Kanban dans le cadre de Gestion des opportunités .Gestion des ventes et des commandes



Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .
   - Pour modifier l'état d'une opportunité, faites glisser la carte d'opportunité d'un état et déposez-la dans un autre état.
   - Pour afficher les opportunités de différents types de ventes, utilisez l'option Filtrer par sur la page.
   - Pour créer une opportunité directement à partir de cette page, cliquez sur le bouton **Créer une opportunité** . Pour en savoir plus, consultez Créer une opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Opportunités d'exportation

Vous pouvez exporter une opportunité sous forme de fichier Gestion des opportunités JSON et la fournir à un client. La fonctionnalité Opportunité d'exportation dans Gestion des opportunités Exporte une liste de toutes les opportunités.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue de **listes** 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 sur 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 de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Devis** .
3. Sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir de l'opportunité sélectionnée.

Créer un devis à partir d'un élément de ligne d'opportunité

Créez un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés dans un enregistrement d'opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la vue de **listes** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités** , sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne, puis sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés.
   Une boîte de dialogue s'affiche pour indiquer la création d'un nouveau devis. Sélectionnez le nouvel enregistrement de devis pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Estimations pour afficher le nouvel enregistrement de devis.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'espace de Gestion des devis travail, reportez-vous à la section Utiliser Gestion des devis.

Synchroniser le devis et l'opportunité

Synchronisez les informations de devis de l'enregistrement de devis vers un enregistrement d'opportunité. Cela permet de maintenir la cohérence et la précision des données de devis dans les deux enregistrements et permet aux agents commerciaux de suivre avec précision les revenus des opportunités.

Établir une synchronisation entre le devis et l'opportunité

En tant qu'agent commercial, vous pouvez établir la synchronisation entre les enregistrements de devis et d'opportunité et vous assurer qu'un ensemble défini de champs entre Opportunité - Devis et Opportunité - Éléments de ligne de devis reste synchronisé.

Lorsqu'un devis est créé via une opportunité, le champ **Opportunité source** de l'enregistrement de devis est automatiquement renseigné avec les détails de l'opportunité via laquelle le devis est créé. Pour créer un devis via une opportunité, reportez-vous à la section Créer un devis.

Lorsqu'un devis est créé avec des éléments de ligne enfants, les mesures de chiffre d'affaires et les prix de l'estimation sont calculés automatiquement. Pour en savoir plus sur les mesures de chiffre d'affaires et leur mode de calcul, reportez-vous à la rubrique Mesures des revenus d'abonnement.

Lorsque l'enregistrement de devis est synchronisé avec l'enregistrement d'opportunité, les mesures de prix et de chiffre d'affaires sont également synchronisées et cohérentes sur les deux formulaires.

La bannière **Synchronisée** de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'opportunité indique si le devis est synchronisé avec son opportunité. Pour synchroniser automatiquement le premier devis avec son opportunité source, définissez la propriété système autoEnableSyncFirstQuote sur **vrai**.

Pour en savoir plus sur l'établissement d'une synchronisation entre le devis et l'opportunité et sur l'activation automatique de la synchronisation, reportez-vous à la section Synchroniser un devis avec une opportunité.

Vous pouvez créer une nouvelle version d'un devis à partir d'un enregistrement de devis afin d'établir une synchronisation entre le nouveau devis révisé et l'opportunité initiale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
La nouvelle version du devis est synchronisée avec l'opportunité uniquement si la version précédente était également synchronisée.

Affichez les nouvelles révisions de devis à partir de l'onglet **Révisions** de l'enregistrement du devis.

Sur l'enregistrement de devis, marquez **l'état** comme **Accepté** ou **Terminé** pour déplacer l'opportunité synchronisée vers **Fermé-gagné**.

Mapper les champs et les éléments de ligne d'en-tête de devis et d'opportunité

En tant qu'agent commercial, vous pouvez uniquement modifier et changer les champs d'un enregistrement d'opportunité qui ne sont pas synchronisés avec un devis.

Vous trouverez ci-dessous une liste des mappages de champs par défaut entre les éléments de ligne d'opportunité avec des éléments de ligne de devis et l'en-tête d'opportunité avec des champs d'en-tête de devis. Pour en savoir plus sur les champs et leur description, reportez-vous à la section Mesures des revenus d'abonnement.

Champs synchronisés par défaut entre l'en-tête d'opportunité et l'en-tête de devis

En-tête d'opportunité	En-tête de devis
Terme (mois)	Terme (mois)
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels
Chiffre d'affaires mensuel total récurrent	Total des prix récurrents mensuels
Chiffre d'affaires annuel total récurrent	Total des prix récurrents annuels
Montant	Montant total
Devis primaire	Réf. de l'ID du devis
Devise	Devise
Liste de prix	Liste de prix

Champs synchronisés par défaut entre les champs d'élément de ligne d'opportunité et de devis

Éléments de ligne d'opportunité	Éléments de ligne de devis
Terme (mois)	Terme (mois)
Prix unique cumulé	Prix unique cumulé
Chiffre d'affaires récurrent mensuel cumulé	Prix récurrent mensuel cumulé
Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé	Prix récurrent annuel cumulé
Valeur totale du contrat cumulée	Prix net cumulé
Offre de produits	Offre de produits
Liste de prix	Liste de prix
Unité de mesure	Unité de mesure
Prix de liste unitaire	Prix de liste unitaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs synchronisés par défaut entre les champs d'élément de ligne d'opportunité et de devis (suite)

Éléments de ligne d'opportunité	Éléments de ligne de devis
Quantité	Quantité
Période	Période
Prix net unitaire	Prix net unitaire

Remarque :
Lorsqu'un en-tête d'opportunité et de devis, ainsi qu'un élément de ligne d'opportunité et un élément de ligne de devis sont synchronisés l'un avec l'autre, l'ajout et la suppression d'éléments de ligne sur l'enregistrement d'opportunité sont désactivés. Tous les champs synchronisés de l'enregistrement de l'opportunité et de l'élément de ligne d'opportunité basculent en lecture seule.

Collaborer avec les personnes concernées à l'aide de la barre latérale

Initiez une discussion avec des parties prenantes internes et externes, telles que des agents commerciaux, des consultants en solutions et des experts techniques à l'aide de l'intégration de la barre latérale avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Avant d'utiliser l'intégration de la barre latérale, vous devez d'abord terminer la configuration de l'intégration de la barre latérale avec votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez Configuring Sidebar .

Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités** , sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Discuter** dans l'en-tête de l'opportunité.
4. Remplissez les champs du formulaire.
5. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
   Une Microsoft Teams messagerie instantanée est créée pour votre collaboration.

Que faire ensuite

Améliorez l'efficacité de votre collaboration en partageant des emojis, des messages et des pièces jointes.

Transactions basées sur l'emplacement pour Gestion des opportunités

Les agents peuvent créer des opportunités et prendre en charge les configurations de produits et les services pour différents emplacements.

Les agents peuvent utiliser le filtre d'emplacement dans le catalogue de produits pour sélectionner un emplacement client particulier. Le catalogue affiche uniquement les produits associés à cet emplacement. Cela permet aux agents d'ajouter des lignes de produits appropriées à une opportunité. Les agents peuvent également copier des produits et des services d'un endroit à un autre au sein d'une même transaction. Il n'est donc plus nécessaire de créer plusieurs éléments de ligne d'opportunité pour chaque emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus sur la copie des emplacements, reportez-vous à la section Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.

Utilisation des transactions basées sur l'emplacement

Pour utiliser le filtre d'emplacement dans Gestion des opportunités, procédez comme suit.

Remarque :
En tant qu'agent, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'emplacement si la propriété des transactions basées sur l'emplacement est activée par votre administrateur et que les filtres de règles d'éligibilité et les règles d'éligibilité du produit ont été configurés par votre administrateur de catalogue de produits.

Utilisation des transactions basées sur l'emplacement

Étape	Description	Rôle
Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité	Utilisez le filtre **Emplacement du service** dans l'onglet **Catalogue** pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité à un emplacement.	Agent
Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement	Copier des éléments de ligne existants vers un autre emplacement dans l'opportunité en fonction des règles d'éligibilité définies par votre administrateur de catalogue de produits Le modal Copier les éléments de ligne s'affiche lorsque vous sélectionnez **Copier** dans la liste connexe des éléments de ligne. Si la propriété système est définie sur false, tous les éléments de ligne sont copiés.	Agent

Utilisez le filtre d'emplacement pour ajouter des éléments de ligne d'opportunité

Utilisez le filtre **Emplacement du service** dans le catalogue de produits pour ajouter des produits (éléments de ligne) à un emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

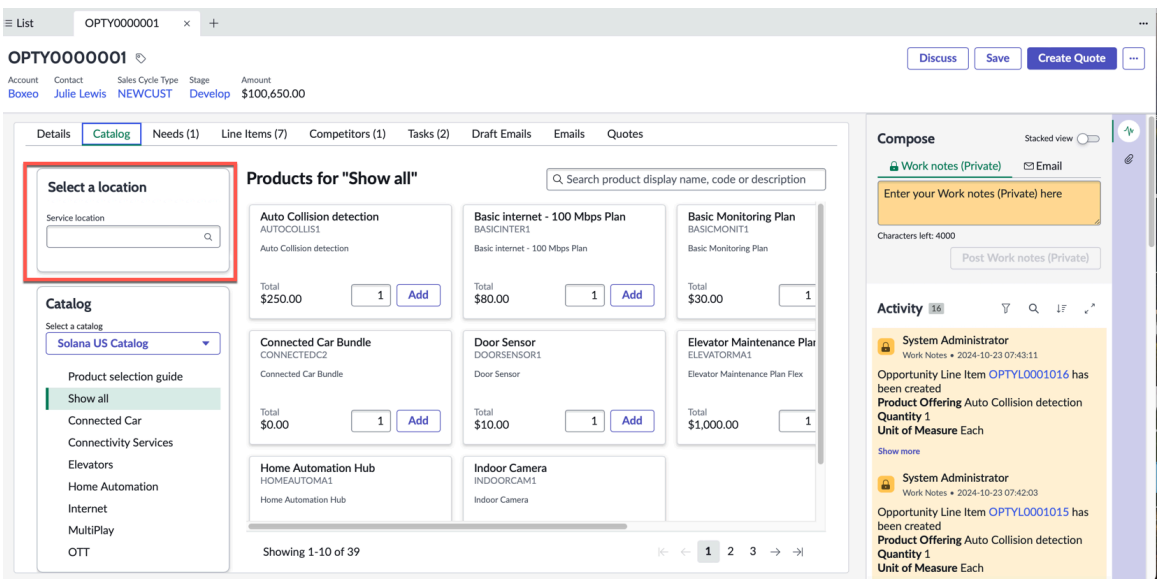
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des lignes d'opportunité par emplacement si la propriété des transactions basées sur l'emplacement est activée par votre administrateur et que les filtres de règles d'éligibilité et les règles d'éligibilité des produits ont été configurés par votre administrateur de catalogue de produits pour les transactions basées sur l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la vue **de listes** et sélectionnez **Opportunité-Toutes**.
2. Dans la vue de **liste des opportunités** , sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis accédez à l'onglet **Catalogue** .
3. Dans le filtre **Sélectionner un emplacement** , choisissez un emplacement auquel vous souhaitez ajouter les éléments de ligne.
   Une fois que vous avez sélectionné un emplacement, seuls les éléments de ligne d'opportunité éligibles pour l'emplacement sélectionné s'affichent.



4. Sélectionnez **Ajouter** pour créer un élément de ligne d'opportunité.
5. Accédez à l'onglet **Éléments de ligne** pour afficher les détails de l'élément de ligne d'opportunité nouvellement ajouté.

Copier les éléments de ligne d'opportunité à un emplacement

Dupliquez des éléments de ligne existants vers un autre emplacement à l'aide de **l'option Copier** dans l'onglet Éléments de ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue **de listes** et sélectionnez **Opportunité-Toutes**.
2. Dans la vue de **liste Opportunités** , sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne d'opportunité que vous souhaitez copier vers un autre emplacement.
4. Sélectionnez **Copier**.
5. Dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** , choisissez l'une des options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Sélectionnez l'option **Continuer à copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** .

Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles vers votre emplacement préféré et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si cette option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne d'opportunité n'est copié.

6. Sélectionnez **Copier**.

Utiliser Prévision des ventes

Prévision des ventes utilise les opportunités actuelles dans le système pour prédire les montants d'opportunités futurs. L'application Gestion des opportunités contient la liste des opportunités créées pour les clients et chacune de ces opportunités se trouve à différentes étapes des cycles de vente.

Une fois qu'une opportunité est créée, le champ Catégorie de prévision affiche Pipeline par défaut. L'agent commercial travaillant sur cette opportunité met à jour ce champ une fois le processus de vente lancé. Lorsque les agents mettent à jour la catégorie de prévision, le tableau de bord continue d'afficher les dernières données. Le planificateur de prévision continue de mettre à jour les données sur le tableau de bord des prévisions des ventes. Une fois les utilisateurs, les groupes et les données d'opportunité ajoutés, ainsi que la sélection de la catégorie, sélectionnez Mettre à jour la prévision sur le tableau de bord des prévisions des ventes pour afficher les dernières informations de prévision.

Affichage du tableau de bord des prévisions de ventes

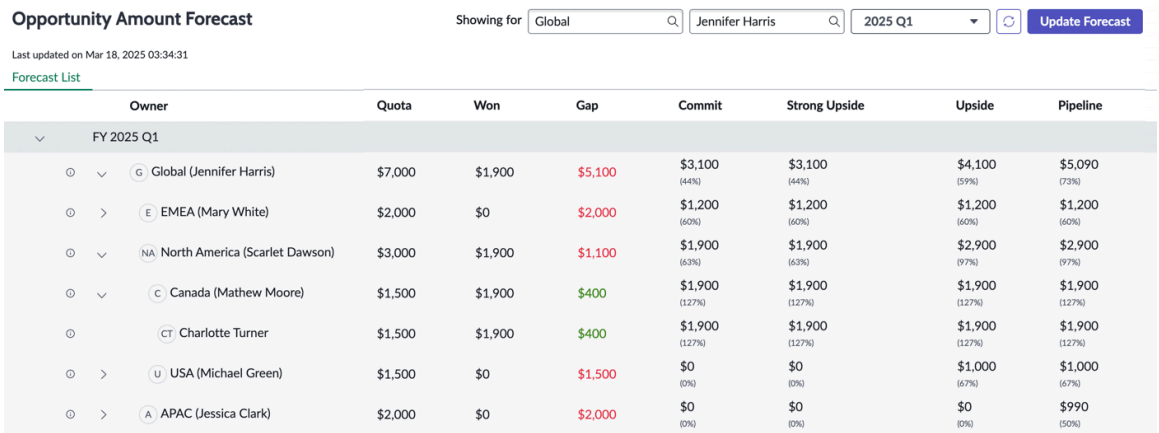
Vous pouvez afficher le tableau de bord des prévisions des ventes pour afficher l'état actuel des ventes et les objectifs atteints pour vos équipes. Seuls l'administrateur de la prévision, l'analyste de prévision et le propriétaire du groupe le plus élevé peuvent voir les données et les prévisions de ventes pour tous les groupes et l'équipe. Les autres profils ne peuvent afficher les prévisions de ventes et les informations connexes que pour leur propre hiérarchie ou pour les hiérarchies en dessous d'eux.

Utilisation du tableau de bord de prévision des ventes

Pour accéder au tableau de bord Prévisions des ventes, accédez à **Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez la vue **Prévision des ventes** . Sélectionnez l'icône  afficher les dernières données de prévision des ventes. Sélectionnez **Mettre à jour la prévision** sur le tableau de bord pour extraire les données et générer les dernières informations de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
FY 2025 Q1							
Global (Jennifer Harris)	$7,000	$1,900	$5,100	$3,100 (44%)	$3,100 (44%)	$4,100 (59%)	$5,090 (73%)
EMEA (Mary White)	$2,000	$0	$2,000	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)
North America (Scarlet Dawson)	$3,000	$1,900	$1,100	$1,900 (63%)	$1,900 (63%)	$2,900 (97%)	$2,900 (97%)
Canada (Mathew Moore)	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
Charlotte Turner	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
USA (Michael Green)	$1,500	$0	$1,500	$0 (0%)	$0 (0%)	$1,000 (67%)	$1,000 (67%)
APAC (Jessica Clark)	$2,000	$0	$2,000	$0 (0%)	$0 (0%)	$0 (0%)	$990 (50%)

Sélectionnez les options de ces trois filtres pour afficher les données de votre groupe ou gestionnaire pour une période sélectionnée.

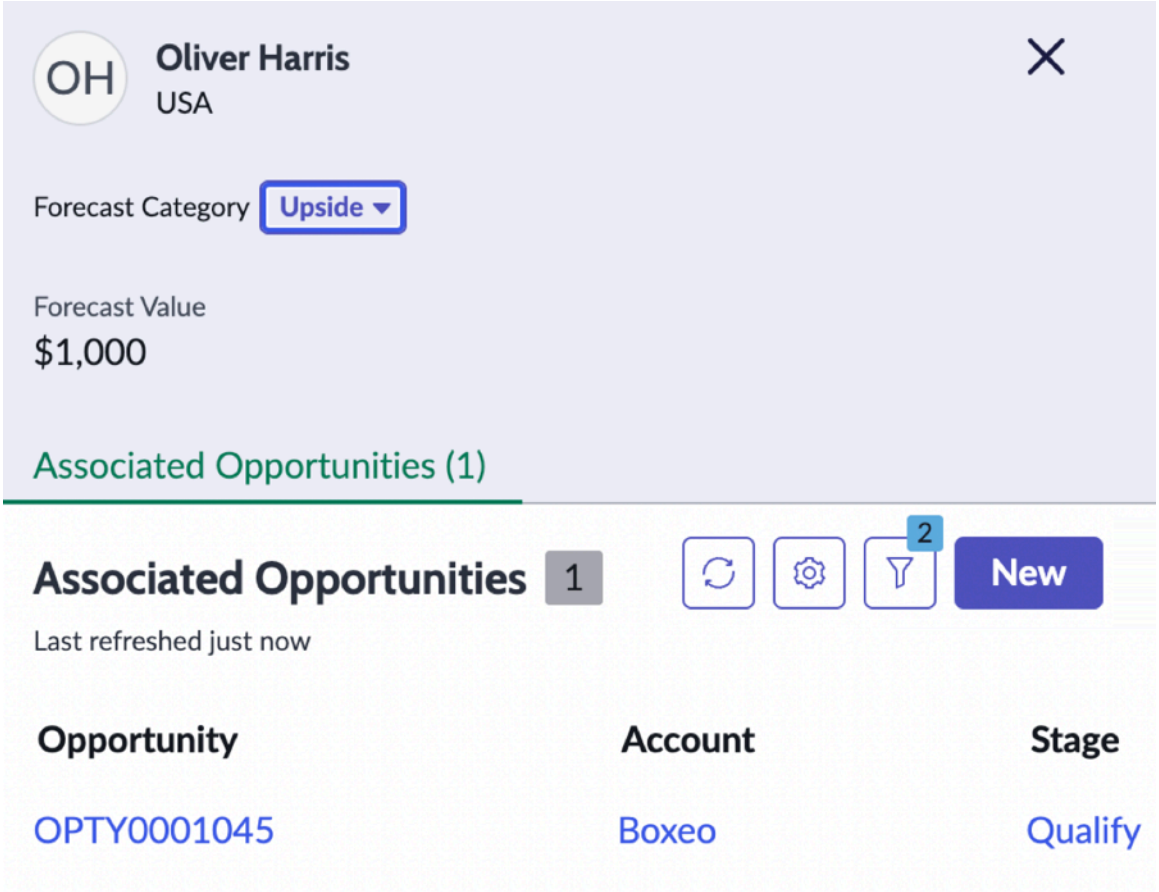
- Groupe : sélectionnez le groupe pour lequel vous souhaitez afficher la prévision, le gestionnaire du groupe est automatiquement mis à jour dans le troisième filtre.
- Gestionnaire : sélectionnez le gestionnaire pour afficher le champ.
- Période : sélectionnez la période (trimestre) pour laquelle vous souhaitez afficher la prévision.

Pour la capture d'écran ci-dessus, les données de prévision sont affichées pour la région Global. La propriétaire de la prévision est Jennifer Harris. La période de prévision sélectionnée est le premier trimestre de l'exercice 2025. Global a un quota total de 7 000 $ qui lui est attribué. L'écart est la différence entre les ventes de quota et les ventes gagnées. Pour Global, l'écart est de 5 100 $, ce qui signifie qu'ils doivent atteindre 5 100 $ supplémentaires pour atteindre le quota. En tant que propriétaire de ce groupe, Jennifer Harris peut suivre le quota atteint pour chaque équipe et chaque agent spécifique si nécessaire.

Commit, Strong Upside, Upside et Pipeline représentent différentes étapes de certitude dans le pipeline de vente, ce qui permet d'estimer la probabilité d'atteindre l'objectif global. En tant que gestionnaire, vous pouvez développer et voir la quantité totale d'opportunités à chaque étape pour votre équipe et vos agents. Vous pouvez afficher le montant de déploiement pour tous les agents sous ce gestionnaire. Le groupe canadien dont le propriétaire est Mathew Moore au premier trimestre de l'exercice 2025 affiche que le quota de l'équipe a été fixé à 1 500 $. L'agent travaillant sous la direction du propriétaire est Charlotte Turner qui a déjà conclu (colonne Won) 1 900 $ de ventes. Vous pouvez cliquer sur l'icône « i » pour un agent et afficher toutes les opportunités pour cet agent ainsi que la valeur totale dans chaque catégorie de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



En tant que représentant commercial, vous pouvez consulter le statut de chaque opportunité que vous possédez. Au fur et à mesure de la progression de la vente, vous pouvez mettre à jour le champ Catégorie de prévision de l'opportunité, et les nouvelles données seront mises à jour sur le tableau de bord. Vous pouvez afficher le montant total à chaque étape de vente et suivre l'état de la cible de quota qui vous est affectée.

Utiliser Gestion des devis

Utilisez l'application Gestion des devis pour établir votre estimation. L'interface comprend les onglets suivants pour vous aider à créer et à gérer les devis de produits.

Onglets Gestion des devis

Onglet Gestion des devis	Description
Onglet Détails	Ajoutez les détails de l'estimation, tels que l'adresse et les coordonnées.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne de devis à un devis.
Onglet Catalogue	Utilisez les catalogues de produits pour ajouter des produits à votre devis.
Onglet Révisions	Créer plusieurs versions de devis.
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 d'un devis.

Devis de construction

Suivez ces étapes de base pour créer, élaborer et gérer vos estimations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Création et gestion des devis

Étape	Description
Créer un devis	Commencez un devis, puis ajoutez et affichez les détails du devis.
Ajouter des produits à un devis	Créez votre devis en ajoutant des produits à partir des catalogues de produits.
Créer un devis Document PDF	Les agents commerciaux peuvent créer un document PDF à partir d'un devis pour l'envoyer aux clients.
Affichez et mettez à jour les produits dans votre devis-	Utilisez l'onglet Éléments de ligne pour afficher et mettre à jour les produits dans votre devis.
Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis	Ajouter des ajustements de tarification aux estimations.
Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis	Utilisez les recommandations d'offres de produits pour trouver d'autres produits que vous pouvez vendre à vos clients en fonction des éléments de ligne de votre devis.
Créer des versions de devis	Utilisez l'onglet Révisions pour créer et afficher des versions d'un devis.
Convertir les devis en commandes	Utilisez l'onglet Commandes de clients pour convertir les devis en commandes.

Créer un devis

Créez un devis dans Gestion des devis pour démarrer le processus de création de devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous démarrez un devis, une boîte de dialogue vous invite à saisir les informations sur le devis. Vous pouvez choisir de créer un devis pour un compte client ou un consommateur. La boîte de dialogue change en fonction de votre choix.

- Compte : le devis est créé pour un compte client existant.
- Consommateur : le devis est créé pour un consommateur existant.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire **Créer un devis** .
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
   Le devis est enregistré et vous revenez à la vue de liste **Devis** .
5. Sélectionnez Actualiser pour afficher le nouveau devis dans la liste.
6. Sélectionnez **Ajouter des éléments de ligne** pour enregistrer le devis et commencer à ajouter des éléments de ligne de devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Que faire ensuite

Ajouter et afficher les détails d'un devis.

Ajouter et afficher les détails d'un devis

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter et afficher des informations de base pour un devis.

Avant de commencer

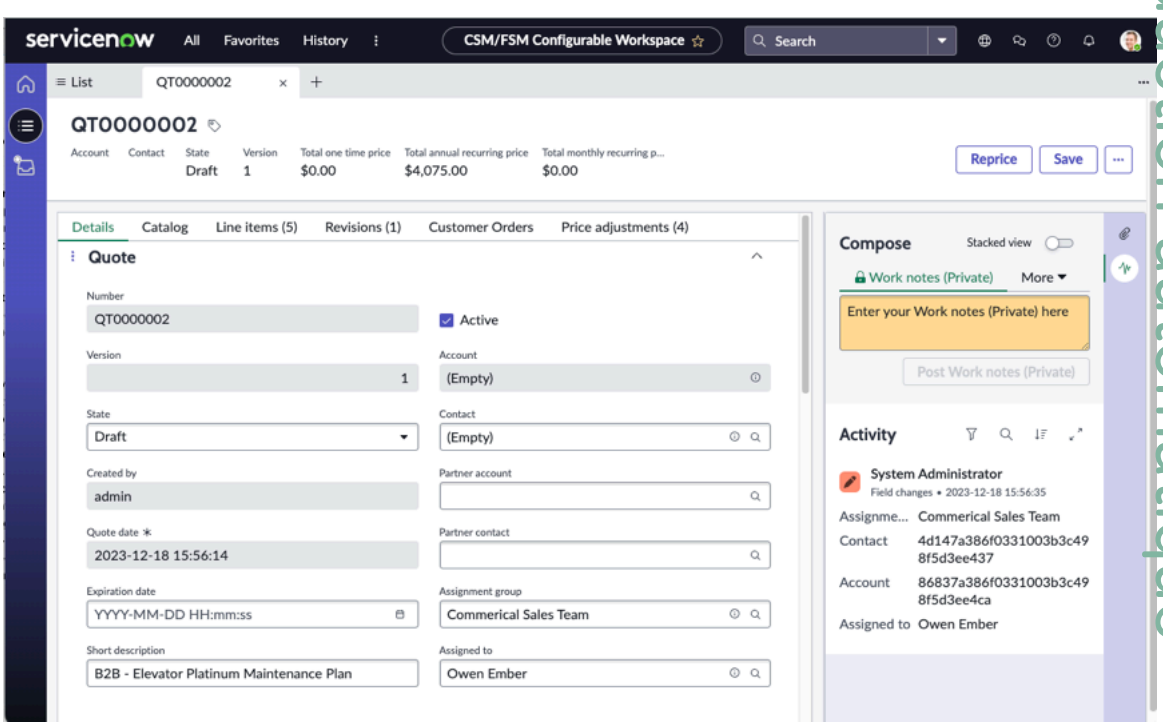
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre estimation, telles que des adresses et des contacts. Vous pouvez également indiquer si le devis est actif et définir son état.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous** et sélectionnez votre devis.
3. Dans l'onglet Détails, renseignez les informations de base.



Traduction automatique

Onglet Détails

Champ	Description
Actif	Option indiquant que l'estimation actuelle est l'estimation active. Lorsqu'il existe plusieurs versions d'un devis, la sélection de cette option indique qu'il s'agit du devis actif.
État	Options qui reflètent l'état du devis. ○ Brouillon : l'état par défaut d'un devis qui indique que le devis est toujours en cours d'élaboration. ○ En cours de révision : utilisez cet état pour indiquer que le devis est à l'état de révision.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Acceptation cliente en attente : défini sur cet état lorsque le devis est créé et en cours de révision avec un client. ○ Accepté : utilisez cet état pour indiquer que le devis a été accepté 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 rendre le devis à nouveau actif. ○ Annulé : utilisez cet état pour indiquer 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 Convertir les devis en commandes.
Champs de tarification	Les champs sont les suivants : ○ Devise : la devise du prix correspond à la devise indiquée dans les informations de compte. ○ Liste de prix : le champ Liste de prix standard est la liste de prix par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis. ○ Livre des coûts : le livre des coûts standard est le livre des coûts par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Ajouter des produits à un devis Vb.

Ajouter des produits à un devis

Utilisez l'onglet Gestion des devis Catalogue pour ajouter des produits à votre devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre estimation. Vous pouvez choisir des offres de produits simples et complexes. Les offres de produits complexes disposent d'options pour personnaliser le produit à l'aide du configurateur de produit.

Remarque :
Vérifiez vos droits pour voir si le configurateur de produit est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **Catalogue** .
4. Dans la hiérarchie du catalogue de produits, sélectionnez le catalogue de produits que vous souhaitez utiliser. Le catalogue de produits affiche les produits disponibles dans les cartes d'offres de produits.
5. Dans la carte d'offre de produits, sélectionnez le produit.
   - Pour un produit simple qui n'a pas d'options sélectionnables, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour un produit configurable doté d'options que vous pouvez choisir, sélectionnez **Personnaliser** pour ouvrir le configurateur de produit permettant de sélectionner les options du produit.

     Lorsque vous configurez le produit, vous pouvez modifier le prix, valider, puis enregistrer vos sélections. Pour plus d'informations sur l'utilisation du configurateur de produit, reportez-vous à la section Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications.

L'offre de produit est ajoutée au devis en tant qu'élément de ligne.

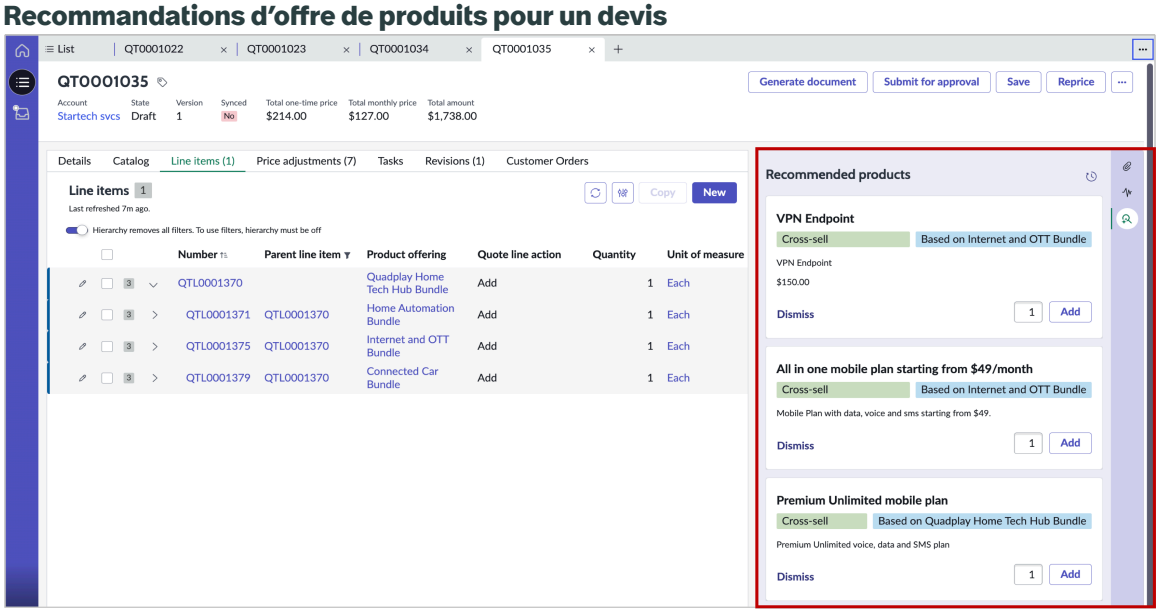
Utilisation des recommandations d'offres de produits dans les devis

En tant qu'agent commercial, vous pouvez utiliser les offres de produits recommandées pour faire de la vente incitative ou croisée de produits supplémentaires dans vos estimations.

Recommandations d'offre de produits

Les recommandations de produits s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel lorsque Espace de travail configurable de CSM vous ajoutez, mettez à jour ou consultez des éléments de ligne de devis à l'aide de l'onglet Catalogue ou Éléments de ligne. Chaque carte fournit une recommandation de vente incitative ou croisée d'un produit.

Recommandations d'offre de produits pour un devis



Les cartes de recommandations de produits affichent les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Nom et brève description de l'offre de produits recommandée.
- Type de recommandation :
  - Vente incitative : stratégie de vente visant à mettre à niveau les clients vers une version meilleure ou améliorée d'un produit qu'ils achètent.
  - Vente croisée : stratégie de vente pour vendre des produits supplémentaires liés aux articles que les clients achètent, mais différents de ceux-ci.
- Offre de produits source à laquelle la recommandation s'applique.
- Prix du produit
- Options permettant d'accepter la recommandation et de définir la quantité de produits ou d'ignorer la recommandation d'offre de produits.

Lorsque plusieurs cartes sont affichées, elles sont organisées selon la valeur d'ordre définie lors de la création de la recommandation par votre administrateur de catalogue de produits.

Processus de recommandation

Lorsque vous ajoutez une recommandation de produit, l'offre de produit recommandée est ajoutée en tant qu'élément de ligne à votre devis. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis. Une fois que vous avez ajouté ou rejeté des recommandations, elles sont déplacées vers l'historique des recommandations. Utilisez l'icône Historique ( ) dans le panneau Produits recommandés pour afficher l'historique des recommandations.

Obtenir des recommandations d'offres de produits supplémentaires pour les devis

Obtenez des recommandations d'offres de produits pour faire de la vente incitative ou de la vente croisée de produits supplémentaires entre devis.

Avant de commencer
Votre devis doit comporter au moins un ou plusieurs éléments de ligne et être à l'état de brouillon.

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous travaillez sur un brouillon de devis et que vous ajoutez ou mettez à jour des produits, les recommandations d'offres de produits s'affichent sous forme de cartes de recommandation dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail. Ces cartes identifient les produits que vous pouvez vendre ou vendre de manière croisée, pour compléter ou compléter les produits existants dans votre devis. Lorsque vous acceptez une recommandation d'offre de produit, le produit est ajouté en tant qu'élément de ligne à votre devis.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous** et sélectionnez le devis sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet Catalogue ou Éléments de ligne.
   Si le devis ne comporte pas au moins un élément de ligne, ajoutez un élément de ligne.

   Le panneau latéral contextuel affiche tous les produits recommandés pertinents pour le devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Passez en revue les cartes d'offres de produits recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour accepter une recommandation, modifiez la quantité si nécessaire et sélectionnez **Ajouter** dans la carte.

     Le produit est ajouté en tant qu'élément de ligne au devis. Lorsqu'un produit configurable est ajouté à partir du panneau des recommandations, des éléments de ligne de devis sont créés avec des sélections par défaut configurées telles que définies dans la définition de l'offre de produit. La carte d'offre de produits est déplacée vers l'historique des recommandations.
   - Pour supprimer une recommandation du panneau latéral, sélectionnez **Ignorer**.

     La carte d'offre de produits est déplacée vers l'historique des recommandations.

   Vous pouvez consulter l'historique des recommandations en sélectionnant l'icône Historique ( ) dans le panneau Produits recommandés.
5. **Facultatif :** Continuez à examiner les cartes d'offrande recommandées et ajoutez-les ou rejetez selon vos besoins.

Ajouter des tâches à un devis

Créez une ou plusieurs tâches pour un devis et affectez-les à différents agents. Les tâches sont les différentes actions que les agents effectuent pour créer un devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** afficher et sélectionner **Estimations** > **Tous**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une nouvelle tâche de devis ou sélectionnez une tâche de devis existante pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Tâche de devis.

Formulaire de tâche de devis

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de devis généré par le système.
Estimation	Numéro du devis.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de devis doit être terminée.
Description brève	Informations sur la tâche de devis.
État	État de la tâche de devis.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche de devis.
Notes de travail	Informations supplémentaires sur la tâche de devis.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche de devis est ajoutée au devis principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer des versions de devis

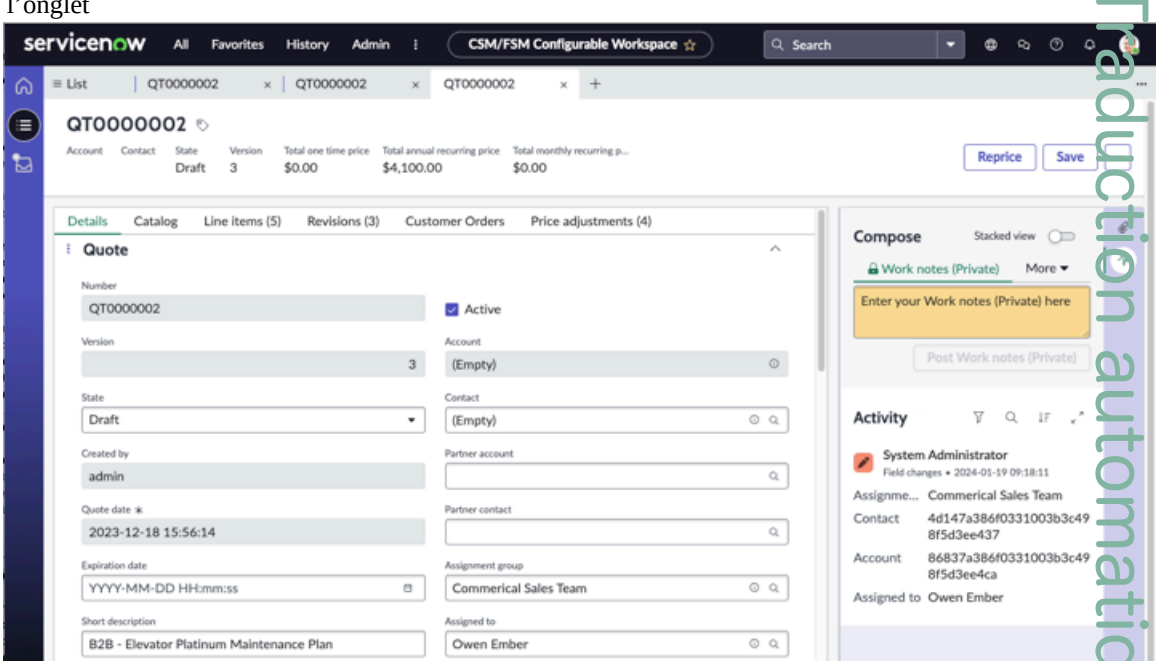
Utilisez l'onglet Révisions pour créer et afficher les versions de votre devis.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'onglet Révisions affiche toutes les versions d'une citation. Les numéros de version sont séquentiels. Si le devis est actif, le champ **Actif** est sélectionné.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **EstimationsTous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet **Révisions** .



5. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ••• , puis **Créer une version**.
   Une nouvelle version du devis est créée. Sélectionnez le devis dans le message pour ouvrir la nouvelle version. L'option **Actif** , si elle est sélectionnée, indique la version **active** du devis. Utilisez l'onglet Révisions pour afficher une liste de toutes les versions de devis actuelles. Les numéros de version sont séquentiels.
6. Revenez à la vue de liste **Estimations** et actualisez-la pour voir la dernière version créée.
7. Sélectionnez l'option **Actif** comme rappel de l'estimation active.

Que faire ensuite
Utilisez l'onglet Commande client pour démarrer une commande à partir du devis. Consultez Convertir les devis en commandes pour plus d'informations.

Convertir les devis en commandes

Utilisez l'onglet Commande client pour convertir un devis en commande client dans Gestion des devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le devis doit être à l'état Actif et l'état du devis doit être défini sur Terminé. L'onglet Commandes de clients devient alors actif.

Remarque :
Vérifiez vos droits pour voir si vous avez accès à cette fonctionnalité.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez le devis que vous souhaitez convertir en commande client dans la vue de **liste de devis** .
4. Dans l'onglet Détails, définissez l'état du devis sur **Terminé** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Créer une commande**.
   Lorsque la commande est créée, un message s'affiche avec le numéro de commande.
6. Sélectionnez le numéro de commande dans le message pour ouvrir la commande.
   La vue **Élément de ligne de commande** affiche les éléments de ligne de commande, les ajustements de prix et les tâches de commande.

Ajouter un ajustement de tarification 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.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer les types d'ajustements de prix suivants pour les éléments de ligne de devis afin d'inciter les clients pendant le processus de devis.

Types d'ajustements des prix

Type d'ajustement	Description
% de Markdown	Pourcentage pour une baisse de prix.
Montant de Markdown	Un montant en dollars d'une démarque de prix.
% de Markup	Pourcentage de la majoration du prix.
Montant de Markup	Un montant en dollars pour une majoration de prix.
Remplacement de prix	Remplace le prix du produit par un nouveau prix.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations** > **Tous**.
3. Dans l'onglet Éléments de ligne, sélectionnez l'élément de ligne de devis pour un ajustement de prix.
4. Dans la boîte de dialogue Réglage, utilisez le menu Type de réglage pour sélectionner un type de réglage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

5. Entrez une valeur d'ajustement dans la valeur Ajustement.
6. Ajoutez une description de l'ajustement de prix.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tarification d'abonnement à un devis

Ajouter une tarification d'abonnement à un devis ou à des éléments de ligne de devis, y compris les dates de début et de fin dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement.

Dans un devis, vous pouvez définir la date de début et de fin de la tarification de l'abonnement, ou vous pouvez saisir une condition et la date de fin de l'abonnement est automatiquement calculée.

La tarification de l'abonnement peut être ajoutée au niveau de l'en-tête du devis ou au niveau de l'élément de ligne de devis.

Consultez la section Mesures des revenus d'abonnement pour plus d'informations sur le fonctionnement de la tarification des abonnements.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet **Détails du devis**, ajoutez une **date de début** et une date de fin de tarification d'abonnement.
   Lorsque les dates sont saisies, les informations suivantes sont automatiquement mises à jour.

Champ	Description
Total des prix récurrents mensuels	Affiche le prix récurrent mensuel en fonction des dates saisies dans la tarification de l'abonnement.
Total des prix récurrents annuels	Affiche le prix total de l'abonnement récurrent annuel en fonction des dates saisies.
Montant total	Affiche le montant total de la tarification de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin de la tarification de l'abonnement.
Terme	Affiche le nombre de mois de validité de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ajouter une remise d'en-tête à un devis

Appliquer une remise en pourcentage à l'ensemble du devis ou à un type sélectionné d'éléments de ligne dans le devis. Les éléments de ligne de devis héritent automatiquement du pourcentage de remise désigné en tant qu'ajustement manuel au niveau de la ligne de devis.

Avant de commencer

Rôle requis : Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez votre estimation.
4. Dans l'onglet **Éléments de ligne**, sélectionnez  **Options de menu Plus d'actions** au niveau de l'en-tête.
5. Sélectionnez **Appliquer la remise de bloc**.
6. Dans la boîte de dialogue **Remise sur devis** , choisissez **Remplacer les ajustements manuels au niveau de la ligne actuels** ou **Conserver les ajustements actuels et appliquer à tous les autres éléments de ligne**, et saisissez le pourcentage de remise d'en-tête de devis.
7. Sélectionnez **Appliquer**.

Créer une commande à partir d'un élément de ligne de devis

Créez des commandes à partir d'éléments de ligne de devis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer une nouvelle commande** .

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , sélectionnez la Espace de travail configurable de CSM vue **Liste**  , puis sélectionnez **Estimations** > **Tous**
2. Sélectionnez le devis, qui doit être à l'état Terminé, puis sélectionnez l'onglet Éléments de ligne.
3. Sélectionnez un élément de ligne de devis, puis **Créer une commande**.
   Une boîte de dialogue indique la création d'un nouvel ordre. Sélectionnez le nouvel enregistrement de commande pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Commandes de clients pour afficher le nouvel enregistrement de commande.

Afficher et mettre à jour les produits à l'aide de l'onglet Éléments de campagne

Utilisez l'onglet Éléments de ligne pour examiner et mettre à jour les produits dans votre devis et pour ajouter des éléments de ligne supplémentaires.

Avant de commencer

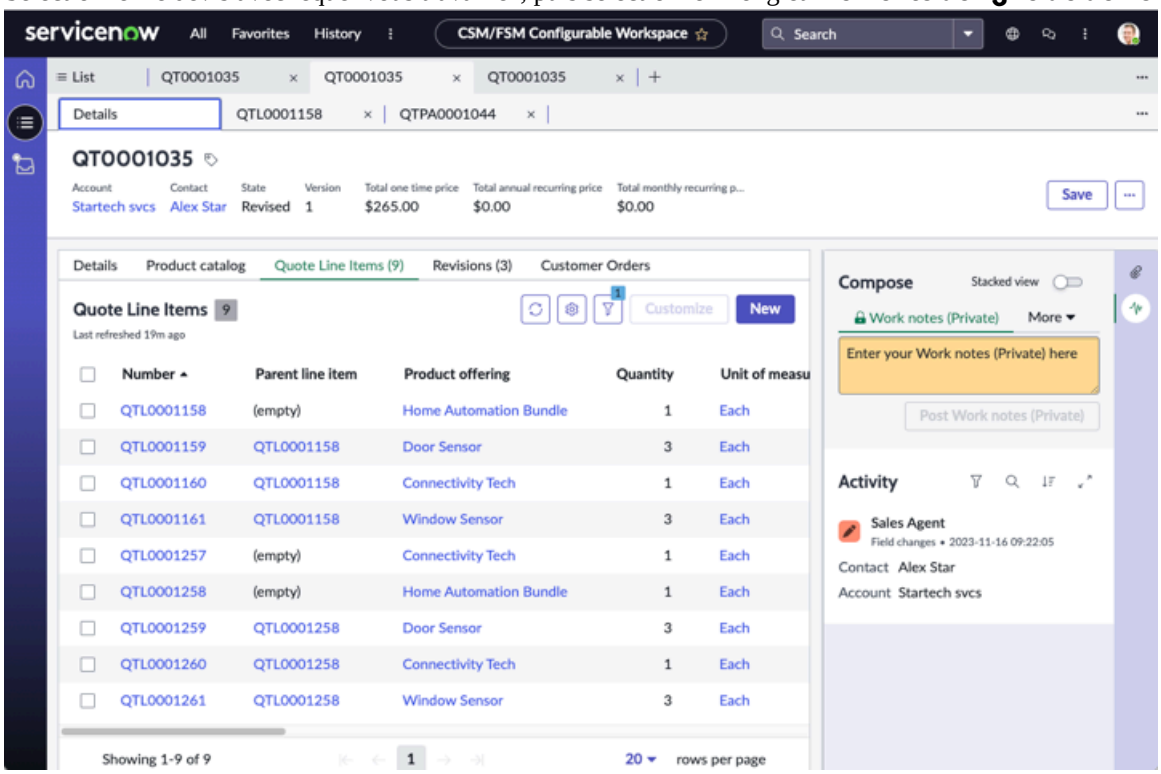
Rôle requis : sales_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** , puis sélectionnez **Estimations** > **Tous**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne de devis** .



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 des éléments de ligne de devis.

Champs d'élément de ligne de devis

Champ	Description
Estimation	Champ généré automatiquement.
Numéro	Champ généré automatiquement.
Élément de ligne parent	Champ généré automatiquement.
Liste de prix	Les listes de prix sont ajoutées à l'élément de ligne de produit. Les listes de prix affichent la tarification déjà configurée.
Terme (mois)	Conditions mensuelles pour la liste de prix sélectionnée. Les conditions mensuelles reflètent le coût mensuel du produit ou du service.
Dates de début des abonnements	La date de l'état de l'abonnement est la date à laquelle un droit ou un service commence.
Date de fin des abonnements	La date de fin de l'abonnement est la date de fin d'un droit ou d'un service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Date de début du contrat	La date d'état du contrat est la date à laquelle un contrat de service ou des contrats de droit commencent.
Date de fin du contrat	La date de fin du contrat est la date à laquelle un contrat de service ou un contrat de droit prend fin.
Offre de produits	Les offres de produits permettent aux agents de sélectionner le produit ou le service pour le devis.
Quantité	La quantité est le numéro d'un produit sélectionné pour le devis.
Unité de mesure	Les agents peuvent sélectionner une unité de mesure pour les produits en quantité.
Emplacement du service	L'emplacement du service permet aux agents de sélectionner un emplacement pour le service ajouté au devis.
Description brève	Le champ de description de l'emplacement de service, qui fournit des informations sur l'emplacement telles que l'adresse et le numéro de téléphone.

5. Sélectionnez l'onglet Caractéristiques de ligne de devis pour ajouter ou modifier les caractéristiques du devis.
6. Sélectionnez l'onglet **Ajustement** de tarification pour ajouter ou modifier un ajustement manuel de tarification à l'élément de ligne de devis.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'élément de ligne de devis est mis à jour sur le devis principal.

Que faire ensuite

Ajoutez un ajustement de prix à un élément de ligne de devis. Consultez Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis pour plus d'informations.

Afficher et mettre à jour les ajustements manuels des prix dans les devis

Utilisez l'onglet Ajustements de tarification dans Gestion des devis pour afficher et mettre à jour les ajustements manuels de tarification effectués sur les éléments de ligne de commande dans votre devis.

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 de tarification à un élément de ligne de devis.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations** > **Tous** et sélectionnez le devis avec lequel vous voulez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix** .
4. Sélectionnez l'élément de ligne d'ajustement des prix que vous souhaitez mettre à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

5. Procédez à l'ajustement de prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'ajustement de tarification est mis à jour et reflété dans le champ de tarification du devis global.

Initier une demande de contrat

Initiez une demande de contrat à partir de l'application Gestion des devis .

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un contrat de vente légal pour finaliser un accord et formaliser les accords avec votre client.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez créer un contrat.
4. Sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** , puis **Initier le contrat**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de contrat	Type de papier à utiliser dans le contrat. Sélectionnez Contrat personnel.
Type de contrat	Type de contrat à générer. Sélectionnez Contrat de vente. Si vous souhaitez générer un autre type de document, sélectionnez Autres types de contrat.
Type de signature	Type de signature à effectuer pour conclure le contrat. ○ Signature électronique : Vous signez le document par voie électronique. ○ Signature manuscrite : vous téléchargez le document et le signez manuellement.
Date de début	Date à laquelle le contrat commence.
Date de fin	Date de fin du contrat. **Remarque :** La date de fin doit être postérieure à la date de début.

6. Sélectionnez **Initier.**
   Une demande de gestion des contrats est générée dans l'onglet Documents contractuels. Sélectionnez l'enregistrement pour afficher le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Afficher un devis existant

Consultez les devis existants pour mettre à jour l'état du devis ou apporter d'autres modifications.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Estimations** > **Tous**.
   - Tous les devis : affiche tous les devis de l'instance.
   - Mes devis : affiche vos devis.
   - Devis de mes équipes : affiche les devis de l'équipe.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Mettez à jour le devis si nécessaire.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Exporter des devis

Exporter une liste de toutes les Gestion des devis estimations et la fournir à un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez **Exporter**.
4. Sélectionnez le **type de fichier** à exporter :
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. Sélectionnez le **type de livraison** :
   - E-mail : entrez une adresse e-mail valide.
   - Télécharger : télécharge l'exportation sur un lecteur local.
6. Sélectionnez **Exporter**.
   La liste des devis est exportée en fonction des paramètres définis.

Activer un contrat de vente dans un devis

Les agents peuvent activer un contrat de vente pour un devis. Une fois activés dans Gestion des devis, des contrats de vente sont générés qui affichent les gammes de produits et de services et d'autres détails pertinents pour le devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : pricelist_manager et sales_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un contrat de vente est un document qui décrit les termes et conditions d'une vente entre un vendeur et un acheteur.

L'accord spécifie les détails de la transaction, y compris les biens ou services vendus, le prix, les quantités, les conditions de livraison et toute autre condition pertinente, pour une période spécifique.

Les contrats de vente filtrent le catalogue de produits en fonction de l'accord.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation** > **Tous les guillemets** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Ajoutez les détails du devis au devis et sélectionnez **Activer le devis du contrat de vente**.
   Lorsque **l'option Activer le devis du contrat de vente** est sélectionnée, le devis est défini sur un workflow du contrat de vente. Consultez Utiliser Gestion du contrat de vente pour plus d'informations.
4. Renseignez la date de **début du contrat de vente** et la **date de fin du contrat de vente**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Utilisez l'onglet **Catalogue** pour ajouter des éléments de ligne de devis au devis.
   Consultez Ajouter des produits à un devis pour plus d'informations.
7. Apportez d'autres mises à jour à l'estimation.
8. Une fois que le devis est prêt, sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
9. Lorsque l'état du devis est **Approuvé** , remplacez-le par **Terminé** en mettant à jour le champ **État** ou en sélectionnant le menu contextuel et en choisissant **Marquer comme terminé**.
   Le devis est enregistré à l'état **Terminé** et le bouton **Créer un contrat de vente** s'affiche dans le formulaire des détails du devis.
10. Sélectionnez **Créer un contrat de vente**.
    Un contrat de vente est créé. Le message affiche le numéro du contrat de vente.
11. Sélectionnez le message du contrat de vente pour ouvrir le contrat de vente.

Synchroniser un devis avec une opportunité

Les agents peuvent synchroniser les informations de devis avec une opportunité pour s'assurer que les informations sont cohérentes entre les deux applications dans Gestion des devis.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation** > **Tous les guillemets** et sélectionnez un devis que vous souhaitez synchroniser avec une opportunité.
3. Dans l'onglet **Détails** du devis, accédez à l'option **Opportunité source** et choisissez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez vous synchroniser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le bouton **Activer la synchronisation** est activé.
5. Sélectionnez l'option **Activer la synchronisation** .
   Les informations actuelles et les modifications futures du devis sont automatiquement synchronisées. Les zones suivantes affichent l'état de synchronisation.
   - La case **à cocher Synchroniser** indique que le devis est synchronisé.
   - Le marqueur **de synchronisation** sur l'en-tête secondaire devient **Oui**.
   - La colonne **Synchronisé** de la liste connexe Estimations de l'enregistrement d'opportunité affiche **Oui** lorsque la synchronisation est activée et **Non** lorsque le devis n'est pas synchronisé.
6. Désactivez la synchronisation automatique en sélectionnant le bouton **Désactiver la synchronisation** .

Remarque :
Lorsque la synchronisation est activée, les conditions suivantes se produisent :

- Aucune modification ne peut être apportée à cette opportunité (par exemple, l'ajout d'éléments de ligne, la modification de quantités).
- Des modifications supplémentaires doivent être apportées à l'enregistrement du devis.
- L'enregistrement d'opportunité est mis à jour de façon asynchrone avec les dernières offres de produits et prix ajoutés au devis.
- L'état de l'opportunité synchronisée passe à Fermé lorsque le devis est marqué comme terminé

Ajouter des produits couverts à un devis

Undd un produit couvert pour les éléments de ligne dans un devis en Gestion des devis.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les produits couverts sont des produits qui sont ajoutés à une garantie ou à un droit. Une fois que vous avez ajouté une garantie ou un droit à vos éléments de ligne de devis, l'option de produit couvert devient disponible.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation** > **Tout** et sélectionnez un devis auquel un produit couvert doit être ajouté.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne de devis** , sélectionnez l'élément de ligne de devis.
4. Sélectionner **Plus** > **Produit couvert**.
5. Dans l'onglet **Produit couvert** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire **Créer un produit couvert** , sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.
   Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

8. Sur la page d'élément de ligne de devis, sélectionnez les dates de début et de fin de contrat.
9. Changez l'état et **définissez-le sur Terminé**.
   Un contrat est créé avec les détails du contrat pour la ligne de commande.

Filtrer les catalogues par emplacement dans un devis

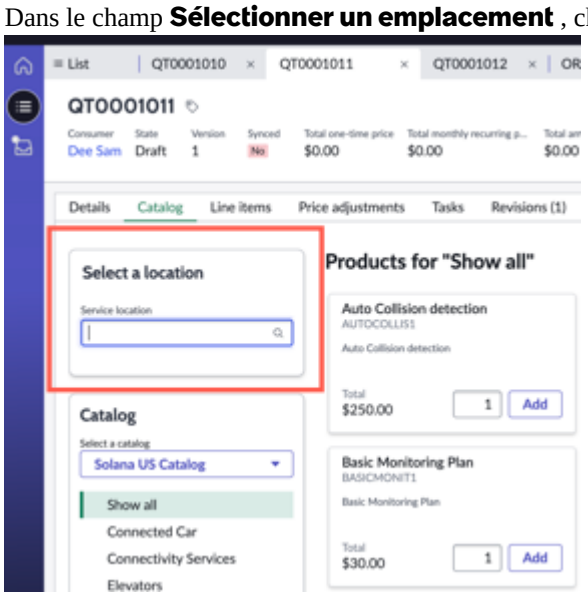
Utilisez le filtre d'emplacement de l'onglet Catalogue pour filtrer les produits par emplacement dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet **Catalogue** .
5. Dans le champ **Sélectionner un emplacement** , choisissez un emplacement.



Les produits du catalogue sont filtrés en fonction de l'emplacement sélectionné.

Copier les emplacements pour les éléments de ligne de devis

Utilisezla fonction Copier l'emplacement pour modifier l'emplacement de plusieurs éléments de ligne de devis dans Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**
3. Sélectionnez le devis sur lequel travailler, puis sélectionnez l'onglet Éléments de ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne de devis que vous souhaitez copier à un autre emplacement.
5. Sélectionnez **Copier**.
6. Dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** , choisissez l'une des options.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de **sélectionner Continuer pour copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la boîte de dialogue **Copier les éléments de ligne** .
>
> Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles vers votre emplacement préféré et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si l'option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne de devis n'est copié si un élément de ligne n'est pas éligible.

7. Sélectionnez **Copier**.

Créer un devis Document PDF

Dans Gestion des devis, les agents commerciaux peuvent créer un PDF d'un devis qui peut être envoyé aux clients pour révision et signatures.

Avant de commencer

Créer un devis Document PDF

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet **Détails** , accédez à **Détails du document de devis** et renseignez les champs.

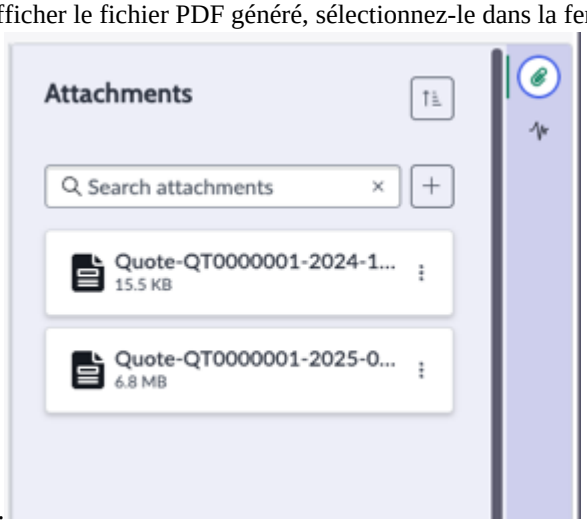
Option	Description
Modèle de document	Un modèle de document est requis pour créer un document de devis PDF. Un modèle standardisé est inclus dans le système de base. Sélectionnez le modèle souhaité. Consultez la section Configurer des modèles de documents PDF pour plus d'informations sur la création de modèles personnalisés.
Signataire externe	Option qui vous permet de faire signer le document de devis par une personne extérieure à l'organisation. Consultez la section Configurer les signataires de documents PDF pour plus de détails sur la configuration des signataires externes. Lorsque vous sélectionnez **Envoyer pour signature**, l'adresse e-mail du signataire externe est utilisée pour envoyer un e-mail DocuSign pour révision et signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Option	Description
Signataire interne	Option qui vous permet de sélectionner un signataire interne pour le devis. Lorsque vous sélectionnez **Envoyer pour signature**, l'adresse e-mail du signataire interne est utilisée pour envoyer un e-mail à des fins de DocuSign révision et de signature. Consultez la section Configurer les signataires de documents PDF pour plus de détails sur la configuration d'un signataire interne.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans le formulaire Devis, sélectionnez **Générer un document**.
   Le document PDF est généré et s'affiche dans la fenêtre latérale **Pièce jointe** .
7. Sélectionnez l'icône de pièce jointe pour ouvrir la fenêtre des pièces jointes.
8. Sélectionnez l'icône d'actions et choisissez une action pour votre document PDF.
   Un message s'affiche et indique que le document PDF a été généré.
9. Pour afficher le fichier PDF généré, sélectionnez-le dans la fenêtre des pièces jointes.



Afficher un devis Document PDF

Les agents peuvent afficher les documents de devis dans la fenêtre de la visionneuse PDF. La fenêtre du visualiseur PDF comporte des contrôles qui permettent aux agents de gérer le PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

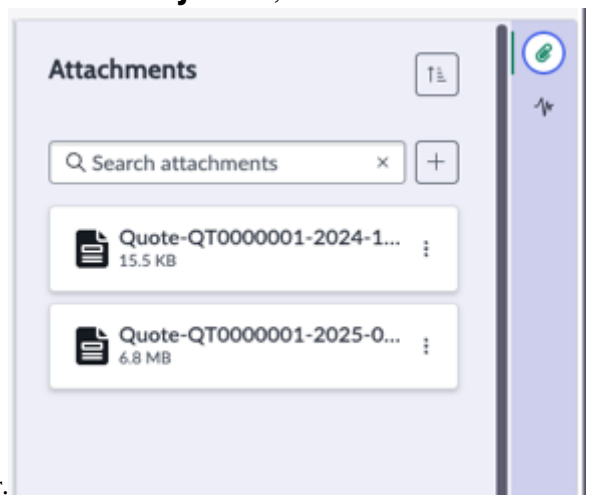
Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Dans la fenêtre **Pièces jointes** , sélectionnez le document PDF pour l’ouvrir.



Le document PDF s’ouvre dans la visionneuse PDF.

5. Utilisez les commandes de visionneuse PDF pour gérer le PDF.

Utiliser la vue de liste hiérarchique pour les éléments de ligne de devis

Les agents commerciaux peuvent afficher les éléments de ligne de devis sous forme de liste hiérarchique, ce qui permet de visualiser les relations parent et enfant entre les éléments de ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tous**.
3. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez et ouvrez l’onglet **Éléments de ligne** .
4. Utilisez le contrôle pour gérer les éléments de ligne.

Contrôle	Description
Caret	Ouvre la vue de liste hiérarchique affichant les éléments de ligne enfants.
Crayon	Apportez des changements de configuration supplémentaires aux produits de l’élément de ligne.
Nombre 5	Affiche le nombre d’éléments de ligne enfants contenus dans l’élément de ligne parent.
Filtrer	Filtre les éléments de ligne.
Cabillot	Bascule entre la vue hiérarchique et la vue standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Utiliser Gestion du contrat de vente

Découvrez comment les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Gestion du contrat de vente pour générer des contrats de vente à partir de devis.

Pour créer un contrat de vente à partir d'un devis, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Assurez-vous que le devis sélectionné n'est pas converti en un autre contrat de vente. Vous ne pouvez pas créer plusieurs contrats de vente à partir d'un seul devis.
- L'estimation est à l'état fermé ou terminé.
- Un contrat de vente peut être créé à partir d'un devis pour un compte, et non pour un consommateur.

La fenêtre Contrat de vente comporte les onglets suivants qui vous aident à créer et à gérer votre contrat de vente.

Onglets du contrat de vente

Onglets du contrat de vente	Description
Détails	Détails de l'estimation associée, date de début et de fin de l'accord, et ainsi de suite.
Ligne du contrat de vente	Détails sur le produit et les services convenus entre l'acheteur et le vendeur.
Ordre	Affiche la liste de toutes les commandes passées avec le contrat de vente actuel.
Liste de prix	Détails sur le compte et la devise mis à jour à partir de l'en-tête de devis. Dans la table Ligne de liste des prix, vous pouvez afficher les détails de tarification réelle des produits et services à partir du devis connexe.

Créer un contrat de vente

Créez un contrat de vente à partir d'un devis entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_csm_pricing.pricelist_manager et sn_sales_common.sales_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimation** > **Tous les guillemets** et sélectionnez le devis pour activer un nouveau contrat de vente.
3. Sélectionnez **Activer le devis du contrat de vente**.

   Une fois le contrat de vente créé, un message affiche le numéro du contrat de vente. Le suivi des demandes permet aux agents de suivre la progression de la création des contrats de vente. Toutes les informations figurant sur le contrat de vente sont capturées à partir du devis sélectionné.

   Pour plus d'informations, consultez Activer un contrat de vente dans un devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Sélectionnez le numéro du contrat de vente.
   Le nouveau contrat de vente s'affiche. La liste de prix créée pour ce nouveau contrat de vente est mentionnée dans le champ Liste de prix par défaut.

Que faire ensuite

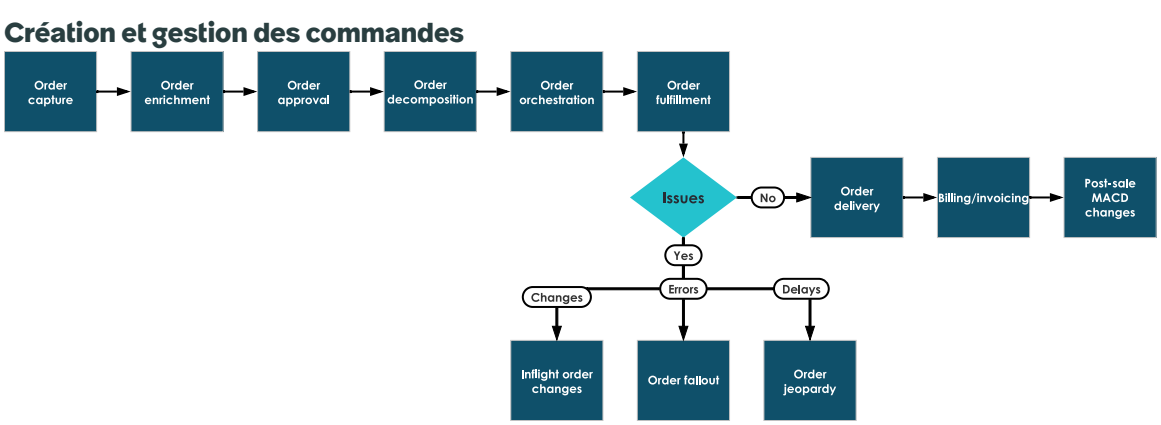
Une commande peut être passée dans l'application sur la base d'un Gestion des commandes contrat de vente. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes.

Utiliser Gestion des commandes

ServiceNow Gestion des commandes fournit une plateforme centralisée pour créer et gérer les commandes des clients et des services tout au long de leur cycle de vie. Il automatise le processus complexe, de la capture et de l'enrichissement des commandes à l'exécution et à la fermeture, assurant une coordination transparente entre les équipes commerciales, opérationnelles et techniques.

Vue d'ensemble de la création et de la gestion des commandes

Accédez aux options de l'espace Gestion des commandes de travail configurable CSM/FSM pour capturer et gérer les commandes. Un cycle de vie de commande typique est un processus structuré à plusieurs phases qui guide la demande d'un client de la soumission initiale à la livraison finale et à l'exécution, comme illustré dans l'illustration suivante.



1. Capture de commande

   Le cycle de vie de la commande commence lorsque la demande d'un client est soumise. Il peut s'agir d'un vendeur créant un devis qui est ensuite converti en commande, d'un client passant une commande en ligne via le portail d'entreprise ou d'une commande créée via une API à partir d'un autre système. Cette phase se concentre sur l'insertion dans le système de tous les détails destinés au client, y compris ce qui a été commandé, les prix et les informations sur les clients.

2. Enrichissement de commande

   Une fois capturé, l'agent d'exécution capture les détails supplémentaires nécessaires pour exécuter la commande. Cette phase empêche les erreurs de se propager plus loin dans le processus.

3. Approbation de commande

   Le gestionnaire d'exécution examine la commande, les lignes de commande et les détails de la tarification et approuve ou rejette la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Décomposition de l'ordre

   Il s'agit d'une étape critique pour les entreprises qui vendent des produits ou des services complexes. La commande de haut niveau unique est automatiquement divisée en commandes de service ou tâches d'exécution plus petites et exploitables en fonction de la façon dont l'administrateur de processus a configuré la décomposition de la commande. Par exemple, la commande d'un client pour un forfait de télécommunications serait décomposée en tâches distinctes pour l'approvisionnement informatique, un technicien sur site et le service de facturation. Ce processus traduit la demande du client en un plan opérationnel détaillé.

5. Orchestration de commande

   Le système orchestre l'exécution de chaque commande individuelle de produit, de service et de ressource. Les tâches sont automatiquement créées et affectées aux équipes et aux systèmes appropriés, et l'application suit leur progression.

6. Exécution de commande

   Les agents d'exécution effectuent les tâches de commande qui leur sont affectées. Les gestionnaires d'exécution surveillent le processus d'exécution et gèrent les problèmes à l'aide de fonctionnalités telles que la gestion des menaces pour alerter les équipes des retards potentiels et la gestion des erreurs pour gérer les erreurs.

7. (Facultatif) Changements d'ordre en cours

   Les changements de commande en cours entrent en ligne de compte après qu'une commande a été soumise et est activement traitée, mais avant qu'elle n'ait été complètement exécutée et fermée. Ces modifications sont une forme d'ordre MACD (déplacements, ajouts, modifications et suppressions) qui se produisent au cours du cycle de vie d'exécution.

8. Activation et livraison du service

   À chaque tâche d'exécution, le service ou le produit est activé ou livré au client. Cela peut aller d'une livraison physique à la fourniture électronique d'un service numérique. Le système met à jour l'état de la commande pour refléter l'achèvement et crée des enregistrements de produits vendus.

9. Fermeture et facturation de la commande

   Une fois tous les produits et services activés et livrés, la commande est officiellement fermée. L'application génère ensuite les informations de facturation finales ou déclenche le processus de facturation dans un système externe. L'enregistrement complet de la commande reste dans le système, fournissant une piste d'audit complète pour le reporting, l'analyse historique et les futures demandes de service client.

10. Activités après-vente

    Les contrats et les droits sont créés pour les produits et services qui sont exécutés dans une commande. Les agents de commande peuvent apporter des modifications MACD à un produit, et en outre suspendre et reprendre des modifications à un service après qu'une commande initiale a été passée et exécutée.

Types d'ordre dans Gestion des ventes et des commandes

Les commandes clients et les commandes de service sont les deux principaux types de commandes client dans ServiceNow Gestion des commandes. Découvrez leurs différences et comment sélectionner un type de commande approprié pour votre cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Le tableau suivant compare les commandes des clients et des commandes de service et répertorie les différences entre les deux.

Aspect	Commande de clients	Commande de service
Définition	Commandes de produits (tangibles ou numériques) qu'un client souhaite acheter ou modifier.	Les commandes de services qui sont de nature non commerciale et qui ne nécessitent qu'une exécution technique.
Structure de l'enregistrement de commande	• Enregistrement de commande client avec un ou plusieurs éléments de ligne en fonction de l'offre de produit. • Inclut les spécifications, les caractéristiques et les valeurs du produit.	• Enregistrement de la commande de service avec un ou plusieurs éléments de ligne en fonction de la spécification du service. • Inclut la spécification, les caractéristiques et les valeurs du service.
API TMF pour la capture de commandes	TMF622 : API de commande de produit	TMF641 : API de commande de service
Options de commande MACD	• Déplacer • Ajouter • Changement • Supprimer	• Déplacer • Ajouter • Changement • Déconnecter • Suspendre • Reprendre
Décomposition	• Il est basé sur des spécifications et des règles de produit, de service et de ressource. • Une fois approuvée, la commande est décomposée en commandes de produits, de services et de ressources. • Peut créer plusieurs commandes de domaines (produit, service, ressource) par élément de ligne.	• Elle est basée sur les spécifications et les règles du service. • Une fois approuvée, la commande est décomposée en commandes de service et de ressource. • Crée généralement des commandes de services et de ressources par élément de ligne.
Rôles uniques	• Agent de commande [sn_ind_tmt_orm.order_agent] • Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager]	• Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent] • Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]
Impact sur l'inventaire	les produits vendus	Inventaire des produits
Convient pour	Tous les secteurs	Toutes les industries, hautement préférées pour l'industrie des télécommunications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Utiliser Gestion des commandes

Vous pouvez gérer et exécuter les commandes clients et les commandes de service dans l'application Gestion des commandes .

Types d'actions pour les commandes

L'application Gestion des commandes prend en charge les types suivants de commandes client et de service.

Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client.
Changement	Modifiez une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou traité.
Supprimer	Suppression d'un élément de ligne de commande client ou d'une commande de produit existante.

[store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur les différents types de commandes que vous pouvez gérer dans le ServiceNow AI Platform, consultez les rubriques suivantes :

- Modèle de données Order Management
- Types d'actions pour les commandes de clients et de services
- Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits
- Examen des commandes (produit) du client
- Examen des commandes de services pour exécution

[End]

Méthodes de capture des commandes

Vous pouvez capturer les commandes client (produit) et de service à partir des sources suivantes :

- Vos agents peuvent capturer les commandes des clients et des services à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.
- Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez capturer les commandes à partir des éléments suivants :
  - Systèmes de gestion des commandes de tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
  - À travers le Pont de services dans les San Diego versions ultérieures.

Créer des commandes dans Gestion des ventes et des commandes

Les commandes peuvent être créées par des agents de commande, des clients ou à l'aide d'API dans ServiceNow Gestion des commandes. Découvrez les différentes façons de créer des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Workflow de création de commande

Canaux de capture de commandes

Les agents de commande peuvent créer des commandes des manières suivantes à partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM :

Conversion d'un devis en commande

La conversion du devis à la commande prend en charge les workflows post-devis tels que la capture de commande, l'exécution et la création de contrats. Cette intégration offre les avantages suivants :

- Réduit les erreurs dues à la gestion manuelle des données
- Assure la cohérence entre les systèmes à l'aide d'un modèle de données unifié
- Prend en charge des configurations de produits et des stratégies de tarification complexes, y compris les offres groupées et la tarification multidevise

Création d'une commande pour les clients existants (comptes et partenaires)

Vous pouvez créer des commandes pour des comptes et partenaires existants. L'onglet Informations sur les comptes offre une vue à 360 degrés des interactions avec les clients, y compris les devis, les contrats, les droits et les commandes précédentes. La création d'ordres à partir de ce contexte garantit :

- Des décisions plus éclairées basées sur des données historiques
- Moins d'erreurs dues aux champs préremplis et aux détails de compte validés
- Lancement de commande plus rapide en fonction des données de compte préexistantes

Cela permet une exécution plus précise et réduit les risques de retombées ou de dangers.

Création d'une commande à partir de la page Commandes - Toutes ou Commandes de services - Toutes

Les pages Commandes clients – Toutes et Commandes de service – Toutes servent d'interface unifiée pour gérer toutes les commandes des clients, qu'elles proviennent de devis, de portail d'entreprise ou de saisie directe. Utilisez cette option pour capturer de nouvelles commandes.

Si vous êtes un fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez utiliser les API TMF pour créer des commandes.

Les clients B2B (Business-to-Business) peuvent créer des commandes à partir du portail d'entreprise.

Quel que soit l'endroit ou la manière dont vous créez des commandes, toutes les commandes peuvent être gérées, suivies et exécutées par les agents de commande et les gestionnaires d'exécution à l'aide de l'application Gestion des commandes .

Information associée

Convertir les devis en commandes

Créer une commande dans Gestion des commandes

Créer des commandes à partir du portail d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer une commande dans Gestion des commandes

Créez une commande de produit ou de service pour un compte ou un consommateur dans Gestion des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Compte client pour lequel vous souhaitez créer une commande.
Consommateur	Le consommateur pour lequel vous souhaitez créer une commande.
Type d'ordre	Le type ou l'ordre que vous souhaitez créer. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Produit ○ Service
Contact	Le nom du contact pour la commande.
Action de commande	Cette option doit être définie sur **Ajouter** pour créer une nouvelle commande.
Partenaire de canal	(Facultatif) Nom de l'organisation qui vend un produit ou un service.

6. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

La commande est lancée et le catalogue de produits s'ouvre.

Que faire ensuite

Parcourez le catalogue de produits et ajoutez des produits et des services à la commande. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes.

Types d'actions pour les commandes de clients et de services

Découvrez comment effectuer différents types d'actions pour vos commandes client. Les types d'actions incluent déplacer, ajouter, changer, déconnecter, suspendre, reprendre ou aucun changement de services.

À l'aide d'un type d'action de commande, vous pouvez définir le type d'actions que vous souhaitez effectuer avec une commande. La table suivante répertorie les types d'actions de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande 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 à domicile.
Changement	Modifiez une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou traité. Ce type d'action de commande comprend les scénarios suivants : • Ajout d'une spécification de produit enfant que le client n'avait 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 Mbps à 1000 Mbps. • Modifier les caractéristiques des produits existants.
Déconnecter	Déconnectez une commande de service clientèle existante. Par exemple, vous pouvez déconnecter votre service Internet domestique.
Suspendre	Commande de produit ou de service pour désactiver temporairement l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande. **Remarque :** Pour en savoir plus, consultez Suspendre et reprendre les produits et services.
Reprendre	Commande de produit ou de service pour activer l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande précédemment suspendus. **Remarque :** Pour en savoir plus, consultez Suspendre et reprendre les produits et services.
Aucun changement	Les éléments de ligne de commande avec aucune action de changement sont inclus dans la commande à des fins d'information uniquement. Par exemple, une commande contient plusieurs éléments, mais un seul de ces éléments doit être modifié (comme la vitesse, qui est passée de 100 Mbits/s à 1000 Mbits/s), ce qui affecte l'élément de ligne parent. Toutefois, tous les autres éléments de ligne de la commande restent inchangés.

Suspendre et reprendre les produits et services

Vous pouvez utiliser des actions de suspension et de reprise pour suspendre temporairement ou désactiver 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

À propos des actions de suspension et de reprise

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 comme des commandes avec les changements dans l'inventaire des commandes de produits et de services pendant le processus de décomposition et d'exécution de la commande. 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 stocks suspendus.
- Prenez en charge les ordres suspendus et repris en date ultérieure 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 de suspension et de reprise

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 client.
2. Lorsqu'une commande 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. En cas de 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 planifiée future de 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, elle commence immédiatement au moment de la fermeture des commandes.
4. Au moment de la fermeture de l'ordre, les changements suivants se produisent :
    - Pour un scénario planifié, le planificateur récupère l'enregistrement avec un état Planifié dans la table Opérations d'inventaire de produits à la date planifiée et marque l'état de l'enregistrement 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 d'inventaire des produits.
    - Pour un scénario immédiat, l'état de l'enregistrement dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour 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 d'inventaire des produits.
5. L'état de l'inventaire dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour sur Annulé dans les deux scénarios suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

Validations et scénarios supplémentaires

Lorsque les éléments de ligne de commande des actions de suspension ou de reprise sont combinés avec les actions de changement ou de déconnexion dans une seule commande et que l'état d'inventaire d'un élément de ligne de commande est dans un état En attente, l'approbation de la commande échoue. La raison est due à la validation de l'approbation de l'ordre de changement ou de déconnexion.

Remarque :
Pendant l'approbation de la commande pour les actions de suspension, de reprise ou d'absence de changement, l'inventaire des produits ne doit pas être dans 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, présente ou une date ultérieure. S'il s'agit d'une date passée ou présente, l'état d'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 de 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 Suspendre ou Reprendre des commandes client, la commande parent a priorité sur la commande enfant. Si la commande parent est planifiée pour une action de suspension ou de reprise immédiate, mais que la commande enfant est planifiée pour une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie d'inventaire est prise en compte pour l'action immédiate.

Si l'élément de ligne de commande principal pour l'action de suspension ou de reprise est planifié pour une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie d'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 combinés à une action de changement ou sans changement.

Pour un changement en cours de l'ordre de type suspendre ou reprendre, seule l'annulation est prise en charge. Si un élément de ligne de commande ou la commande entière 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.

Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes

Une fois qu'une commande est lancée, ajoutez des lignes de commande pour des produits ou des services à l'aide du catalogue de produits et configurateur de produit dans Gestion des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Remarque :

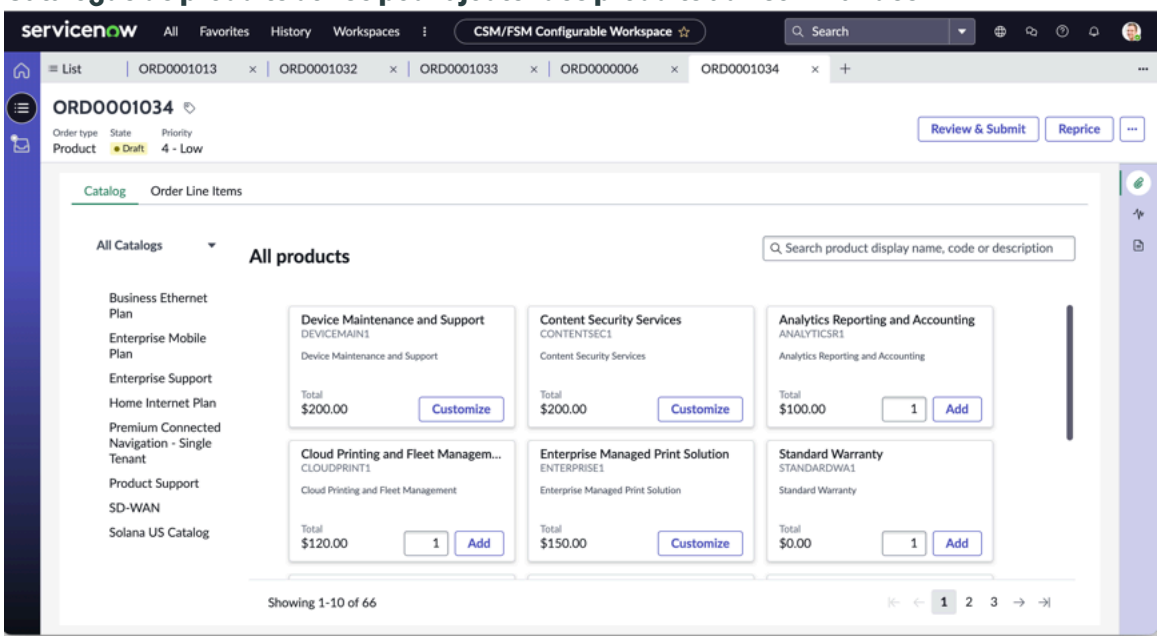
Vérifiez vos droits pour voir si le configurateur de produit est disponible.

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

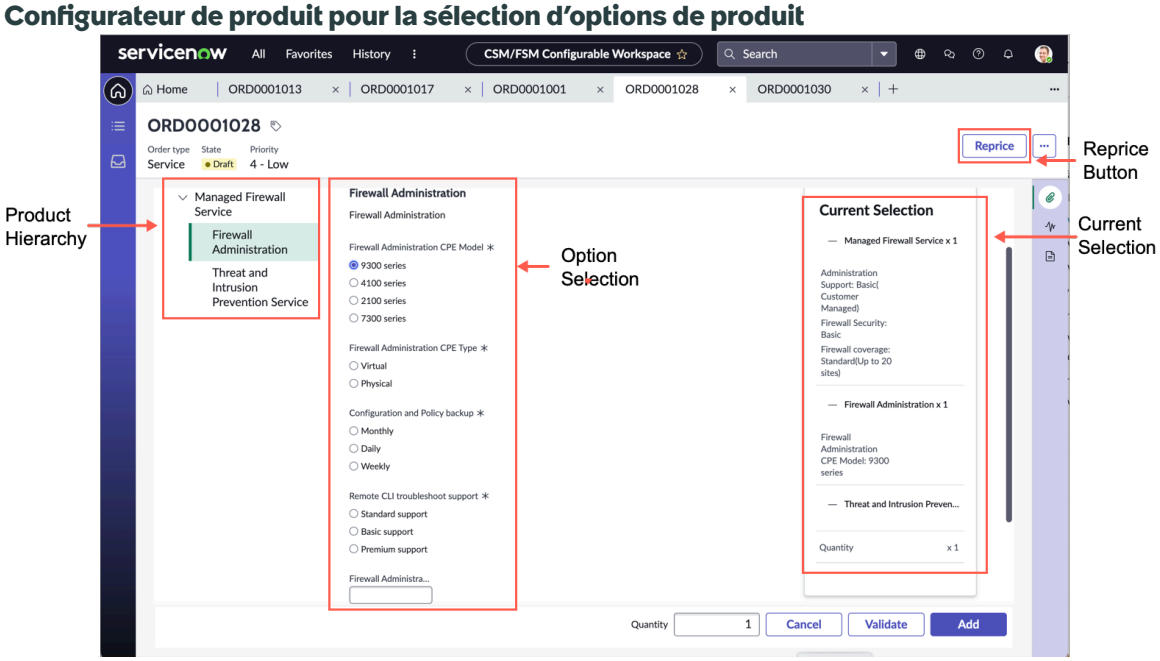
Le catalogue de produits affiche les tuiles qui contiennent des informations sur le produit. Les produits simples ont un bouton **Ajouter** qui ajoute le produit à la commande sans options disponibles.

Catalogue de produits utilisé pour ajouter des produits aux commandes



Les produits avec des options disposent d'un bouton **Personnaliser** qui ouvre le , qui vous permet de sélectionner des options de configurateur de produit produit.

Configurateur de produit pour la sélection d'options de produit



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Le configurateur de produit se compose de trois colonnes. La colonne Hiérarchie de produits affiche les éléments du catalogue de produits et les produits enfants associés au produit. La colonne Sélection d'option affiche toutes les options disponibles pour le produit ou le service, ainsi que les lignes de commande et les tâches de commande. La colonne Sélections actuelles affiche les produits, les options sélectionnées et la tarification.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
3. Sélectionnez votre commande.
4. Ajoutez des produits à votre commande.
   - Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un produit simple (produit sans options) à votre commande.
   - Sélectionnez **Personnaliser** pour ajouter des produits dotés d'options configurables.

     S'ouvre configurateur de produit pour choisir les options disponibles pour le produit ou le service. Pour plus d'informations sur l'interface du configurateur, reportez-vous à la section Utilisation des Gestion des ventes et des commandes applications. Lors de la configuration de votre produit, vous utilisez les options suivantes :

     Options de configurateur de produit

Option	Description
Réévaluer	Réinitialise la tarification et met à jour le prix total lorsque des changements sont apportés. Si la tarification en cascade est activée, les informations de tarification sont répercutées entre les éléments de ligne parents et les éléments de ligne enfants. Consultez Contrôler les valeurs de quantité en cascade dans les offres de produits enfants pour plus d'informations.
Valider	Valide le produit et les prix lorsque des changements sont apportés.
Ajouter	Ajoute le produit à la commande une fois que vous l'avez configuré.

   Le produit ou le service est ajouté à la commande en tant qu'élément de ligne de commande.
5. Sélectionnez l'onglet **Élément de ligne de commande** pour afficher les produits et services de votre commande.

Information associée

Configurer et passer en revue les lignes de commande de produits dans Gestion des commandes

Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes

Ajoutez un contrat de vente à votre commande. Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble pré-identifié de produits et de services à un prix fixe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

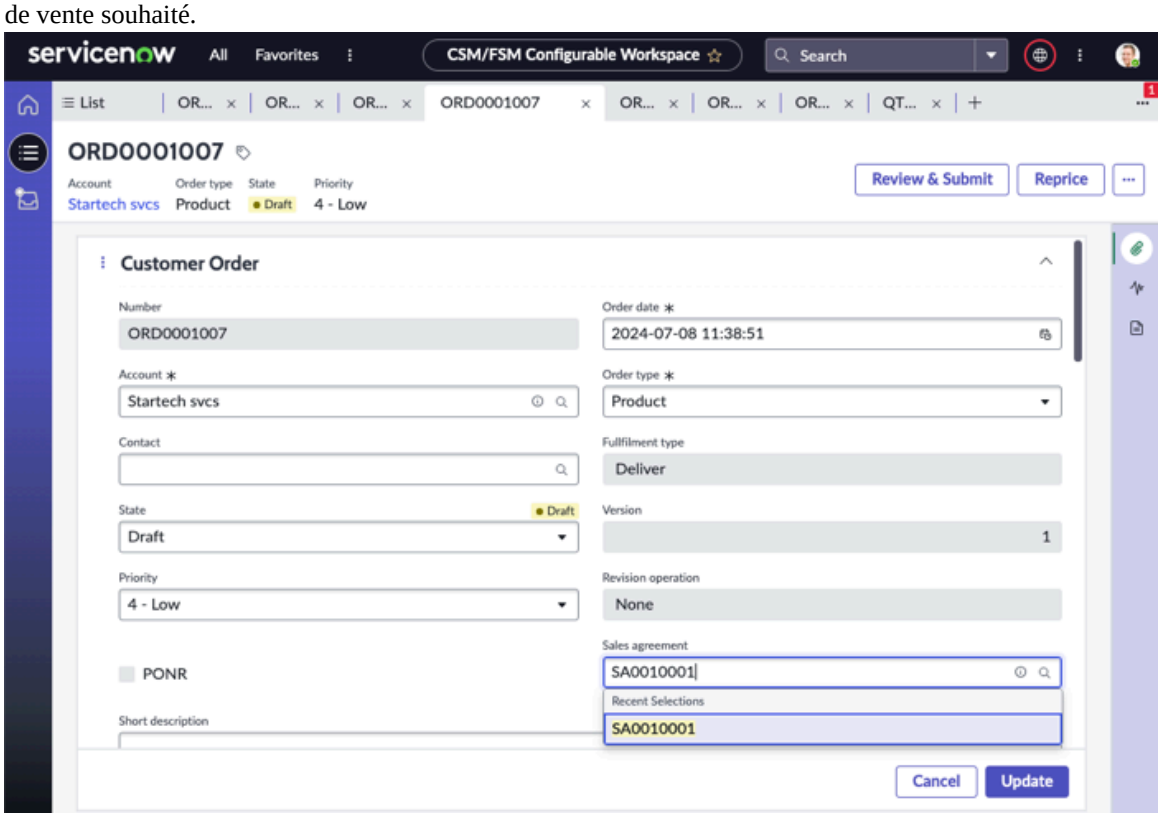
Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble de produits et de services à un prix fixe. Les contrats de vente permettent aux agents de progresser rapidement dans le processus de commande, car ils établissent les produits et le prix de la commande.

- Les termes du contrat de vente sont définis par défaut pour la commande.
- Les listes de prix sont définies par défaut en fonction des conditions tarifaires du contrat de vente.
- Le catalogue de commandes est filtré pour les produits et les options selon les termes du contrat de vente.
- Les agents peuvent configurer des lots de produits pour les commandes avec des contrats de vente.

Consultez Utiliser Gestion du contrat de vente et Créer un contrat de vente pour en savoir plus sur la création d'un contrat de vente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Commandes de clients** > **Tous** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
2. Accédez à l'onglet Détails de la commande en sélectionnant l'icône Plus, puis en choisissant **Détails de la commande**.
3. Dans le formulaire **Commande client** , recherchez le champ **Contrat de vente** et sélectionnez le contrat de vente souhaité.



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le contrat de vente avec ses offres de produits et ses listes de prix est ajouté à la commande.

Information associée

Gestion du contrat de vente

Configurer Gestion du contrat de vente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Ajouter le prix de l'abonnement à une commande

Ajouter une tarification contractuelle à une commande ou à des éléments de ligne de commande, y compris les dates de début et de fin dans Gestion des commandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La tarification par abonnement est un modèle de tarification dans lequel les clients paient des frais récurrents pour des produits ou des services, généralement à intervalles réguliers, par exemple mensuellement ou annuellement.

Dans une commande, vous pouvez définir la date de début et la date de fin du contrat, ou vous pouvez saisir une condition et la date de fin du contrat est automatiquement calculée.

La tarification de l'abonnement peut être ajoutée au niveau de l'en-tête de commande ou au niveau de l'élément de ligne de commande.

Consultez la section Mesures des revenus d'abonnement pour en savoir plus sur le fonctionnement de la tarification du contrat.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Ordres** > **Tous**
3. Sélectionnez l'ordre dans lequel vous travaillez.
4. Dans l'onglet **Détails de la commande** , ajoutez une **date de début** et une **date de fin de contrat**. Lorsque les dates sont saisies, les informations suivantes sont automatiquement mises à jour.

Champ	Description
Total des prix récurrents mensuels	Affiche le prix récurrent mensuel en fonction des dates saisies dans la tarification de l'abonnement.
Total des prix récurrents annuels	Affiche le prix total de l'abonnement récurrent annuel en fonction des dates saisies.
Montant total	Affiche le montant total de la tarification de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin du contrat.
Terme	Affiche le nombre de mois de validité de l'abonnement en fonction des dates de début et de fin.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une remise d'en-tête à une commande

Appliquer une remise en pourcentage à l'ensemble de la commande ou à un type d'élément de ligne sélectionné dans la commande. Les éléments de ligne de commande héritent automatiquement du pourcentage de remise désigné en tant qu'ajustement manuel au niveau de la ligne de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : Agent de commande [sn_ind_tmt_orm.order_agent]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vous ne pouvez ajouter des remises à un devis que pendant la création du devis. Les remises ne sont plus disponibles une fois le devis approuvé ou fermé.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
3. Sélectionnez votre commande.
4. Dans l'onglet **Éléments de ligne**, sélectionnez **Options de menu Plus d'actions** au niveau de l'en-tête.
5. Sélectionnez **Appliquer la remise de bloc**.
6. Dans la boîte de dialogue **Remise sur la commande en bloc** , choisissez **Remplacer les ajustements manuels au niveau de la ligne actuels** ou **Conserver les ajustements actuels et appliquer à tous les autres éléments de ligne**, puis saisissez le pourcentage de remise de l'en-tête de la commande.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas saisir un pourcentage négatif ou un pourcentage supérieur à 100 %.

7. Sélectionnez **Appliquer**.

Configurer et passer en revue les lignes de commande de produits dans Gestion des commandes

Une fois que des produits et services sont ajoutés à une commande dans Gestion des commandes, vous pouvez configurer des lignes de commande avec des caractéristiques de commande, des ajustements de prix et d'autres éléments.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments des lignes de commande de produits et de services contiennent le produit ou le service que vous avez ajouté à votre commande. Vous pouvez également apporter les changements et mises à jour suivants aux éléments de ligne de commande.

- Détails : affiche les détails de la commande, y compris les champs de nom et d'adresse de la commande.
- Orchestration de commande
- Caractéristiques de la commande : ajouter des caractéristiques à des commandes de produits et de services.
- Contacts des éléments de ligne de commande : ajoutez un contact pour chaque élément de ligne de commande de produit.
- Éléments de ligne de commande connexes : connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de ligne de commande
- Ajustements de prix : ajoutez des ajustements de prix à une commande de produit.
- Commandes de produits : permet aux agents de créer des commandes de produits et de les ajouter à la commande actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Tâches de commande : tâches affectées pour terminer les commandes.
- Inventaires des produits externes : connectez-vous aux inventaires des produits externes.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
3. Sélectionnez l'ordre dans lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet Ligne de commande, puis choisissez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour.
   Le formulaire d'élément de ligne de commande s'ouvre avec différents onglets disponibles.



5. Sélectionnez l'onglet que vous souhaitez et renseignez les champs.

Champ	Description
Détails	Les détails comprennent l'adresse de livraison et les informations sur le produit. L'onglet Détails contient également la tarification, des informations générales et les dates de début et de fin du contrat.
Orchestration de commande	Ouvrez cet onglet pour voir les étapes nécessaires à l'exécution de la commande.
Caractéristiques de commande	Les caractéristiques sont les options disponibles.
Contacts des éléments de ligne de commande	Ajoutez des contacts qui permettent aux agents de trouver plus d'informations sur une commande.
Éléments de ligne de commande connexes	Connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de commande.
Ajustements des prix	Les agents peuvent ajuster la tarification des produits.
Commandes de produits	Affiche les commandes de produits qui font partie de cette commande. Permet également aux agents d'ajouter des produits à la commande.
Tâches de commande	Affiche les tâches de commande qui doivent être terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Inventaires des produits externes	Les agents peuvent afficher les inventaires de produits externes.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements apportés à la ligne de commande.

Information associée

Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

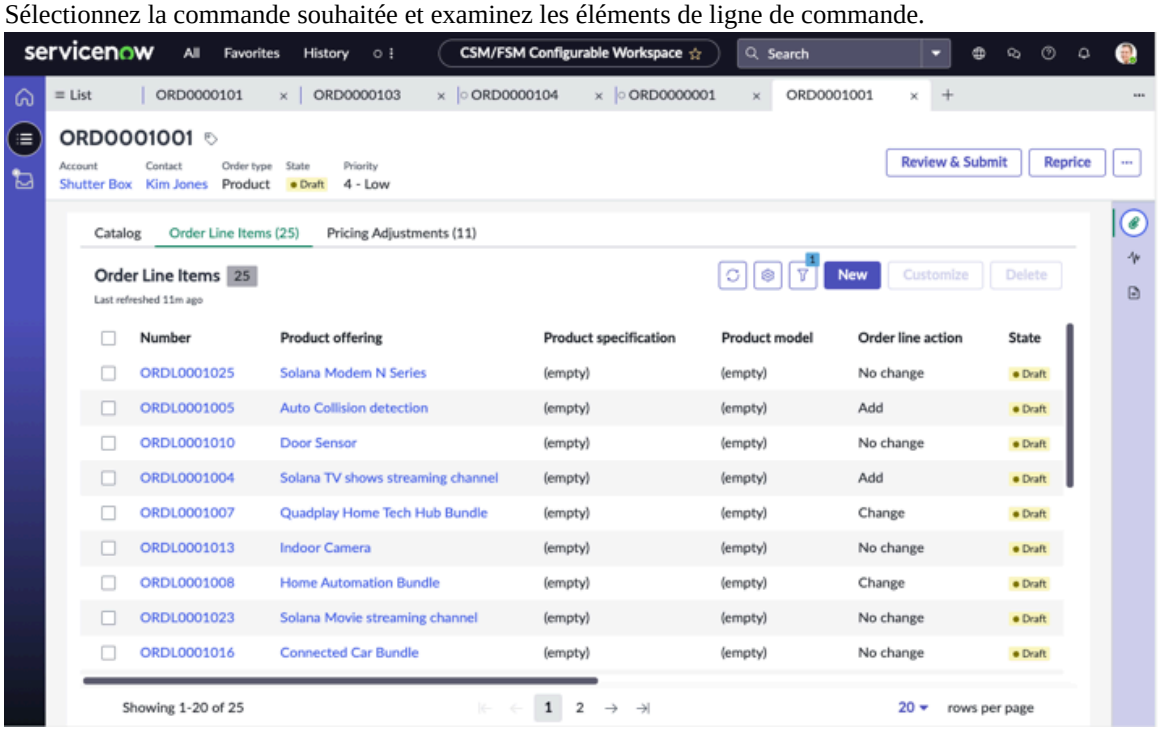
Après avoir ajouté des produits et des services à votre commande, examinez les éléments de ligne de commande et soumettez la commande pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
3. Sélectionnez la commande souhaitée et examinez les éléments de ligne de commande.

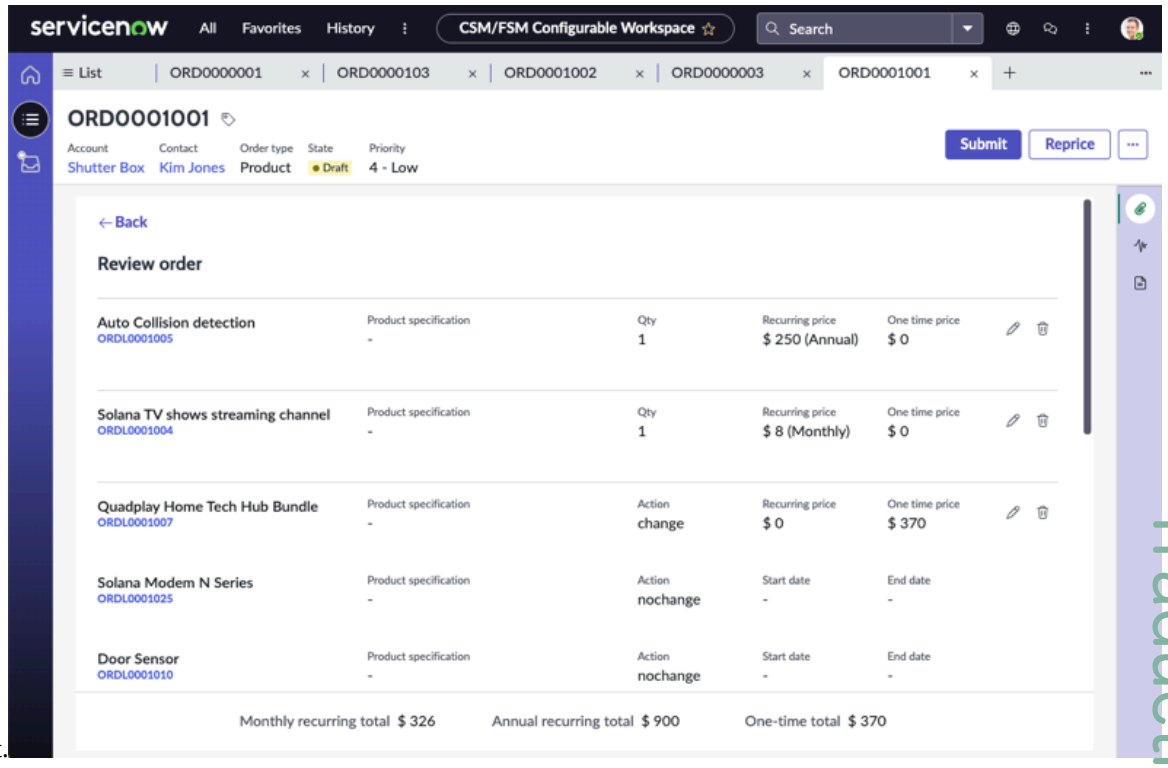


4. Enregistrez les changements ou les mises à jour et sélectionnez le bouton **Repricing** pour réinitialiser la tarification totale.
5. Sélectionnez **Examiner et soumettre** pour faire passer la commande à l'état Prêt pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

La fenêtre **Examiner la commande** affiche tous les éléments de ligne de commande ainsi que la tarification totale, le cas échéant.



6. Après avoir vérifié la commande, sélectionnez **Soumettre**.
   L'état de la commande passe de **Brouillon** à **Soumis** et devient disponible pour examen et approbation par le chef de produit.

Information associée

Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

Lorsqu'une commande est soumise, l'étape suivante consiste à examiner la commande et à l'approuver. Les commandes approuvées sont prêtes à commencer le processus d'exécution dans Gestion des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : product_manager

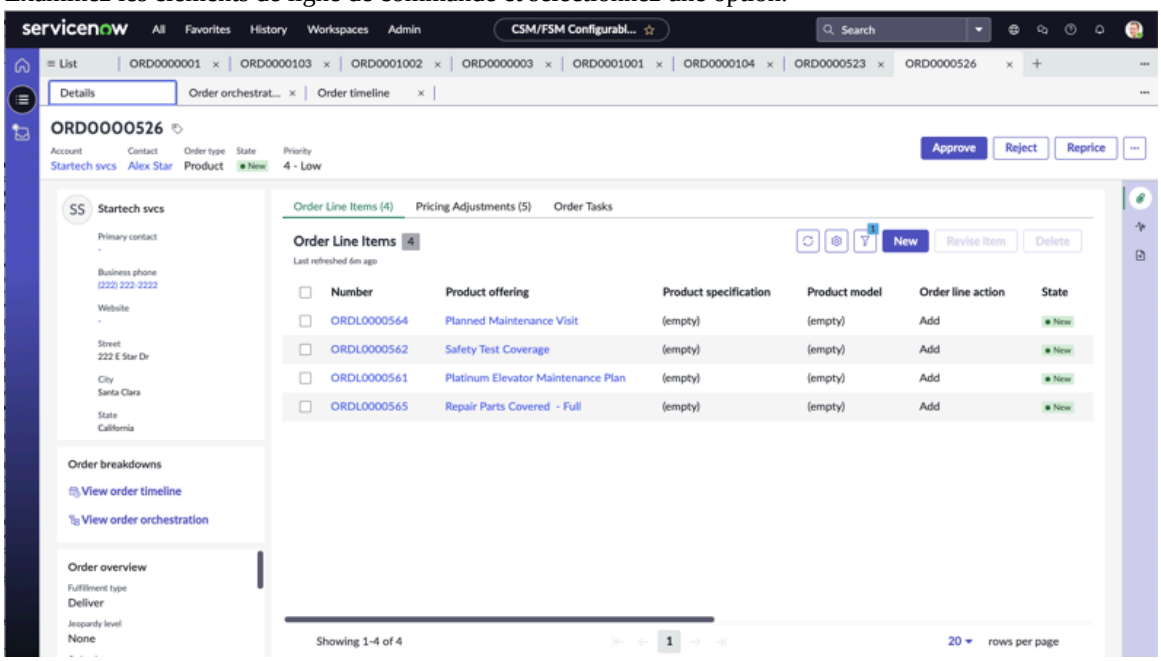
Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
3. Sélectionnez la commande que vous souhaitez examiner et approuver.
   Les commandes prêtes à être approuvées sont dans un état **Soumis** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Examinez les éléments de ligne de commande et sélectionnez une option.



Options de la page Éléments de ligne de commande

Options	Description
Approuver	Approuver la commande. La commande est mise à jour vers l'état **En cours** pendant sa validation, avant d'entrer en exécution.
Refuser	Rejetez la commande. L'étatde l'ordre devient**Rejeté**. Les commandes rejetées sont mises à la disposition des agents de commandes pour qu'ils apportent des modifications et des mises à jour.
Réévaluer	Recalculez les prix lorsque des mises à jour sont apportées aux éléments de ligne de commande.
Afficher la chronologie de la commande	Ouvre la chronologie de commande, qui sont des chronologies de diagramme de Gantt montrant l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, les dépendances entre les tâches de commande et les tâches en danger.
Afficher l'orchestration de commande	Ouvre la page**Orchestration de commande** , qui est une référence visuelle des étapes nécessaires pour traiter la commande.
Nouveau	Unenouvelle ligne d'ordre est ajoutée à l'ordre existant.
Réviser l'élément	Apportez des modifications aux éléments de ligne de commande sélectionnés.
Supprimer	Delete les éléments de ligne de commande sélectionnés Les éléments de ligne sont supprimés et les prix sont recalculés.

5. Sélectionnez **Approuver**.
La commande est approuvée et l'état de la commande devient **En cours**.

Mise à jour des versions de spécification

Les entreprises créent et mettent fréquemment à jour de nouvelles versions des spécifications des produits et services. Lorsque ces changements se produisent, il est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

important de mettre à jour les spécifications de produit existantes dans ServiceNow®.
La non-mise à jour des spécifications du produit peut entraîner des difficultés avec le fonctionnement MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Supprimer) lors de l'entrée en cours d'exécution.

La mise à jour des versions de spécification permet de :

- Introduire de nouvelles caractéristiques ainsi que leurs options.
- Ajouter de nouvelles options aux caractéristiques existantes et supprimer les caractéristiques existantes ou leurs options.
- Renommage des caractéristiques et options existantes.
- Incorporer de nouvelles relations et mettre à jour ou supprimer les relations existantes.
- Ajout de règles de compatibilité.

Mises à jour de la version de spécification

La liste suivante répertorie les types de mises à jour de version de spécification qui peuvent se produire :

- Caractéristiques
  - Nouveau
  - Changements - énumérations
  - Supprimé
- Relations enfants (groupées/composées)
  - Nouveau
  - Supprimé
  - Changer la cardinalité
- Relations horizontales/règles de compatibilité
- Règles de mappage d'attribut

Mise à jour de la version de spécification par lots

Un ensemble de versions de spécification peut être mis à jour à l'aide de l'utilitaire de spécification par lots dans Gestion des ventes et des commandes. La spécification peut également être programmée.

Étapes suivantes

Configurer les versions de spécification de mise à jour

Configurer les versions de spécification de mise à jour

Configurez les mises à jour des versions de spécifications afin que les versions des spécifications du produit puissent être mises à jour pour refléter les changements et les mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : system_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le changement de version de la spécification de produit, modifiez l'ID de vérification d'une spécification entrante et l'ID de spécification d'inventaire de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** et entrez sys_properties.list dans la zone de recherche pour ouvrir la liste **Propriétés système** .
2. Dans la liste **Propriétés système** , recherchez sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder puis sélectionnez pour ouvrir la propriété système.
   Si l'enregistrement de propriété système est dans un état non modifiable, sélectionnez le message pour le rendre modifiable.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur vrai.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La mise à jour de la version de spécification est activée.

Mise à jour des lots pour les versions de spécification de produit

Utilisez la tâche de mise à jour de lot d'inventaire pour mettre à jour les spécifications de produits lorsque des changements se produisent d'une version à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin et product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise à jour des spécifications d'inventaire par lots permet aux administrateurs de catalogue et aux chefs de produits de créer une tâche à la demande qui déclenche une mise à jour de la version de spécification par lots. La mise à jour ne crée pas d'ordres de changement, mais met directement à jour l'inventaire des produits dans les commandes. Les mises à jour par lots créent également un journal qui inclut les erreurs.

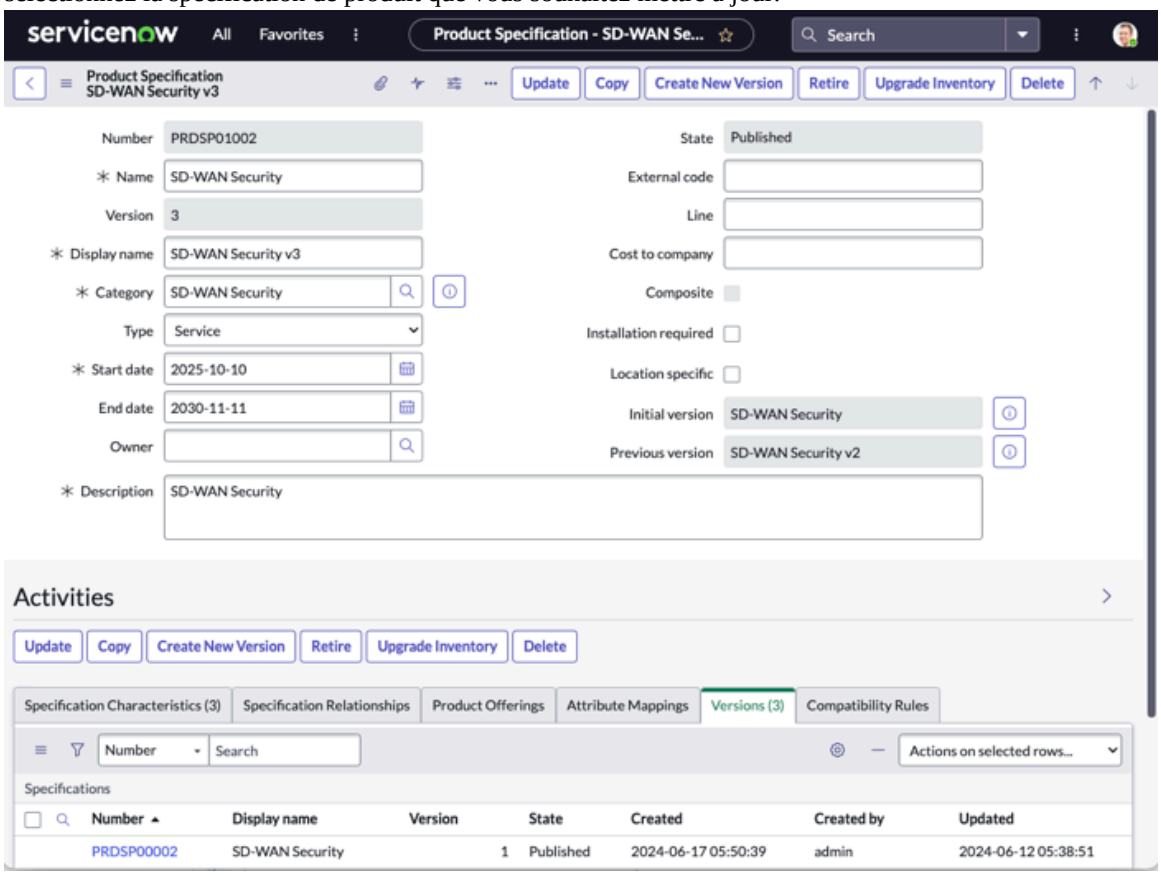
Ce processus comporte deux étapes. La première consiste à mettre à jour la version de spécification de la version source vers la version cible. La deuxième étape consiste à exécuter une tâche de mise à niveau de l'inventaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

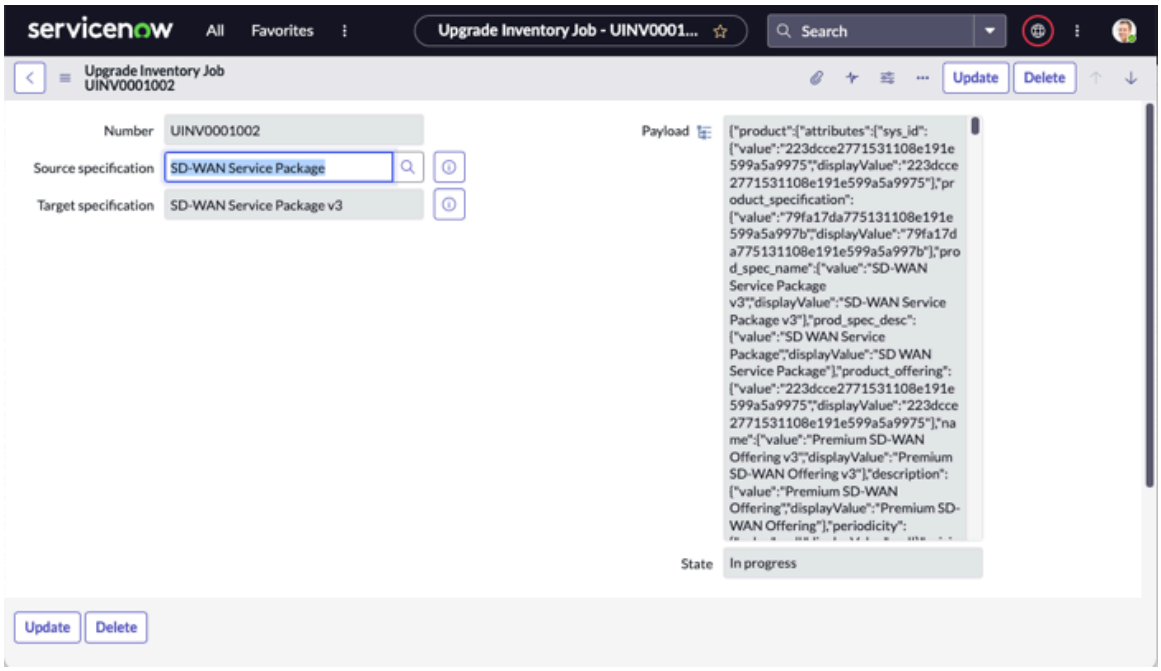
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de produits** et sélectionnez la spécification de produit que vous souhaitez mettre à jour.



2. Sélectionnez le bouton **Créer une version** pour créer une version de la spécification.
3. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de spécification, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les spécifications afin d'ajouter la nouvelle version.
   Il existe maintenant deux versions publiées de la spécification. La version initiale est considérée comme la version source et la version v2 est considérée comme la version cible.
4. Pour lancer la mise à jour de version sur les inventaires de produits existants, sélectionnez **Mettre à niveau l'inventaire** et sélectionnez **Oui** à l'invite.
   La tâche est créée pour la spécification source en tant que v1 et la cible est automatiquement renseignée en tant que dernière version publiée de la spécification source. La tâche de mise à niveau de l'inventaire démarre et exécute une série d'étapes de validation pour confirmer que la tâche s'exécute correctement. Lorsque la validation est terminée, la tâche passe à l'état **En cours** . Si une erreur se produit, l'état de la tâche passe à **Erreur**.
5. Accédez à la **Tous** > **Tâche de mise à niveau de l'inventaire** et sélectionnez la tâche avec laquelle vous travaillez pour afficher l'état de la tâche et corriger les éventuelles erreurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



6. Accédez à la **Tous** > **File d'attente entrante** > **Demandes entrantes** et sélectionnez l'ID d'enregistrement avec lequel vous travaillez pour afficher l'état.
   Le nombre de demandes de file d'attente entrante indique le nombre d'inventaires de produits qui correspondaient à la spécification source. Une fois que tous les enregistrements de file d'attente entrante sont traités, la demande crée un ordre de modification pour chacun des enregistrements de file d'attente entrante traités avec succès.

Afficher l'état de la tâche d'inventaire de mise à niveau

Affichez l'état d'une tâche de mise à niveau des spécifications à l'aide du formulaire Liste d'état de tâche d'inventaire de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion de catalogue de produits** > **Mettre à niveau les tâches d'inventaire** et sélectionnez **Tous**.
2. Sélectionnez la tâche d'inventaire avec laquelle vous travaillez.

Entrée	Description
Numéro	Numéro généré par le système identifiant la tâche d'inventaire.
Spécification de la cible	Spécification cible qui va être mise à jour.
Charge utile	La charge utile correspond aux données de spécification qui sont ajoutées à la spécification cible.
État	Affiche l'état de la tâche.

3. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Commencer un ordre de déplacement

Démarrez un ordre de déplacement pour mettre à jour l'emplacement de l'inventaire des produits.

Avant de commencer

Rôle requis : order-agent

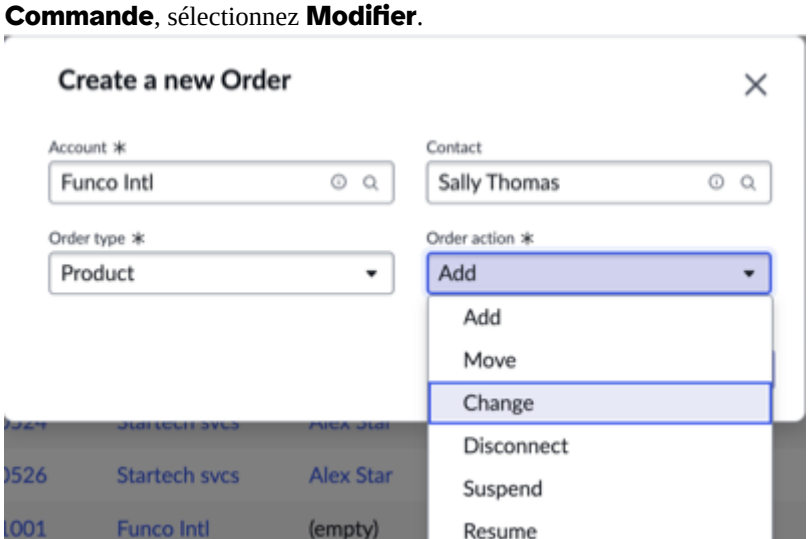
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ordre de déplacement permet aux agents de modifier l'emplacement de l'inventaire des produits au niveau de la ligne de commande. L'ordre de déplacement est exécuté à l'aide de la fonction d'ordre de changement dans Gestion des commandes.

Une fois l'ordre de déplacement lancé, l'emplacement mis à jour est propagé à l'inventaire sélectionné.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Ouvrez l'élément de ligne de commande qui nécessite un changement d'emplacement d'inventaire et mettez à jour le champ d'emplacement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Revenir au **Commandes de clients** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue **Créer une commande** , sélectionnez un **compte** , puis sous **Action Commande**, sélectionnez **Modifier**.



5. Dans le **catalogue**, sélectionnez **Gérer** pour ouvrir la ligne de commande pour le changement d'emplacement.
6. Accédez au champ **Emplacement** dans la ligne de commande et effectuez une mise à jour vers l'emplacement.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Examinez les changements que vous avez apportés et sélectionnez **Examiner et soumettre**.
   L'ordre de modification est propagé à toutes les lignes de commande et tâches de commande affectées.

Ajouter des produits couverts aux éléments de ligne de commande

Améliorez les commandes en ajoutant des produits couverts tels que des contrats ou des droits au niveau de la ligne de commande.

Traduction automatique

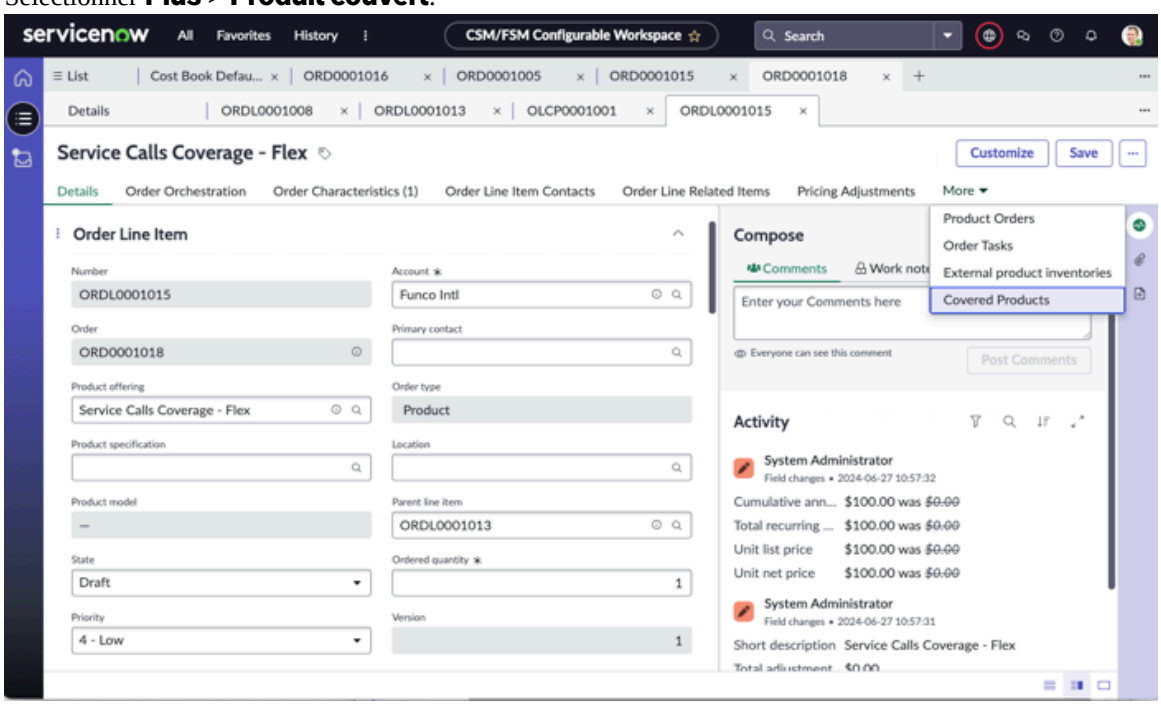
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents de commande peuvent ajouter des produits couverts tels que des droits ou des contrats à une ligne de commande pendant le processus de capture de commande.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
3. Dans l'onglet **Éléments de ligne de commande** , sélectionnez le type d'autorisation ou de contrat de la ligne de commande.
4. Sélectionner **Plus** > **Produit couvert**.



5. Dans le formulaire Produit couvert, sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le formulaire Créer un produit couvert, sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.
   Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sur la page de l'élément de ligne de commande, sélectionnez la date de début et la date de fin de contrat.
9. Changez l'état et **définissez-le sur Terminé**.
   Un contrat est créé avec les détails du contrat pour la ligne de commande.

Filtrer le catalogue de produits par emplacement

Les agents peuvent filtrer les produits du catalogue à l'aide de la fonction d'emplacement dans Gestion des commandes. Le filtre d'emplacement aide les agents à être plus efficaces lors de la création de commandes.

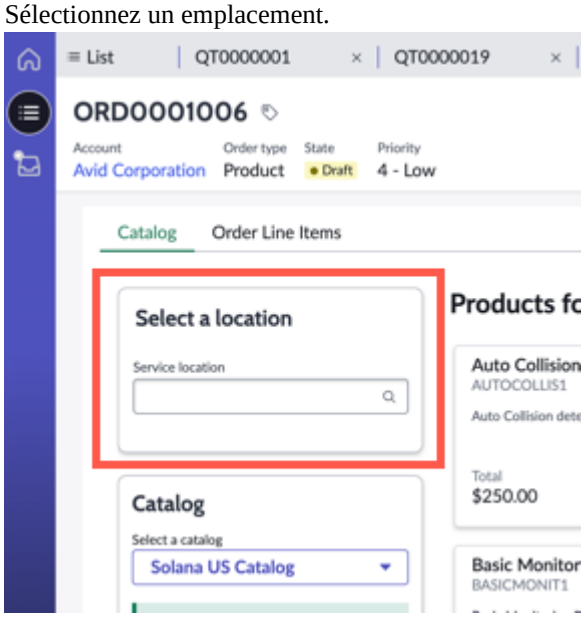
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. Sélectionner **Commandes de clients** > **Tous**, puis choisissez l'ordre avec lequel vous souhaitez travailler. La commande s'ouvre dans l'onglet **Catalogue** avec le champ **Sélectionner un emplacement** disponible.
3. Sélectionnez un emplacement.



Les produits du catalogue sont filtrés en fonction de l'emplacement sélectionné.

Mettre à jour les emplacements des produits au niveau de la ligne de commande

Les agents peuvent utiliser la fonction de copie pour mettre à jour les emplacements des produits au niveau Gestion des commandes de la ligne de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_agent

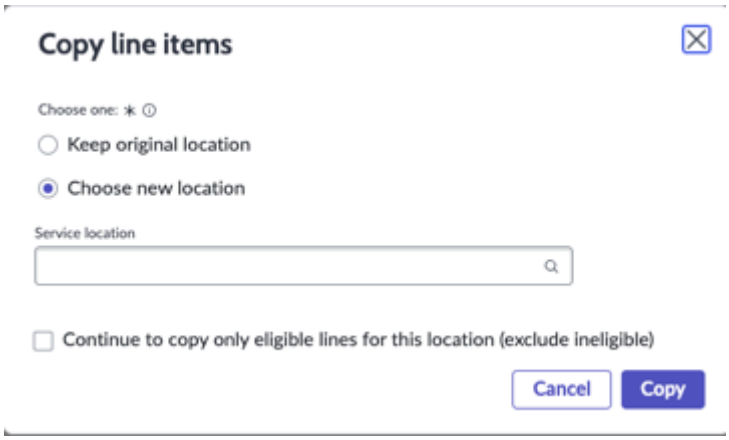
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent modifier l'emplacement des produits au niveau de la ligne de commande à l'aide de la fonction de copie. Lorsqu'un élément de ligne de commande est copié, une boîte de dialogue s'ouvre permettant à l'agent de sélectionner un emplacement. Les agents peuvent sélectionner un élément de ligne à mettre à jour ou plusieurs éléments de ligne.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .
2. À partir de **Commandes de clients** > **Tous**, sélectionnez l'ordre que vous souhaitez utiliser et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne de commande que vous souhaitez changer pour un autre emplacement.
4. Sélectionnez **Copier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



5. Dans la fenêtre **Copier les éléments de ligne** , choisissez l'une des options.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de **sélectionner Continuer pour copier uniquement les lignes éligibles pour cet emplacement (exclure les lignes non éligibles)** dans la fenêtre **Copier les éléments de ligne** .
>
> Cette sélection copie les éléments de ligne éligibles dans votre nouvel emplacement et ignore les éléments de ligne qui ne sont pas éligibles. Si l'option n'est pas sélectionnée, aucun élément de ligne de devis n'est copié.

6. Sélectionnez **Copier**.
   Les lignes de commande sont copiées et ajoutées à la liste des éléments de ligne de commande avec un nouvel emplacement.

Répartition de l'ajustement des prix sur les lignes de commande

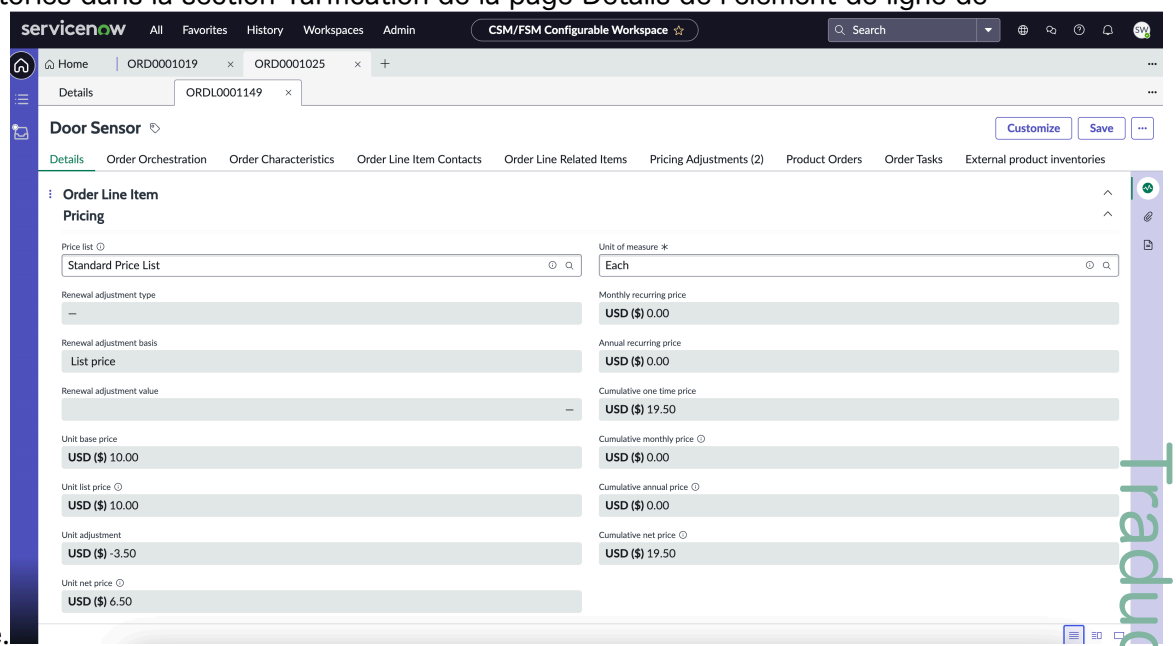
Les agents de commande peuvent voir les ajustements de prix qui ont été appliqués au prix de base dans la liste de prix pour refléter les ajustements d'attribut et les ajustements personnalisés que vous avez ajoutés via le plan de tarification, et voir comment le prix net a été calculé lors du traitement des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Où trouver les détails de l'ajustement des prix

Le prix de base unitaire, le prix catalogue unitaire et les détails d'ajustement unitaire sont répertoriés dans la section Tarification de la page Détails de l'élément de ligne de commande.



L'onglet Ajustements de prix de l'élément de ligne de commande fournit les informations suivantes.

Onglet Ajustements de prix pour les lignes de commande

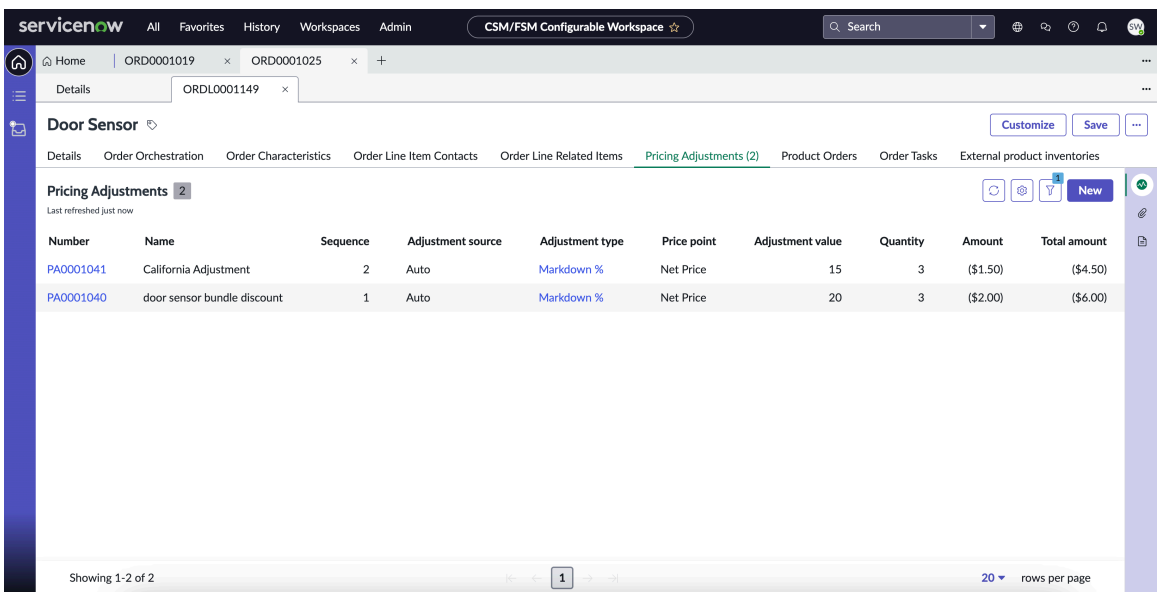
Champ	Description
Numéro	ID de l'enregistrement d'ajustement de prix.
Nom	Nom spécifié lors de la création de l'ajustement de prix.
Séquence	Numéro de l'étape du plan de tarification utilisé pour générer l'ajustement. Elle aide l'agent à identifier l'ordre des opérations pour les ajustements de prix.
Source d'ajustement	Origine de l'ajustement de prix. • Automatique : ajustement appliqué automatiquement par plan de tarification et peut être défini à l'aide de matrices d'ajustement standard ou via des points d'extension, tels que PricingAdjustmentExtensionPoint. • Manuel : ajustement manuel effectué par l'agent.
Type d'ajustement	• % de Markdown • Montant de Markdown • % de Markup • Montant de Markup • Remplacement de prix
Niveau de prix	Configuration par l'administrateur dans le plan de tarification pour l'étape d'ajustement. Il peut s'agir du prix catalogue ou du prix net.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Onglet Ajustements de prix pour les lignes de commande (suite)

Champ	Description
Valeur d'ajustement	Pourcentage ou montant absolu d'ajustement appliqué au prix.
Quantité	Quantité d'éléments dans la ligne de commande.
Montant	Montant d'ajustement des prix.
Montant total	Quantité multipliée par la quantité.
Prix d'exécution unitaire	Prix calculé avec le montant d'ajustement de l'étape de plan de tarification spécifique.



Exemple d'ajustement de prix

Pour comprendre l'ajustement des prix et les termes utilisés, imaginons qu'un client achète une licence Edition API auprès d'un fournisseur.

- Prix de base unitaire : Le prix défini dans la liste de prix, disons 1000 $.
- Ajustement des attributs : Le client opte pour la version « Professional Plus Edition » du produit avec un prix comme prix catalogue qui lui coûte 200 $ supplémentaires.
- Ajustement du volume : le client bénéficie d'une remise de 50 $ à l'achat de 100 licences. Ici aussi, le niveau de prix est le prix catalogue.
- Niveau de prix : Le niveau de prix est l'entité à laquelle les ajustements de prix ont été appliqués. Il peut s'agir du prix catalogue ou du prix net.
- Prix catalogue unitaire : Le prix catalogue unitaire est calculé comme suit : 1000 $ + 200 $ - 50 $ = 1150 $.
- Le client bénéficie également d'une remise de compte de premier ordre de 100 $ avec un prix comme prix net.
- Prix net unitaire : Le prix net unitaire est le prix final après application de tous les ajustements. Cela est calculé comme suit : 1150 $ - 100 $ = 1050 $.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Information associée

Plans tarifaires configurables

[store-future: BEGIN review]

Création, approbation et exécution des commandes clients (produits)

Découvrez comment les commandes clients (également appelées commandes de produits) sont capturées et comment vos gestionnaires et agents d'exécution les examinent, les orchestrent et les exécutent. En utilisant ce processus, vous vous assurez que les commandes des clients sont exactes 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 ouverte de commande de produit

Si vous utilisez l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology , vous pouvez traiter les commandes clients provenant de systèmes de gestion des commandes clients tiers à l'aide de l'API Product Order Open. L'API Product Order Open est une ServiceNow implémentation de la spécification API TMF622 : Product Ordering Management. Pour en savoir plus, consultez Product Order Open API .

Génération d'enregistrement de commande client après capture

Lorsque vous saisissez ou saisissez directement une commande client, un enregistrement de commande client est généré dans le ServiceNow AI Platform. Un enregistrement de commande client comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande client associés qui décrivent un produit et l'action (Ajouter, Modifier, Déconnecter) pour effectuer tout service requis pour l'élément. Un enregistrement de commande client contient également les éléments suivants.

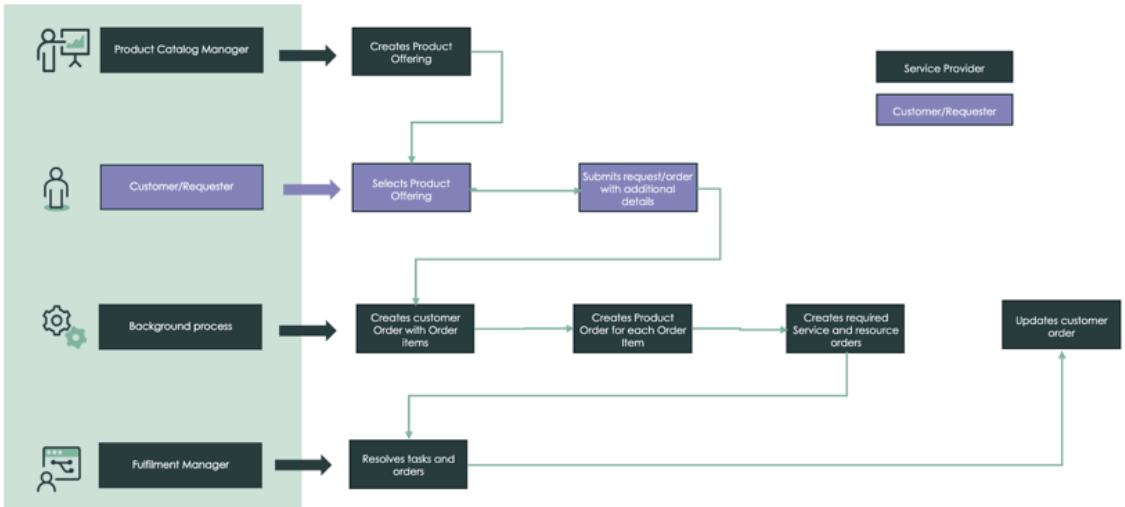
- Les détails du produit en cours d'ajout, de mise à jour ou de suppression.
- Dans le cas d'un ajout de nouveau produit, l'élément de ligne de commande contient les détails de la spécification du produit, avec ses caractéristiques et valeurs caractéristiques requises.
- Pour Modifier et Déconnecter les commandes client, la ligne de commande contient les détails de l'inventaire de produits que vous mettez à jour ou déconnectez.
- L'élément de ligne de commande peut avoir un emplacement et des informations connexes telles que les détails des contacts du client.

Le diagramme suivant montre ce qui se passe lorsqu'une commande client est capturée, puis exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes des clients et des commandes de service

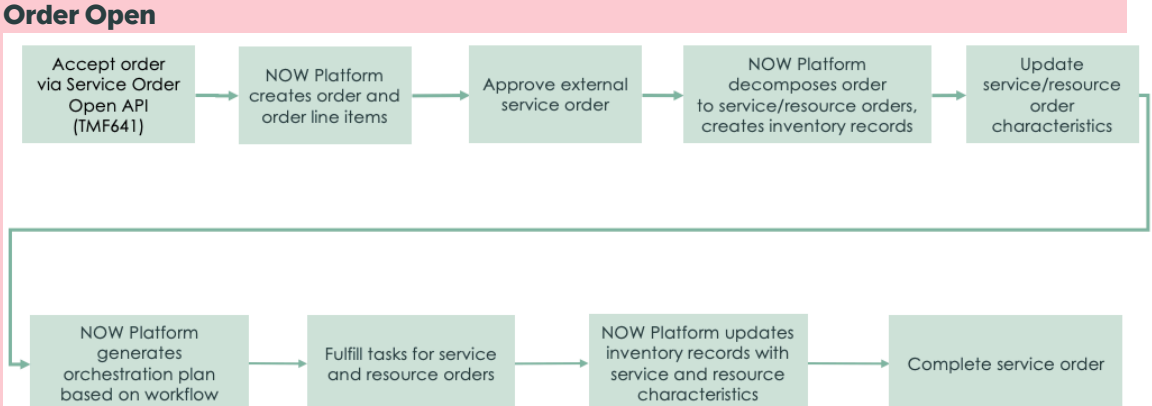


Révision, approbation et décomposition des commandes clients

Une fois que les agents ont saisi ou saisi une commande client, le gestionnaire d'exécution des commandes la sélectionne dans le Espace de travail configurable de CSM, vérifie les informations suivantes, puis l'approuve ou la rejette pour exécution :

- Commande de clients
- 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 une commande client, le processus suivant se produit :

- L'état de la commande client passe à **Rejeté**.
- Une commande client peut nécessiter plusieurs modifications pour la ramener à un état normal. Le responsable de l'exécution des commandes apporte les modifications appropriées aux spécifications du produit, aux caractéristiques et à d'autres informations, et peut ensuite tenter d'approuver la commande du client.

Si le gestionnaire d'exécution des commandes approuve une commande client, le processus suivant se produit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Le champ **État** bascule sur **En cours**.
- La décomposition de la commande de client a lieu. Il est basé sur les spécifications de produit, de service, de ressource, de relation de spécifications et de décomposition du catalogue de produits. Il crée toutes les commandes de produits, de services et de ressources de domaine requis pour chaque élément de ligne de commande client approuvé, puis déclenche le workflow d'exécution de commande pour chaque commande de domaine.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les rôles de gestion des commandes client et le processus d'approbation, consultez les rubriques suivantes :

- Affectation de rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Gestion des commandes
- Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
- Approuver et exécuter les commandes (produits) des clients

Génération du modèle de produit

L'opération ServiceNow AI Platform génère en interne un enregistrement de modèle de produit pour chaque configuration unique d'une spécification, s'il n'en existe pas, afin de l'utiliser dans le processus d'exécution. Un modèle de produit représente les options caractéristiques sélectionnées pour le produit commandé. Le modèle de produit est généré lorsqu'une commande a terminé le processus d'exécution.

Traitement des commandes de clients soumises par l'intermédiaire de Pont de services

Si la commande provient directement d'une instance client via , un Pont de services traitement spécialisé supplémentaire a lieu :

1. Lorsqu'un client demande un élément de catalogue à partir du catalogue de services, les événements suivants se produisent :
   a. Une demande et un élément de demande sont générés dans l'instance du client.
   b. Une commande client et les éléments de ligne de commande client sont générés dans l'instance du fournisseur.

Remarque :
Pour en savoir plus sur Pont de services l'utilisation des catalogues de services et la demande d'un élément de catalogue à partir du catalogue de services, consultez :

- Exploring Service Bridge
- Service Catalog

2. Les données de commande sont synchronisées 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 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 terminée, les notes de travail sont mises à jour sur l'instance des clients d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Ces remarques permettent à votre client d'afficher l'état de la commande à partir de son propre catalogue de services.
- Toutes les mises à jour de l'état de la commande sont automatiquement synchronisées avec l'instance de l'entreprise cliente.

Information associée

Gestion des commandes

Configurer Gestion des commandes

[End]
[store-future: BEGIN review]

Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits

Avec la capture de commande, les agents de commande peuvent saisir directement les commandes client (produit) et les commandes de service dans le ServiceNow AI Platform. 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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création d'ordres de service dans Order Capture, reportez-vous à la rubrique Créer des commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des déconnexions.

Capture de commande pour une saisie de commande directe

Vos agents peuvent capturer des commandes en procédant comme suit :

- 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 besoins du client lors de l'exécution de la commande.

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.

   Crée ServiceNow AI Platform un enregistrement de commande de produit ou de service pour gérer l'exécution de la commande. Une commande de produit ou de service est associée à un ou plusieurs éléments de ligne de commande qui décrivent le produit acheté ou les services effectués.

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 (produit) du client
   - Examen des commandes de services pour exécution.
4. Une fois que les gestionnaires d'exécution des commandes ou les gestionnaires de service ont terminé leur examen de commande, ils peuvent approuver ou rejeter la commande pour exécution par des agents d'exécution de commande ou de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus sur la vérification et l'exécution des commandes des clients ou des services, quelle que soit leur source d'origine, consultez les rubriques suivantes :

- Approuver et exécuter les commandes (produits) des clients
- Approuver et exécuter les ordres de service

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 ServiceNow AI Platform peuvent être automatiquement capturées à partir des sources suivantes :

- Depuis des systèmes de gestion des commandes tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Ordering Open (TMF641).
- Depuis les ServiceNow instances de vos clients via l'application Pont de services dans les San Diego versions ultérieures.

Information associée

Commande de produit API ouverte

API ouverte de commande de service
[End]
[store-future: BEGIN review]

Commander un nouveau produit

Utilisez la capture de commande 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 commandes :

1. Affectez des rôles d'exécution de commande et de fournisseur à vos utilisateurs.
2. Définissez et publiez vos offres de produits et spécifications de services destinés aux clients.
3. Configurer l'exécution de commande.

Pour en savoir plus, consultez Configurer Gestion des commandes.

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 une commande de produit est créée :

1. Dans le formulaire Créer une commande, 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 produits à un ou plusieurs emplacements, puis configurez les configurations de produits commandées par emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Dans le formulaire Vérifier la commande, vous examinez et soumettez la commande de produit.
5. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut désormais examiner et approuver l'exécution de la commande. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes (produits) des clients.

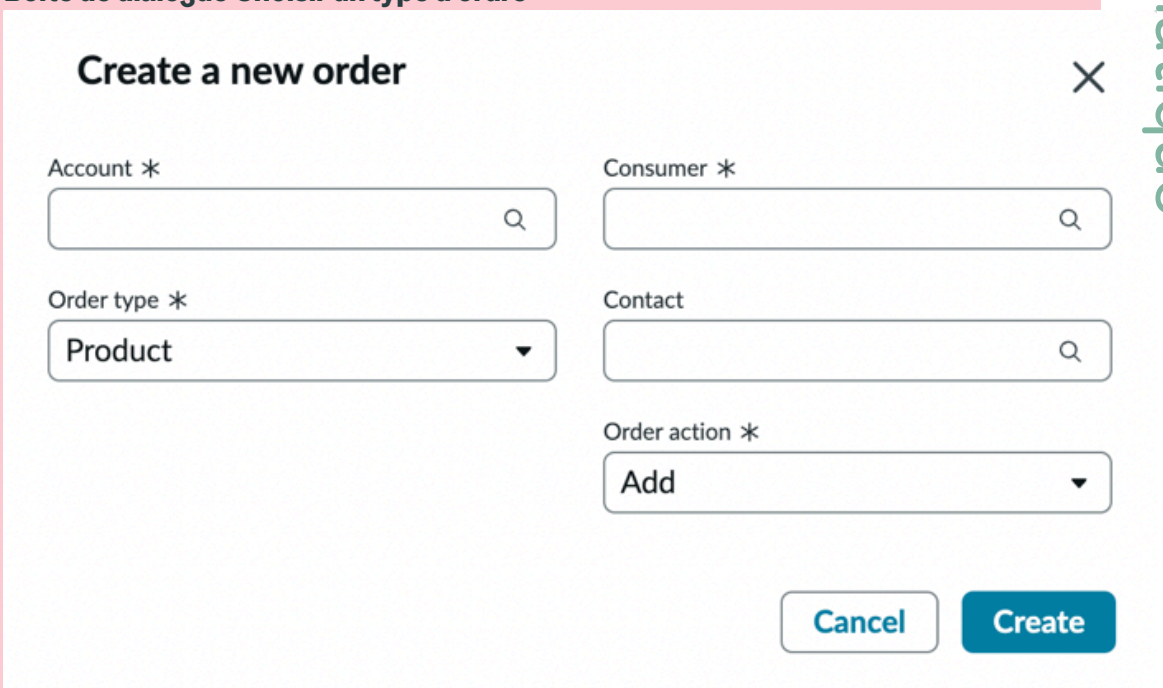
Lorsque vous saisissez directement une commande de produit, un enregistrement de commande client est créé dans le pour gérer l'exécution ServiceNow AI Platform des commandes client. Une commande de produit a un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés. L'élément de ligne de commande décrit un produit et l'action (Ajouter) requise pour le service. Un élément de ligne de commande comprend également :

- Les détails du produit en cours d'ajout, de mise à jour ou de suppression.
- Dans le cas d'un ajout de nouveau produit, l'élément de ligne de commande contient les détails de la spécification du 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 détails des contacts du client.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Accédez à la capture de commande à partir de l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** .
3. Selon que vous créez une commande pour un compte client existant ou que vous créez d'abord un compte client avant de créer la commande, vous pouvez sélectionner l'une des actions suivantes.
4. Lorsque la boîte de dialogue Créer un type de commande s'affiche, sélectionnez un nom de client dans la liste **Compte** .

Boîte de dialogue Choisir un type d'ordre



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

5. Sélectionnez **Produit** ou **Service** dans le champ Type de commande.
6. Sélectionnez **Ajouter** dans la liste Action de commande.
7. Sélectionnez **Créer**.
   Une nouvelle commande est créée pour ajouter une commande client au système.

[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 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

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Commande de nouveau produit : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Sélectionnez le compte client 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.
Type d'ordre	Produit ou service.
Action sur la commande	Sélectionnez **Ajouter** pour créer une nouvelle commande de produit.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts clients et trouver un contact spécifique, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Sélectionnez **Créer**.
   Crée ServiceNow AI Platform un enregistrement de commande client avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états d'ordre, reportez-vous à la section États des commandes des clients.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les emplacements et les offres de produits pour la commande de produit

Sélectionnez les emplacements de destination et les offres de produits comme étape suivante 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 vers lesquels vous livrez les produits pour cette commande.

> **Remarque :**
> Sinon, pour accéder à la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement, cliquez sur **Ajouter un emplacement** dans la fenêtre Emplacements.

   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 client et trouver 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 où vous souhaitez livrer une offre de produits, 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, saisissez 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 livrez 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 produits publiée que le client commande pour livraison à l'emplacement de destination sélectionné. Il peut s'agir, par exemple, d'un service Internet, d'un forfait mobile 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 produits 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	ii. Pour sélectionner une autre offre de produits, 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 de 1. **Remarque :** Pour supprimer une offre de produits que vous avez sélectionnée pour l'emplacement de commande, cliquez sur l'icône

c. Pour ajouter une autre offre de produits pour cet emplacement, cliquez sur **Ajouter des offres de produits** et 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

Crée ServiceNow AI Platform des éléments de ligne de commande pour chaque emplacement selon la quantité et les spécifications définies des offres de produits, et les associe à la commande de produit.

Example:

Si un utilisateur de Santa Clara sélectionne deux offres SD-WAN Premium, il ServiceNow AI Platform crée six éléments de ligne de commande. Vous pouvez ensuite modifier les valeurs de 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 de l'élément de ligne de commande, modifier les valeurs caractéristiques de la 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 différents éléments de ligne de commande principale.

[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 de l'élément de ligne de commande, modifier les valeurs caractéristiques de la commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des éléments connexes et des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 différents éléments de ligne de commande principale.

Chaque offre de produits a un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques :

- Chaque caractéristique est générique, ce qui signifie qu'elles sont associées 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 produit commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options caractéristiques qui lui sont associées.
- Au fur et à mesure que vous ajoutez des options de caractéristiques, la tarification de l'élément de ligne de commande est mise à jour de façon incrémentielle.

Par exemple, si votre client commande un forfait mobile tout-en-un et que vous souhaitez mettre à jour ses caractéristiques de commande 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 de voix
- Pack de données

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques de vos offres de produits.

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produits à configurer.
   Un message s'affiche si un élément de ligne de commande est incomplet et vous demande de 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 que l'adresse d'expédition ou les caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande.
2. Entrez les informations dans les champs **Numéro de téléphone portable**, **Adresse d'expédition** et **Quantité** .
3. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Pour consulter 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 affecté par le système de l'élément de ligne de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Offre de produits	Offre de produits que le client commande pour exécution.
Emplacement du service	Lieu de livraison de l'offre de produits que le client commande.
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 produits.
Quantité commandée	Quantité commandée pour cet élément de ligne de bon de commande. Vous pouvez modifier cette quantité au besoin.

5. Passez en revue les détails de tarification de l'élément de ligne de commande.

Remarque :

La devise par défaut pour les 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 est affichée selon le pays que vous définissez lors de la configuration de votre compte client. Si la devise que vous définissez n'est pas la devise locale du système, il la ServiceNow AI Platform convertit 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 Prix. Elles 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 d'un élément de ligne.

6. Pour passer en revue les options et les valeurs de caractéristiques de l'élément de ligne de bon de commande, cliquez sur **Caractéristiques**.

Nouvelle commande de produit : Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques comprennent 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 produits. Pour chaque champ, sélectionnez l'option sélectionnée par votre client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

7. Pour mettre à jour ou saisir des valeurs pour les champs Valeur caractéristique précédente et Options de caractéristique, sélectionnez **(vide)** et mettez à jour les actions suivantes :

   a. Une fenêtre Caractéristiques de commande s'affiche avec les informations suivantes.

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques comprennent 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.

   b. Après avoir examiné et mis à jour les options et les valeurs des caractéristiques, cliquez sur **Enregistrer**.

8. Pour copier les valeurs caractéristiques d'un produit entier d'un emplacement de destination à un autre emplacement ou d'une offre de produit à une autre offre de produit, effectuez les actions suivantes.

   Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour l'emplacement client à Santa Clara et que vous souhaitez également la vendre pour l'emplacement client à San Francisco.

   a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produits que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s'agirait de l'offre de produits pour l'emplacement de Santa Clara à partir de laquelle 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**, sélectionnez l'icône de configuration Copier l'élément de ligne de commande ( )

   d. Une fenêtre Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration s'affiche avec les informations suivantes :

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Garder l'emplacement d'origine	Nom de l'emplacement que vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Choisir un nouvel emplacement	

   e. Après avoir sélectionné l'emplacement, sélectionnez **Copier**.

   Ce processus copie la hiérarchie de produits pour l'offre de produit sélectionnée de l'emplacement sélectionné vers l'emplacement spécifié. Par exemple, il copie la hiérarchie de produits pour l'offre de service SD-WAN Premium à Santa Clara vers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

l'emplacement sélectionné pour San Francisco. Si les mêmes éléments de ligne d'offre existent à l'emplacement de destination, les options et les valeurs caractéristiques sont copiées.

9. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes client avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.
   L'élément de ligne de commande est configuré. Passez en revue les détails de l'élément de ligne de commande et soumettez-le pour démarrer le processus d'exécution pour le nouveau produit.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et soumettre la commande de produit

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande lors de la prochaine étape du processus de création d'une commande de produit. 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 les approbations d'examen et d'exécution des commandes, reportez-vous à la section Examen des commandes (produit) du client.

Procédure

1. Passez en revue tous les détails des éléments de ligne de commande.

Formulaire de commande d'un nouveau produit

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique affecté par le système de l'élément de ligne de commande.
Offre de produits	Offre de produits 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 produits.
Qté	Quantité de produit.
Prix de liste unitaire	
Prix mensuel cumulé	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est un frais de ligne mensuels.
Prix annuel cumulé	Total des frais récurrents annuels pour cet élément de ligne de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Prix ponctuel cumulé	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais d'installation uniques.
Prix net cumulé	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 éléments de ligne de bon 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, sélectionnez l'icône Modifier  et modifiez les champs ci-dessus si nécessaire.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Pour le soumettre pour approbation d'exécution, sélectionnez **Soumettre**.
5. Lorsque le message de confirmation Soumission réussie s'affiche, sélectionnez **OK.**

Résultats
Lorsque vous envoyez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut désormais examiner et approuver l'exécution de la commande. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes (produits) des clients.

[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 client, dans le ServiceNow AI 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** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Pour modifier l'enregistrement d'inventaire d'une commande de produit pour un compte client existant, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.

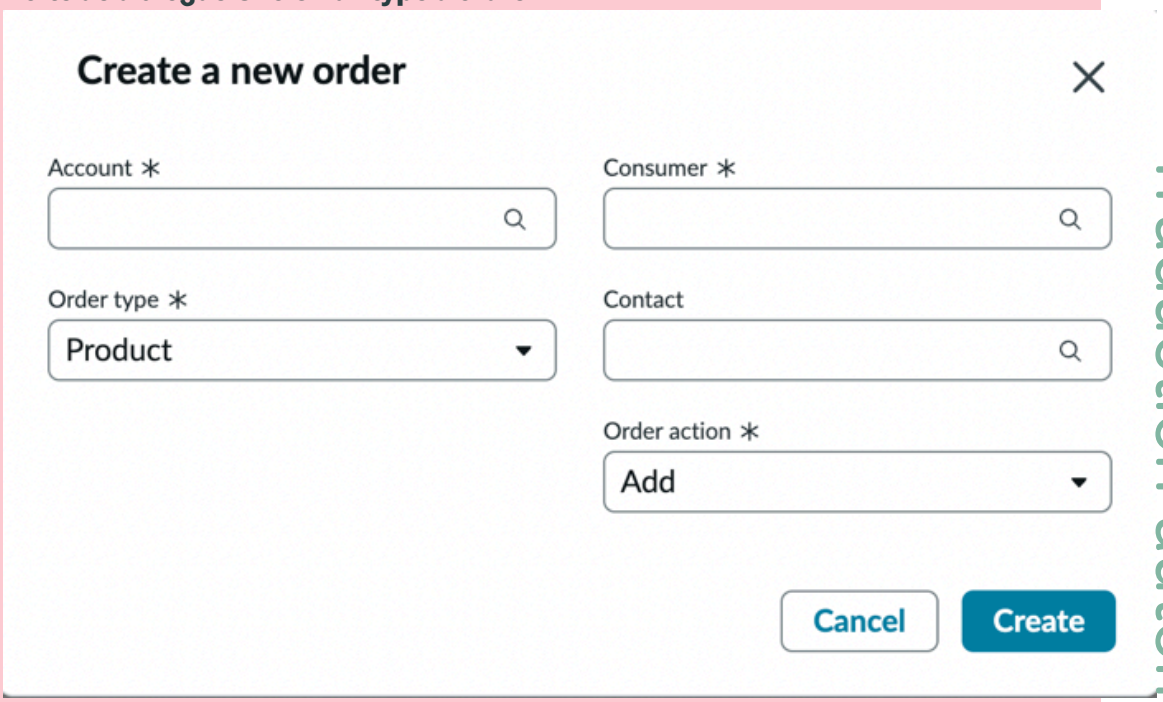
b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Tout** ou pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.

c. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un nouveau type de commande s'affiche, sélectionnez un nom de client dans la liste **Compte** .

4. Sélectionnez **Changement** dans la liste Action de commande, puis sélectionnez **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type d'ordre



Une nouvelle commande est créée pour modifier une commande client en cours.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les coordonnées d'un client

Sélectionnez le compte et les informations de contact d'un client comme première étape du processus de changement 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Remplissez 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.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts clients 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 étape suivante du processus de changement 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, le ServiceNow AI Platform affiche une liste des inventaires de produits actifs dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client.

Vous pouvez utiliser le champ Rechercher dans le **nom de l'inventaire** pour trouver les inventaires de produits que vous allez modifier. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et consulter un inventaire à l'aide d'un filtre.

Remarque :
Votre stock disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et exécutés avec succès par vous.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de produits directement dans la liste des inventaires, choisissez un inventaire de produits, puis sélectionnez **Gérer**.
2. Sur la page Modifier la commande, passez en revue les détails de la commande et les informations de caractéristiques, puis sélectionnez **Modifier** pour configurer les détails du produit.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Déconnecter**, **Suspendre** ou **Reprendre** pour procéder à la modification de la commande.
   Un nouvel élément de ligne de commande pour traiter l'ordre de changement est créé.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

[store-future: BEGIN review]

Rechercher et consulter un inventaire à l'aide d'un filtre

[store-future: BEGIN review]Recherchez et affichez les enregistrements d'inventaire des produits de votre client plus rapidement en utilisant un filtre comme étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produits.[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 possèdent les 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 produits.
   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 du produit s'affichent lorsque vous sélectionnez l'offre de produit. Après avoir sélectionné la spécification du 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 produits 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 apparaît dans le volet Sélectionner tout.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Vérifier 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 lors de l'étape suivante du processus de changement 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 modifiez un enregistrement d'inventaire de commande de produit, le crée ServiceNow AI Platform les éléments de ligne de commande conformément aux spécifications que vous avez définies. Si votre inventaire de produits sélectionné contient 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 éléments parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande ne sont créés que pour les éléments parents, et non pour les éléments de commande enfant.

Par exemple, supposons que votre client souhaite modifier l'ordre de l'appareil périphérique SD-WAN. Une fois que vous avez sélectionné l'inventaire de produits pour cet élément, le ServiceNow AI Platform crée deux éléments de ligne de commande pour cet ordre de changement, l'un pour l'appareil périphérique SD-WAN et l'autre pour son parent, le package de services SD-WAN. Si vous sélectionnez l'inventaire de package de services SD-WAN, 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 caractéristiques de la 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 éléments de ligne de commande principale.

Chaque offre de produits a un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques :

- Chaque caractéristique est générique, ce qui signifie qu'elles sont associées 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 produit commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options caractéristiques qui lui sont associées.
- Au fur et à mesure que vous ajoutez des options de caractéristiques, la tarification de l'élément de ligne de commande est mise à jour de façon incrémentielle.

Par exemple, votre client demande à modifier la commande pour le forfait mobile tout-en-un et vous souhaitez mettre à jour ses caractéristiques de commande 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 de voix
- Pack de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques de vos offres de produits.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments de ligne de commande et soumettre l'ordre de changement pour l'inventaire des produits

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande comme dernière étape du processus de changement d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit. 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 les approbations d'examen et d'exécution des commandes, reportez-vous à la section Examen des commandes (produit) du client.

Procédure

1. Dans le formulaire Examiner la commande, passez en revue les détails généraux et de tarification des éléments de ligne de commande.
   Pour plus d'informations, voir Examiner et soumettre la commande de produit
2. Sélectionnez **Soumettre**.
3. Lorsque le message de confirmation s'affiche, sélectionnez **Soumettre**.
   L'ordre de modification est soumis à approbation pour démarrer le processus d'exécution.

Résultats

Lorsque vous envoyez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner et approuver l'exécution du changement.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Annuler un enregistrement d'inventaire de commande de produit

En tant que fournisseur, vous pouvez annuler un enregistrement d'inventaire de produits dans le ServiceNow AI Platform pour vos clients. Par exemple, vous pouvez 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

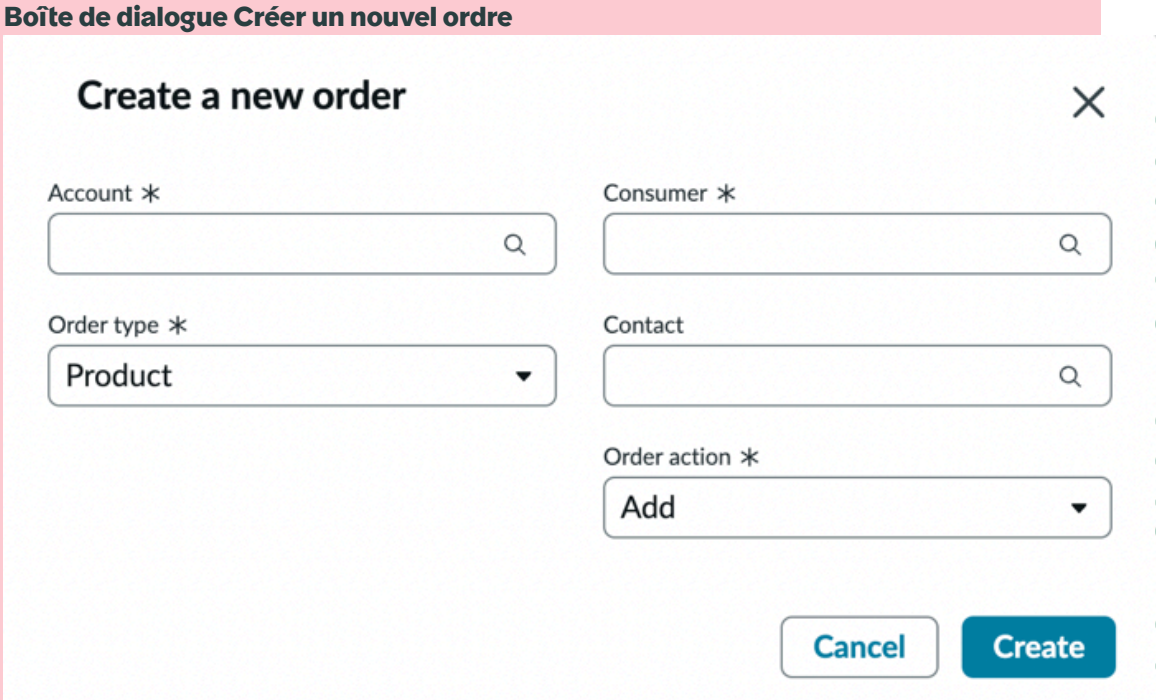
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Pour annuler un enregistrement d'inventaire de commande de produit pour un compte client existant, procédez comme suit :
   a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable CSM/FSM** ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.
   b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Tout** ou pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Créer un nouveau type de commande s'affiche, sélectionnez un nom de client dans la liste **Compte** .

Boîte de dialogue Créer un nouvel ordre



4. Sélectionnez **Produit** ou **Service** dans le champ Type de commande.
5. Sélectionnez **Suspendre** dans la liste Action de commande et cliquez sur **Créer**.
   Une nouvelle commande est créée pour annuler une commande client en cours.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les coordonnées 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Remplissez 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 clients 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 étape suivante 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, le ServiceNow AI Platform affiche une liste des inventaires de produits actifs 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 (de la liste) 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 trouver 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 stock disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et exécutés avec succès par vous.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de produits directement dans la liste des inventaires, choisissez un inventaire, 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Pour sélectionner les inventaires de produits à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section Rechercher et consulter un inventaire à l'aide d'un filtre.

2. Dans le volet Sélectionner tout, cliquez sur les inventaires de produits que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Si vous souhaitez supprimer la sélection de tout inventaire de produit, placez le curseur n'importe où dans l'ordre de changement 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 d'informations de l'inventaire des produits, passez en revue les détails de la commande et les informations sur les 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 des produits de votre client en utilisant le filtre comme prochaine étape du processus pour annuler un enregistrement d'inventaire des 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 possèdent les 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 produits.
   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 du produit s'affichent lorsque vous sélectionnez l'offre de produit. Après avoir sélectionné la spécification du 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 produits que vous avez sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- 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 apparaît dans le volet Sélectionner tout.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments de ligne de commande et soumettre la commande d'annulation pour l'inventaire des produits

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande comme 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 l'inventaire d'une commande de produits, l'émetteur crée ServiceNow AI Platform les éléments de ligne de commande conformément aux spécifications que vous avez définies. Pour annuler l'enregistrement d'inventaire d'une commande de produit, si vos inventaires sélectionnés sont des articles parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande sont créés à la fois pour les éléments parents et pour les éléments de commande enfant. Si vos 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 à annuler la commande de package de services SD-WAN. Une fois que vous avez sélectionné l'inventaire des produits, l'crée ServiceNow AI Platform quatre éléments de ligne de commande pour cet ordre de changement, un pour le package de services SD-WAN et un pour chacun des trois éléments de commande enfants, tels que le contrôleur SD-WAN, l'appareil périphérique SD-WAN et la 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 les approbations d'examen et d'exécution des commandes, reportez-vous à la section Examen des commandes (produit) du client.

Remarque :
Pour le type de changement et de déconnexion des commandes client, le message ci-dessous s'affiche.

Cette validation ne s'applique pas aux éléments de ligne de commande avec action de changement ou de déconnexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 affecté par le système de l'élément de ligne de commande.
Offre de produits	Offre de produits dont l'annulation est demandée par le client.
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 produits.
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est un frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des 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 éléments de ligne de bon 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, effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (icône ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Les onglets **Détails** et **Activité** s'ouvrent.

      Remarque :
      Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à la section Formulaire des éléments de ligne de commande de client.

   b. Dans l'onglet **Détail** , 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 l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de bon de commande :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être vu 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 **Soumettre la commande**.

4. Lorsque le message de confirmation Soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous envoyez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution des commandes peut désormais examiner et approuver l'annulation de la commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des commandes (produit) du client

Découvrez comment votre gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner les commandes des clients pour vérifier que les commandes des clients sont correctement exécutées.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes de clients

Une fois que vous avez capturé une commande client, le gestionnaire d'exécution des commandes sélectionne et vérifie la commande, l'élément de ligne, la spécification du produit et les données de 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 client. Consultez le tableau suivant pour obtenir la liste des tâches d'examen et d'approbation des commandes client que vous pouvez effectuer. Une fois la ServiceNow AI Platform commande de service capturée, le gestionnaire de commande de service sélectionne et vérifie la commande, les éléments de ligne et les données de caractéristiques, puis l'approuve ou la 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 clients

Tâche	Description
1. Sélectionnez une commande client.	Accédez à votre espace de travail et sélectionnez l'ordre.
2. Examinez 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes de clients (suite)

Tâche	Description
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 satisfait que tous les détails de la commande sont corrects, approuvez la commande du client pour le traitement d'exécution.	Approuvez la commande de client.
7. Effectuer les tâches d'exécution des commandes client 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 client

Sélectionnez une commande client et passez en revue 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, suivez le chemin d'accès 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 Gestion des commandes des clients s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des commandes des clients n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de clients, cliquez sur **Tout.**
- Pour afficher uniquement les commandes clients ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône 
- Pour filtrer les commandes clients existantes, cliquez sur l'icône Filtre (icône 

2. Pour sélectionner la commande client que vous souhaitez examiner, cliquez sur la tuile appropriée dans l'espace de travail Gestion des commandes des clients.
3. Sur le formulaire de commande client, examinez le numéro de commande, le compte et les coordonnées de la commande client sélectionnée.
4. Pour réviser ou demander l'annulation d'une commande client ayant 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 la section Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation.

5. Dans la commande 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 relatives 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 d'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 spécifications des éléments de ligne de commande et les données d'entrée de commande de votre client lors de la création de 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 l'ordre ne s'arrête pas. Les validations suivantes ont lieu :
   - Spécification source et configuration de spécification source
   - Validation des compatibles
   - Validation de quantité compatible
2. Validation au moment de la fermeture d'une commande de domaine. Si cette validation échoue, le processus d'exécution de la commande s'arrête. Les validations suivantes ont lieu :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Spécification source et configuration de spécification source
- Validation des compatibles
- Validation de quantité compatible
- 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 en suivant le chemin d'accès 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 Gestion des commandes des clients s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des commandes des clients n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

   a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.

   b. Effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour afficher toutes les commandes de clients, cliquez sur **Tout.**
      - Pour afficher uniquement les commandes clients ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

   c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez valider :
      - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône).
      - Pour filtrer les commandes clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre (icône).

2. Pour valider les éléments connexes de la commande client, cliquez sur l'icône supplémentaires Options , puis cliquez sur **Valider les éléments connexes** sur le formulaire de commande client.

Option	Description
Si la validation réussit	Le ServiceNow AI Platform message suivant s'affiche : Les éléments d'inventaire/de ligne de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations de commande ne nécessitent aucune entrée supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l'exécution de la commande.
En cas d'échec de la validation	Le ServiceNow AI Platform affiche un message qui confirme si les informations de commande néces-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Option	Description
	sitent 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 types de changement et de déconnexion des commandes client, le message ci-dessous s'affiche pour la validation des éléments connexes de la commande client.

Cette validation ne s'applique pas aux éléments de ligne de commande avec action de changement ou de déconnexion.

3. Cliquez sur **Approuver**.

Remarque :
Lors de l'approbation des demandes de commande de type changement et déconnexion avec des relations horizontales, le ServiceNow® système analyse son impact sur les relations d'inventaire des produits et affiche un message s'il invalide les relations existantes en raison de l'impact du changement demandé par le client.

Que faire ensuite
Passez en revue 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]

Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client

Passez en revue les éléments de ligne et les détails connexes d'une commande client pour vous assurer que tous les éléments de ligne et détails sont corrects et complets. Les informations 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 ensemble 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 sur une commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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, suivez le chemin d'accès 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 Gestion des commandes des clients s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des commandes des clients n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de clients, cliquez sur **Tout.**
- Pour afficher uniquement les commandes clients ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône
- Pour filtrer les commandes clients existantes, cliquez sur l'icône Filtre (icône

2. Dans l'espace de travail Gestion des commandes des clients, sélectionnez la commande client, puis cliquez sur la vignette appropriée.

Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section Champs de l'espace de travail Gestion des commandes des clients dans l'espace de travail Gestion des commandes des clients et les formulaires de commande des clients dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

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 du produit associée à examiner.

5. Sur le formulaire, passez en revue les détails généraux de l'élément de ligne de commande client sélectionné.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Éléments de ligne de commande : champs de détails d'élément de ligne dans Formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

d'élément de ligne de commande (commandes de clients) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

6. Passez en revue les détails de tarification de l'élément de ligne de commande client sélectionné.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Éléments de ligne de commande : champs de détail de tarification dans Formulaire d'élément de ligne de commande (commandes client) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

7. Passez en revue les détails restants pour l'élément de ligne de commande client sélectionné.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Éléments de ligne de commande - autres champs de détail dans Formulaire d'élément de ligne de commande (commandes client) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

8. Pour examiner les détails des éléments associés à la ligne de commande, reportez-vous à la section Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
9. Pour examiner les détails de l'ID d'inventaire de produits externe, reportez-vous à la section Examiner les détails de l'inventaire des produits externes pour une commande 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, examinez 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 le client ou la commande de service associé dans le formulaire de commande client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à la section 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 Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
2. Cliquez sur **Contacts de l'élément de ligne de commande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Élément de ligne de commande Formulaire Contacts

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact client.
Nom	Nom du contact 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

Passez en revue et mettez à jour la spécification du produit associée à un élément de ligne de commande client sélectionné. Une spécification de produit est un modèle que vous pouvez utiliser pour définir, au 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 la section Créer et publier des spécifications de produits.

Procédure

1. Pour afficher les spécifications de produit associées, sélectionnez l'élément de ligne de commande client. Pour en savoir plus, consultez Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
2. Dans le champ **Spécification de produit** , sélectionnez la spécification de produit que vous souhaitez vérifier.
3. Sur le formulaire, examinez les spécifications du produit et mettez-les à jour si nécessaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire de spécification de produit dans Formulaire d'élément de ligne de commande (commandes client) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour la spécification de produit de l'élément de ligne de commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande client

Examinez et mettez à jour les valeurs d'option de caractéristique associées à une commande 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 produits 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 de 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 Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
2. Cliquez sur **Caractéristiques de commande (n),** où (n) est le 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 commande

Champ	Description
Spécification	Spécification du produit associée à la caractéristique de la commande client. Pour afficher les détails des spécifications, cliquez sur les spécifications du produit. Pour en savoir plus, reportez-vous à Examiner et mettre à jour les spécifications de produit pour un élément de ligne de commande client.
Caractéristique	Caractéristique sélectionnée, par exemple, Pack de données, pour l'élément de ligne de bon 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, Unlimited, pour l'option Data Pack Unlimited. Pour afficher et mettre à jour les détails de la valeur caractéristique,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	cliquez sur la valeur caractéristique. Ces valeurs sont les suivantes : ○ 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 la caractéristique. Par exemple, Illimité pour l'option Pack de données illimité. Pour afficher et mettre à jour les détails de l'option de caractéristique, cliquez sur l'option de caractéristique. Ces valeurs comprennent le nom de l'option de la 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 associés 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, suivez le chemin d'accès 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 Gestion des commandes des clients

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

s’affiche. Si l’espace de travail Gestion des commandes des clients n’apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

a. Dans l’icône Listes de l’espace de travail configurable ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de clients, cliquez sur **Tout.**
- Pour afficher uniquement les commandes clients ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l’icône d’actualisation (icône).
- Pour filtrer vos commandes clients existantes, cliquez sur l’icône de filtre (icône).

2. Dans l’espace de travail Gestion des commandes des clients, sélectionnez la commande client.

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 associés à la ligne de commande (n),** où (n) est le nombre d’éléments associés à la ligne de commande 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 liés à la ligne de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro de l’élément associé à la ligne de commande.
Élément de ligne de commande	Numéro d’élément de ligne de commande.
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 connexe.
Inventaire connexe des produits	Inventaire de produits actif auquel l’élément associé à la ligne de commande sélectionné est associé et qui a une relation « Exige ».

Remarque :
Pour réviser une commande ou pour les demandes d’ordre de changement en cours, vous devez mettre à jour les détails de la commande liés aux éléments de ligne de commande avant approbation. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Examiner les éléments liés à la commande de domaine associés à une commande de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

7. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les éléments liés à la ligne de commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les détails de l'inventaire des produits externes pour une commande client

Passez en revue les détails d'inventaire externes des commandes client que vous avez reçues du système externe CPQ (Configurer, prix et devis) 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 Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
2. Sélectionner **des inventaires de produits externes**.
3. Sur le formulaire, examinez les valeurs des champs.

Remarque :
Pour créer une table d'inventaire des produits externe, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire d'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 des produits externe du système CPQ.
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 des produits externes : **Valide** Lorsque la commande a été fermée, l'état de l'ID d'inventaire de produits externe a été mis à jour sur Valide. **Non valide** Lors des changements de commande en cours, l'état de l'ID d'inventaire de produits externe a été mis à jour sur Non valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : L’état de l’ID d’inventaire externe est mis à jour une fois que l’exécution de la commande est 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 Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client et Examen des commandes (produit) du client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Approuver et exécuter les commandes (produits) des clients

Découvrez comment votre organisation peut utiliser l’application pour traiter les Gestion des commandes 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 de clients

Tâche	Description
Examinez une commande client et approuvez ou rejetez son exécution.	Un gestionnaire d’exécution des commandes approuve ou rejette une commande 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 : • Approuver ou rejeter une commande client pour exécution • Création d’un produit vendu pour les commandes client entrantes • Décomposition de la commande client après approbation de l’exécution
Examinez les commandes de produits associées à la commande 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 Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de traitement des commandes de clients (suite)

Tâche	Description
Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour examiner les commandes de domaine et les tâches de commande associées à la commande client approuvée.	Un gestionnaire d'exécution des commandes examine l'état d'orchestration et la structure hiérarchique d'un client ou d'une commande de service sélectionné, de ses éléments de ligne de commande, de ses commandes de domaine et de ses tâches de commande associés. Il indique l'ampleur des progrès réalisés dans le processus d'exécution. Pour en savoir plus, consultez Examen des plans d'orchestration et exécution des commandes.
Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande client.	Un agent d'exécution de commande 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 de conséquence de commande pour les tâches de commande qui ne peuvent pas être terminées. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients • Gestion des erreurs de commande
Suivez les tâches qui n'ont pas pu être accomplies en examinant les enregistrements des erreurs de commande et réaffectez-les pour une enquête plus approfondie.	Un gestionnaire d'exécution des commandes examine les tâches qui n'ont pas pu être effectuées dans les enregistrements de défaillance de la commande et réaffecte les tâches de commande à des agents d'exécution pour enquête et résolution. Pour en savoir plus, consultez Examiner un enregistrement de conséquence

[End]
[store-future: BEGIN review]

Approuver ou rejeter une commande client pour exécution

Sélectionnez une commande client et passez en revue 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 gestionnaire d'exécution des commandes, vous pouvez approuver ou rejeter une commande client avec un état Nouveau pour l'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 de post-mise à niveau effectue le changement de parent de table Order Management requis et la promotion de colonne. Si le script n'a pas été exécuté, les fonctions de décomposition de commande et d'exécution de commande ne fonctionneront pas comme prévu tant que votre administrateur système ne les aura pas exécutées. 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, suivez le chemin d'accès 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 Gestion des commandes des clients s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des commandes des clients n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

   a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.
   b. Effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour afficher toutes les commandes de clients, cliquez sur **Tout.**
      - Pour afficher uniquement les commandes clients ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :
      - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône
      - Pour filtrer les commandes clients existantes, cliquez sur l'icône Filtre (icône
2. Pour sélectionner la commande client que vous souhaitez examiner, cliquez sur la tuile appropriée dans l'espace de travail Gestion des commandes des clients.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section Champs de l'espace de travail Gestion des commandes des clients dans l'espace de travail Gestion des commandes des clients et les formulaires de commande des clients dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Sur le formulaire de commande client, examinez le numéro de commande, le compte et les coordonnées de la commande client sélectionnée.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Commandes de clients dans Formulaires de commande de clients.

4. Pour approuver ou rejeter l'exécution d'une commande client à l'état Nouveau, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Création d'un produit vendu pour les commandes client entrantes

Découvrez comment l'application Gestion des commandes crée et gère l'inventaire des produits et services client. En utilisant cette application, vous pouvez tenir un inventaire précis des produits et services de vos clients.

Vue d'ensemble de la création des produits vendus

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 des nouveaux ordres et des ordres de changement.

Workflow de nouvelle commande

Le nouveau workflow de commande est le suivant :

1. Une fois que le gestionnaire d'exécution a approuvé la commande client, l'enregistrement Caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics] est créé. Cet enregistrement dispose d'espaces réservés pour toutes les spécifications générées après la décomposition. Les modèles associés présentent un état 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 est mis à jour sur 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 de commande de changement

Le workflow d'ordre des changements est le suivant :

1. Une fois que le gestionnaire d'exécution a approuvé la commande client, l'état des spécifications modifiées ou supprimées est mis à jour sur En attente de changement. 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 est mis à jour sur 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 un état inactif une fois la commande terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

[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 l'exécution. Les commandes de domaine sont les commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition.

Lorsqu'un gestionnaire d'exécution approuve une commande client, un traitement a lieu pour décomposer la commande client en ses commandes de domaine pour l'exécution. Ces commandes sont basées sur les spécifications et les relations de spécifications qui sont définies dans le catalogue de produits.

Approbation de commande de clients

1. Un gestionnaire d'exécution valide chaque commande client pour s'assurer que les éléments de ligne de commande disposent des 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 du produit, reportez-vous à la section Examiner et mettre à jour les spécifications de produit pour un élément de ligne de commande client.
Caractéristiques de la commande du client	Pour en savoir plus sur les caractéristiques de la commande client, reportez-vous à la section Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande 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 de client en cliquant sur l'action **Approuver** sur le formulaire de commande de client.

   L'approbation de la commande de client définit l'état de la commande sur Authentifié et lance le processus de décomposition.

Décomposition de la ligne de commande du client

Lorsqu'une commande client est approuvée, la décomposition de la commande se produit. Dans ce processus, génère ServiceNow AI Platform 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, reportez-vous aux rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
- Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client

Décomposition basée sur les relations de spécifications

Les relations de spécifications définissent les relations entre un produit, un service et une ressource. Lorsque vous définissez des relations de spécifications, 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 sous forme de règle d'exclusion. Vous utilisez des règles de décomposition pour spécifier d'exclure la création de 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 du package de services SD-WAN, les éléments suivants se produisent :

- Une relation de spécification est définie entre la spécification du produit 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 du 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. Cela fonctionne comme suit :

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Lots, Réalisé en tant que ou Nécessite, 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 lors de la génération des 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 du package de services SD-WAN sont un exemple de spécification de produit composite qui regroupe trois autres spécifications de produit :

- Contrôleur SD-WAN
- Périphérique SD-WAN
- 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 de lots avec la sécurité SD-WAN

Lorsqu'une commande client est reçue pour le package de services SD-WAN et que cette commande est approuvée, la décomposition est déclenchée. L'élément de ligne de commande client pour le package de services SD-WAN a une seule commande de produit pour le package de services SD-WAN. Cette commande de produit de package de services SD-WAN comporte trois commandes de produits enfants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

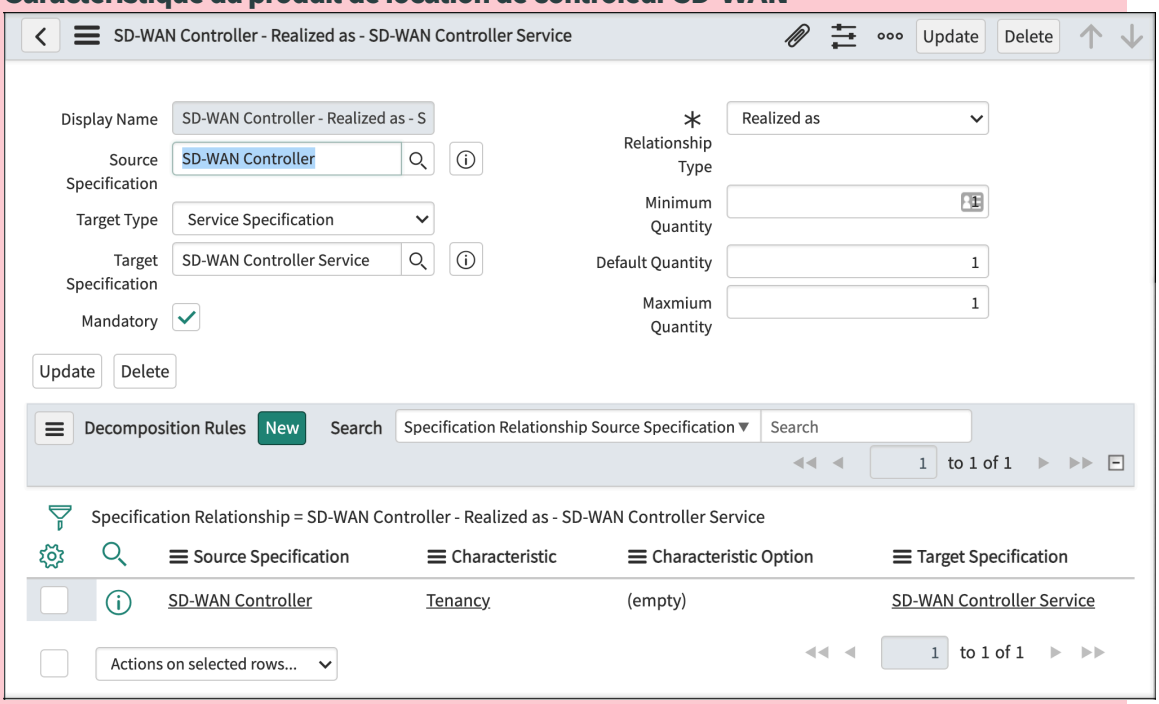
- Contrôleur SD-WAN
- Périphérique SD-WAN
- Sécurité SD-WAN (si le produit de sécurité en option a été commandé)

Décomposition basée sur des règles de décomposition définies

Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition. Une règle de décomposition vous permet d'exclure la création de commandes de domaine lorsque vous recevez une commande client qui ne contient pas de caractéristique spécifique ou d'option de caractéristique.

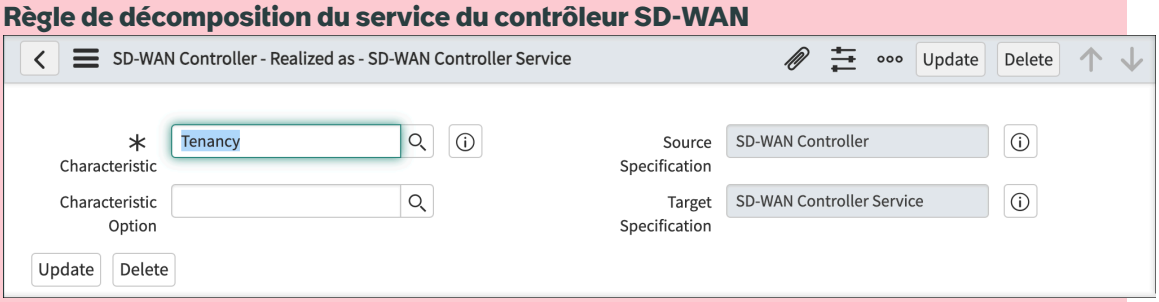
L'exemple suivant montre que la caractéristique du produit Location du contrôleur SD-WAN a été désignée comme facultative.

Caractéristique du produit de location de contrôleur SD-WAN



Dans l'exemple, vous voyez qu'une règle de décomposition a été définie pour la relation de spécification du produit SD-WAN Controller avec le service SD-WAN Controller. Cette règle exclut la spécification lorsqu'un client ne sélectionne pas l'option **de location** .

Règle de décomposition du service du contrôleur SD-WAN



Lorsqu'un client passe une commande et ne sélectionne pas l'option **de location** , la commande de service connexe n'est pas générée pour celle-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 composent la relation de spécification :

- La spécification source est la spécification qui définit la relation de spécification.
- La spécification cible est la spécification pour 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, applique ServiceNow AI Platform les règles de décomposition aux commandes de type Ajouter et Changer. Elles ne sont pas appliquées aux éléments de ligne de commande client avec une action de commande Déconnecter (Supprimer).

Dans cet exemple, l'appareil périphérique SD-WAN est une spécification de produit et la sécurité SD-WAN est une spécification de service.

- Le périphérique périphérique SD-WAN a une caractéristique appelée optimisation WAN et a une relation réalisée en tant que avec la sécurité SD-WAN.
- Il existe une règle de décomposition pour cette relation avec l'optimisation WAN comme caractéristique.

Si vous recevez une commande pour le package 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 cette commande de service ne se produit que si cette caractéristique est commandée.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les relations de spécification et les règles de décomposition, reportez-vous à la section Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.

Décomposition échelonnée

La décomposition échelonnée vous permet d'exécuter les commandes de vos clients, même lorsque les commandes de service et de ressources ont été créées à partir de différents facteurs, tels que les besoins d'un client, la disponibilité des services sur le site d'un client, et ainsi de suite. La décomposition échelonnée crée les commandes de domaine (commandes de produits, de services et de ressources) à un stade ultérieur du processus d'exécution de la commande. Le processus de décomposition est basé sur les informations les plus récentes.

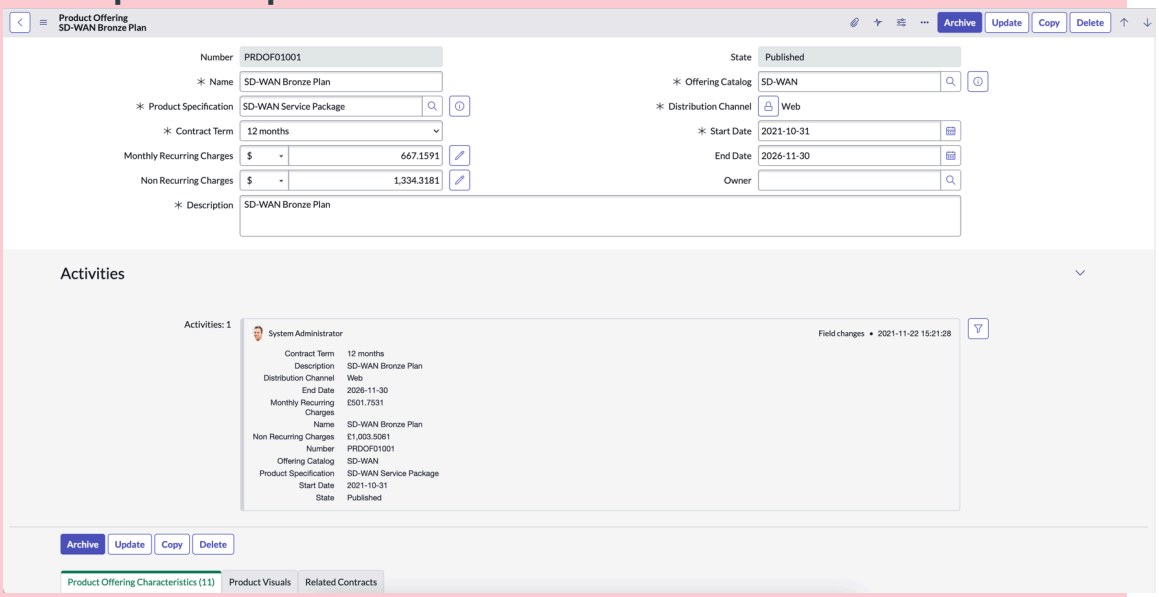
Cependant, le processus de décomposition de commande unique (avant la décomposition échelonnée) fonctionne bien lorsque les produits et services disposent des informations et de l'approbation de commande nécessaires pour créer les commandes de domaine pour l'exécution de la commande.

L'exemple suivant décrit le processus de décomposition échelonnée pour une offre de produit appelée Plan SD-WAN Bronze.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

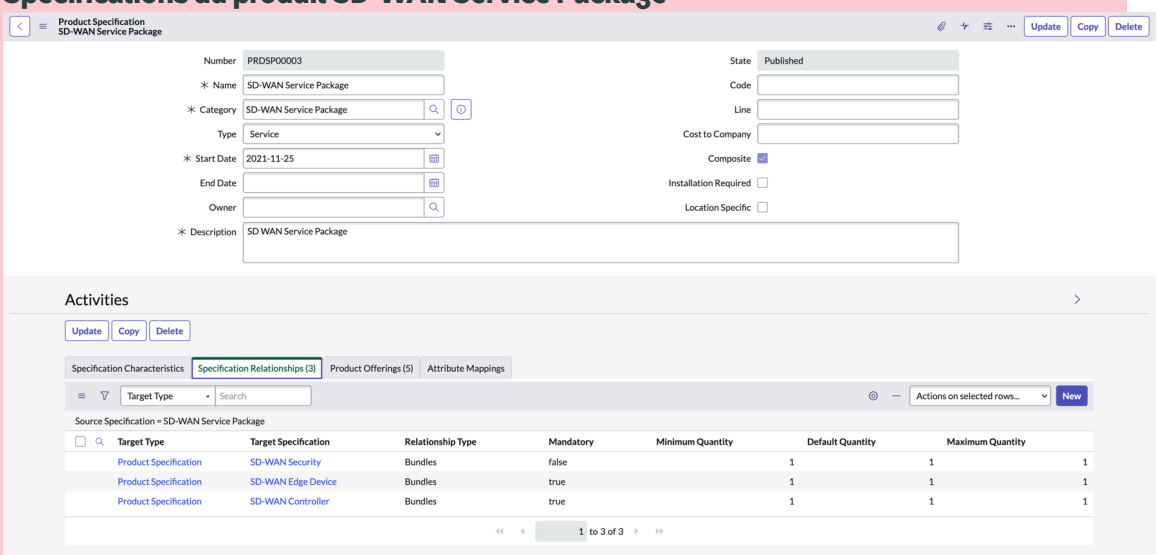
Offre de produits du plan SD-WAN Bronze



L’offre de produit SD-WAN Bronze Plan utilise une spécification de produit, appelée package de service SD-WAN (comme illustré dans l’exemple suivant), qui a trois spécifications cibles :

- Périphérique SD-WAN
- Sécurité SD-WAN
- Contrôleur SD-WAN

Spécifications du produit SD-WAN Service Package

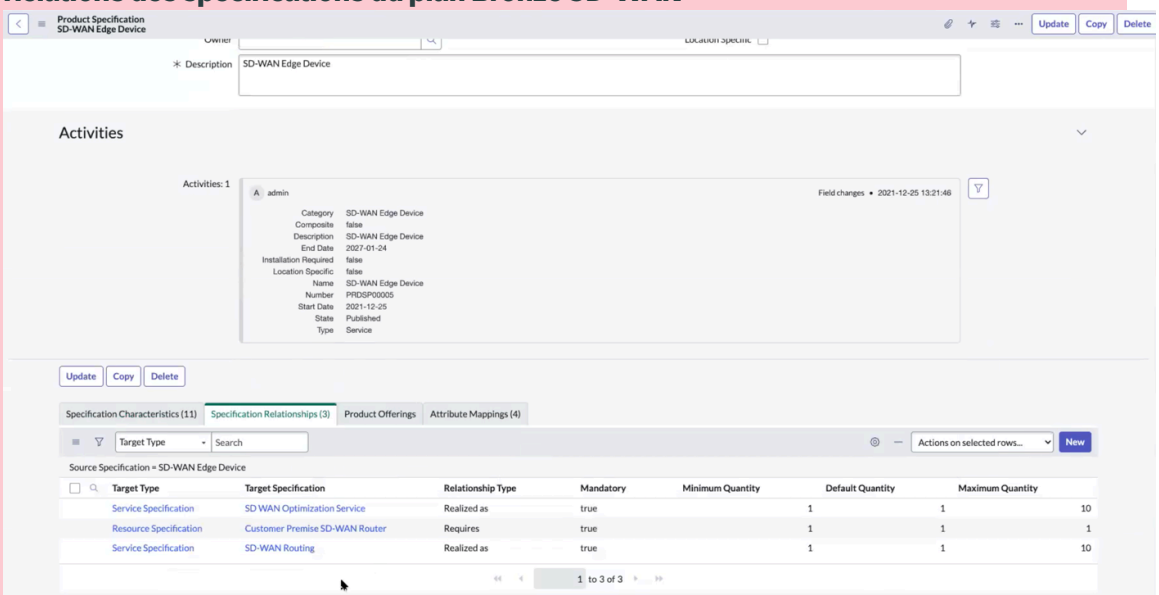


La spécification du produit Périphérique SD-WAN a des relations de spécification avec SD WAN Optimization Service et SD-WAN Routing, et les règles de décomposition sous-jacentes n’ont pas de valeurs pour les caractéristiques d’optimisation et de routage WAN.

Traduction automatique

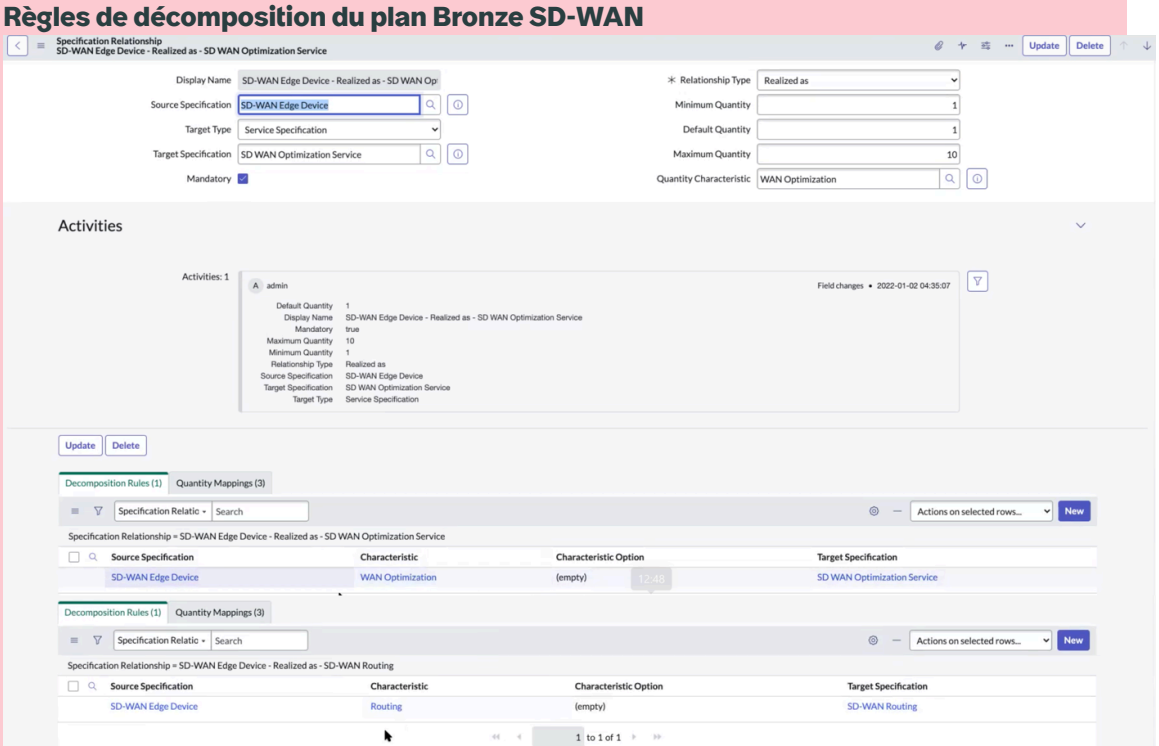
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations des spécifications du plan Bronze SD-WAN



L’exemple suivant montre les règles de décomposition de l’offre de produits pour le plan Bronze SD-WAN.

Règles de décomposition du plan Bronze SD-WAN



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 avec la création des commandes de domaine conformément aux relations de spécifications et aux règles de décomposition définies. Étant donné que cette commande client n’a pas les valeurs pour 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 d’acheminement et d’optimisation WAN doivent être disponibles. Lorsque votre agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

d'exécution fournit les valeurs de ces caractéristiques, la règle de décomposition crée les commandes de services nécessaires et la décomposition des commandes est terminée.

Décomposition basée sur la quantité

La décomposition basée sur la quantité vous permet de décomposer votre commande en commandes de domaine distinctes en fonction de la quantité de commande pour gérer le processus d'exécution 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. Cela conduit soit à la création de nouveaux inventaires de produits, soit à l'annulation d'inventaires de produits existants.

Prise en charge des caractéristiques de quantité d'éléments de ligne de commande et de quantité de commande

Lorsque le processus de décomposition de commande utilise les informations de quantité de commande du processus de capture de commande pour créer plusieurs commandes de produits qui correspondent à la quantité d'élément de ligne d'une commande client. Un agent traite ensuite chaque instance du produit séparément, ce qui crée les enregistrements d'inventaire pour chacune des instances d'exécution.

Lorsqu'un client soumet une commande pour trois instances du produit SD-WAN Service Package et que vous approuvez la commande, le processus de décomposition crée trois commandes de produits pour le SD-WAN Service Package, y compris 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 spécifications avec la caractéristique de quantité et le mappage de quantité, consultez les rubriques suivantes :

- Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
- Définition de mappages pour la propagation de la valeur d'attribut aux ordres de domaine

Prise en charge d'un ordre de changement avec une mise à jour des caractéristiques de quantité

Lorsque vous recevez une demande d'un client pour réviser une commande en modifiant une caractéristique ou une valeur caractéristique, vous pouvez mettre à niveau ou déclasser un inventaire de produits existant. Dans le cadre du processus d'exécution, vous créez de nouveaux inventaires de produits ou annulez des inventaires de produits existants.

- Si une modification d'une option de caractéristique de quantité entraîne des stocks de nouveaux produits supplémentaires, le processus de décomposition crée les commandes de domaine pour la spécification cible et des inventaires pour le processus d'exécution.
- Si une modification d'une option de la caractéristique de quantité entraîne l'annulation de certains inventaires existants, le processus de décomposition crée les commandes de domaine nécessaires pour gérer à la fois l'annulation et les changements apportés aux inventaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Le processus d'exécution notifie le gestionnaire d'exécution des commandes pour identifier les inventaires à annuler ou mettre à jour.
- Le processus de décomposition définit le champ **À surveiller** sur **Vrai** pour les ordres de domaine.
- Le responsable de l'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 domaines, sélectionner les inventaires de produits à annuler ou les mettre à jour pour reprendre le processus de décomposition et d'exécution des commandes.

Prise en charge de la révision de quantité 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 diminuer la quantité d'éléments de ligne de commande, il est capturé en tant que changement de quantité. Pour intégrer la révision, le processus de décomposition crée ensuite des commandes de domaine supplémentaires (appelées en interne changement `+ve`) ou annule les commandes de domaine existantes (appelées en interne changement `+ve`) pour l'exécution de la commande.

- Si la demande de révision de commande porte sur 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 pour certaines des 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 commandes dans Order Management
[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des 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 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 service et de ressource qui sont créées lorsqu'une commande client est approuvée, puis décomposée. Vous devez passer en revue chaque commande de produit et ses spécifications de produit, de service et de ressource associées pour vous assurer qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez mettre à jour les commandes selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
2. Sélectionnez une commande de produit existante pour passer en revue ou créer une commande de produit.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de produit ou passez en revue les détails de la commande de produit sélectionnée et mettez-le à jour si nécessaire.
   - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône
   - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône (par défaut).
   - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône
4. Pour examiner une commande de service associée, cliquez sur l'onglet **Commandes de service (n),** où n est le nombre de commandes de service associées.
5. Pour passer en revue 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 services de domaine associées à une commande de produit

Passez en revue 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 services 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 :
   - Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client
   - Examen des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de service ou examinez les détails de la commande de service sélectionnée et mettez-le à jour si nécessaire.
   - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône
   - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône (par défaut).
   - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône
4. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des demandes sortantes pour les commandes de services

En tant que fournisseur, créez une demande sortante pour les commandes de services. Vous pouvez interagir avec les systèmes externes de Gestion des ordres de service (SOM) ou de Gestion des commandes techniques (TOM) pour gérer le processus d'exécution des commandes de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_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 les systèmes externes. Pour en savoir plus, consultez Intégration Gestion des commandes avec 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 des 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 réussit, 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 relancer la demande sortante.
   - Si la table de décision de politique sortante de la commande de service dans le générateur de décision a identifié la configuration de la commande de service de domaine comme étant hiérarchique, des enregistrements sont également créés pour la hiérarchie de la commande de service individuelle avec le même ID de demande. S'il est non hiérarchique, un enregistrement est créé uniquement pour la commande de service individuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :

Lors de tout changement de commande en cours ou de tout changement d'enrichissement de commande, le champ Mises à jour disponibles du 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 relatives aux changements apportés 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 de commande reçue du système externe, comme indiqué 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** La commande de service a rencontré une erreur et est en attente d'une résolution. **Échoué** L'enregistrement est abandonné et n'est plus utilisé.
Contexte de la demande	Référencez les valeurs de champ 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 de la commande de service

En tant que fournisseur, révisez la demande sortante qui a été 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_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 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 l'exécution de la commande, vous devrez peut-être partager les détails de la commande mise à jour avec les systèmes externes. Pour en savoir plus sur la gestion des changements de commande en cours, reportez-vous aux rubriques Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation et Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande client.

Un nouvel attribut de commande Mises à jour disponibles suit toutes les mises à jour de la commande de service. Si vous mettez à jour une caractéristique d'ordre ou révisez l'ordre 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 vrai. 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 voulez réviser une 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 Gestion des commandes avec 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

Passez en revue 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 nécessaires pour fournir les services de la commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Pour afficher la commande de ressource 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 :
   - Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client
   - Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client
2. Sélectionnez une commande de ressources associée pour passer en revue ou ajouter une nouvelle commande de ressources.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de ressources ou passez en revue les détails de la commande de ressources sélectionnée et mettez-les à jour si nécessaire.
   - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône
   - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône (par défaut).
   - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône
4. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour la commande de ressources, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments liés à 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 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 client est approuvée, puis décomposée. Vous devez examiner chaque élément lié à la commande de domaine pour vous assurer qu'il est correct et complet. Vous pouvez les mettre à jour si nécessaire.

Procédure

1. Pour afficher les éléments liés 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 :
   - Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client
   - Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client
2. Sélectionnez un élément connexe de la commande de domaine associé pour examiner ou ajoutez un nouvel élément connexe de la commande de domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour le changement, la nouvelle colonne **Inventaire connexe existant** affiche **la valeur Vrai** pour les éléments associés à la commande de domaine qui sont créés à l'aide des relations d'inventaire de produits valides existantes et **Faux** pour les éléments associés à la commande de domaine nouvellement créés.

3. Sur le formulaire, ajoutez un élément connexe de la 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 associés à la commande de domaine

Champ	Description
Numéro	Numéro d'élément associé à la commande de domaine.
Domain Order	Numéro de commande de domaine.
Spécification de la commande de domaine	Spécification de la commande de domaine (qui a la relation Composé de) associée à la commande 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 la commande 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 **Faux** , indiquant que le nouvel inventaire va être ajouté.

4. Pour les demandes d'ordre de changement 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 liés à l'ordre de domaine, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les informations sur les opérations d'inventaire des produits

Passez en revue les informations sur les opérations d'inventaire des produits dans l'application Gestion des commandes associée à un élément de ligne de commande client afin de capturer les détails des opérations de suspension et de reprise.

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** , passez en revue les détails du formulaire Opérations d'inventaire de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Opérations d'inventaire 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'inventaires de produits. **Calendrier en attente** L'enregistrement de 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** Le planificateur n'a pas réussi à 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 Élément de ligne de bon de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Validez les relations d'inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine

Validez les détails de l'inventaire des produits connexes après avoir fermé une commande de produits (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 clôturez une commande de produit pour exécuter une commande client qui a des relations horizontales, cela ServiceNow AI Platform valide les inventaires de produits connexes de votre commande de produit.

- Si la validation aboutit, les inventaires liés aux commandes de domaines 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 des produits associés à un inventaire de commande de produits, sélectionnez la commande de produit et affichez un aperçu de l'enregistrement de l'inventaire des produits.
   Pour en savoir plus, consultez Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client.
2. Sélectionnez un élément d'enregistrement de relation d'inventaire des produits associé pour examiner ou ajouter un nouvel élément connexe à la 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-la à jour si nécessaire.

Formulaire de relation d'inventaire des produits

Champ	Description
Numéro	Numéro de relation d'inventaire des produits.
Inventaire connexe	Inventaire des produits cible auquel l'inventaire des produits sélectionné est associé.
Inventaire	Inventaire des produits source de la commande client à laquelle la commande de produits sélectionnée est associée.
État	États valides ou non valides de l'inventaire des produits. ○ Pour une demande d'ordre de changement, dans les éléments associés à l'ordre de domaine, si vous supprimez une relation existante, l'état de la relation d'inventaire des produits devient Non valide. Lorsque vous déconnectez un inventaire, toutes ses relations d'inventaire deviennent non valides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Pour une demande d'ordre de changement, dans les éléments connexes à l'ordre de domaine, si vous supprimez la nouvelle relation d'inventaire, l'état de la relation d'inventaire des produits ne change pas. Il affiche toujours Valide.
Raison de l'état	Il affiche automatiquement le motif avec l'ID de commande lorsque l'état de la relation d'inventaire des produits devient 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]

Examen des plans d'orchestration et exécution des commandes

Découvrez comment examiner l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour une commande client ou de service, ses éléments de ligne de commande associés et ses commandes de domaine, puis effectuer les tâches requises pour l'exécution. L'interface utilisateur du plan d'orchestration vous permet d'obtenir une vue d'ensemble de l'ensemble de la commande 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 de commande, 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 :

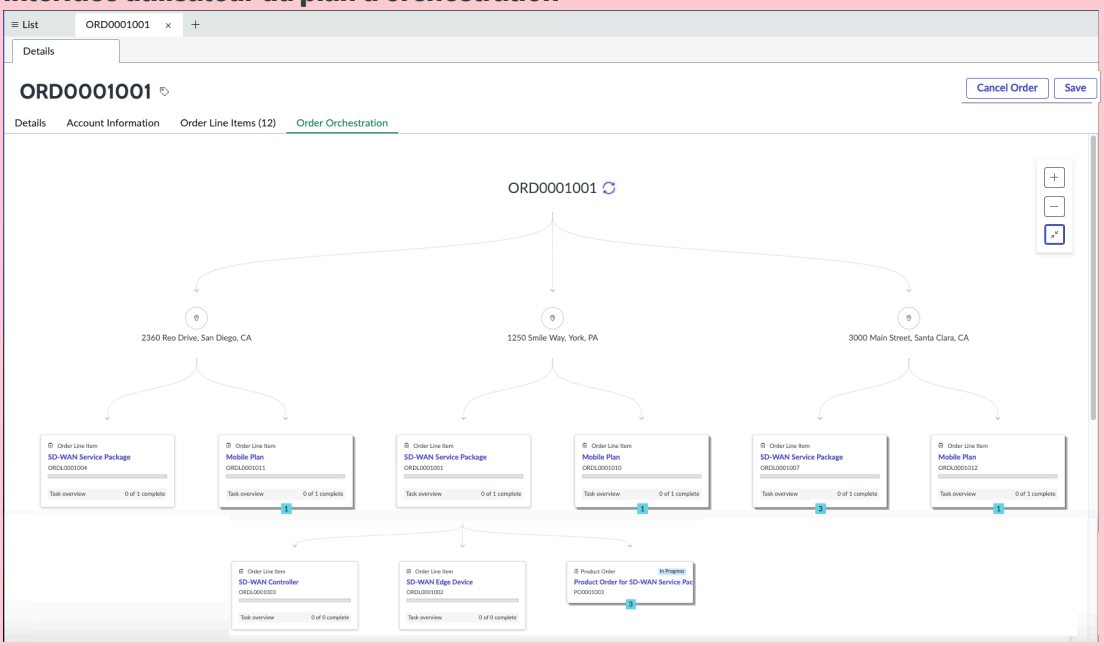
- Représentation illustrée qui affiche la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les ordres de domaine et les tâches de commande.
- 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Interface utilisateur du plan d'orchestration



Cette représentation imagée vous permet d'identifier et de résoudre tout retard ou conséquence afin d'effectuer le processus d'exécution des commandes plus efficacement. Pour en savoir plus, consultez :

- Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes
- Examiner 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 Order Management

Création d'un produit vendu pour les commandes client entrantes

Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution

Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client

[End]
[store-future: BEGIN review]

Examiner un plan d'orchestration de commande

Suivez la progression d'une commande dans le processus d'exécution en examinant le plan d'orchestration de la commande, de ses éléments de ligne de commande et des commandes de produits, de services ou de ressources de domaine. À l'aide de 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

À l'aide de l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 affichez 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 erreurs 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, suivez le chemin d'accès 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 Gestion des commandes des clients s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des commandes des clients n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

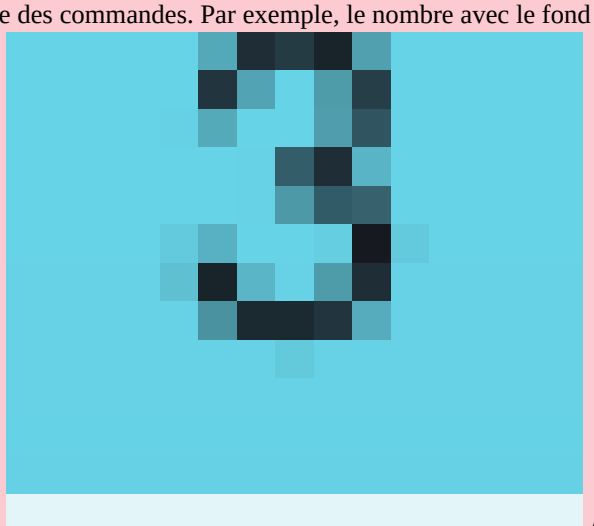
a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( ), cliquez sur **Commandes de clients**.
b. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les commandes de clients, cliquez sur **Tout.**
   - Pour afficher uniquement les commandes clients ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.
c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez examiner, vérifier, approuver ou exécuter :
   - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône
   - Pour filtrer les commandes clients existantes, cliquez sur l'icône Filtre (icône

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 ou une taille de ligne de commande. Vous pouvez également afficher l'ensemble de la hiérarchie des commandes ou des transactions clés d'accès à l'aide de l'un des contrôles de la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Contrôle	Description
	Actualisez l’interface utilisateur du plan d’orchestration pour l’élément de ligne de commande.
	Effectuez un zoom avant sur le plan d’orchestration.
	Zoom arrière sur le plan d’orchestration.
	Placez 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 des commandes. Par exemple, le nombre avec le fond de  couleur (Au bas du niveau de l’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 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 de ligne de commande, puis 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 de hiérarchie une fois que vous avez terminé, cliquez à nouveau sur le contrôle Développer/Réduire. **c.** Pour explorer 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Contrôle	Description
	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 qui doit être terminé, puis enregistrer son achèvement dans la transaction de tâche de commande. **b.** Pour en savoir plus sur les tâches de commande, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients.

4. Dans l'interface utilisateur du plan d'orchestration, passez en revue la représentation visuelle de la commande, y compris tous les produits du domaine, les ressources, les commandes de service, les tâches de commande et leurs états actuels, comme décrit dans la table suivante.

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 hiérarchique du plan 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 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 la ligne de commande contient les éléments suivants : **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Commandes de domaine et tâches de commandes	Niveau hiérarchique du plan d'orchestration qui contient les commandes de domaine individuelles et les tâches de commande pour un élément de ligne de commande. Une commande de domaine peut également contenir des commandes de domaine 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 ou de tâche de commande de domaine affecté par le système. **État** État actuel du domaine, du produit ou de la tâche de commande. Pour en savoir plus, consultez : ○ États des commandes des clients ○ États des ordres de 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 client 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.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous rencontrez des problèmes lors de la résolution ou de l'achèvement d'une tâche de commande, vous pouvez créer des enregistrements de conséquence. Les enregistrements d'erreur vous permettent d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

traitement des commandes afin que le traitement des commandes puisse se poursuivre jusqu'à son achèvement.

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel, ou qu'un enregistrement automatisé est généré, ce qui suit se produit dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** bascule sur En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté qui l'a provoqué.
- 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 de conséquence 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 le client ou la commande de service associé dans le formulaire de commande client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à la section 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** (icône), cliquez sur **Tâches de commande**.
   a. Effectuez l'une des options suivantes :
      - Pour afficher toutes les tâches de commande ouvertes, cliquez sur **Tout.**
      - 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 Examiner un plan d'orchestration de commande.

3. Pour chaque tâche de commande, définissez le statut et mettez à jour les notes de travail, selon vos 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 la section Formulaire de tâche de commande.

5. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour la tâche de commande ou que vous rencontrez des problèmes qui empêchent sa fermeture, effectuez l'une des actions de 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Le champ **État** de la commande client est automatiquement défini sur **Terminé**.
- 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 de soumettre 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 pertes de commande. Lorsque vous faites des vérifications de faisabilité une partie du processus de précommande, le processus d'exécution des commandes est plus efficace et les retards inutiles peuvent être évités.

Les commandes clients dont le type d'exécution est **Qualifier** sont capturées à partir de systèmes de gestion des commandes clients tiers via l'API ouverte Technical Service Qualification . 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 le service de voix sur IP (VoIP) et d'accès avec une vitesse de téléchargement de 1 Gbit/s peut être livré 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 endroit qu'un service d'accès existant et actif.

- Mise à niveau ou passage à une version antérieure d'un service existant.

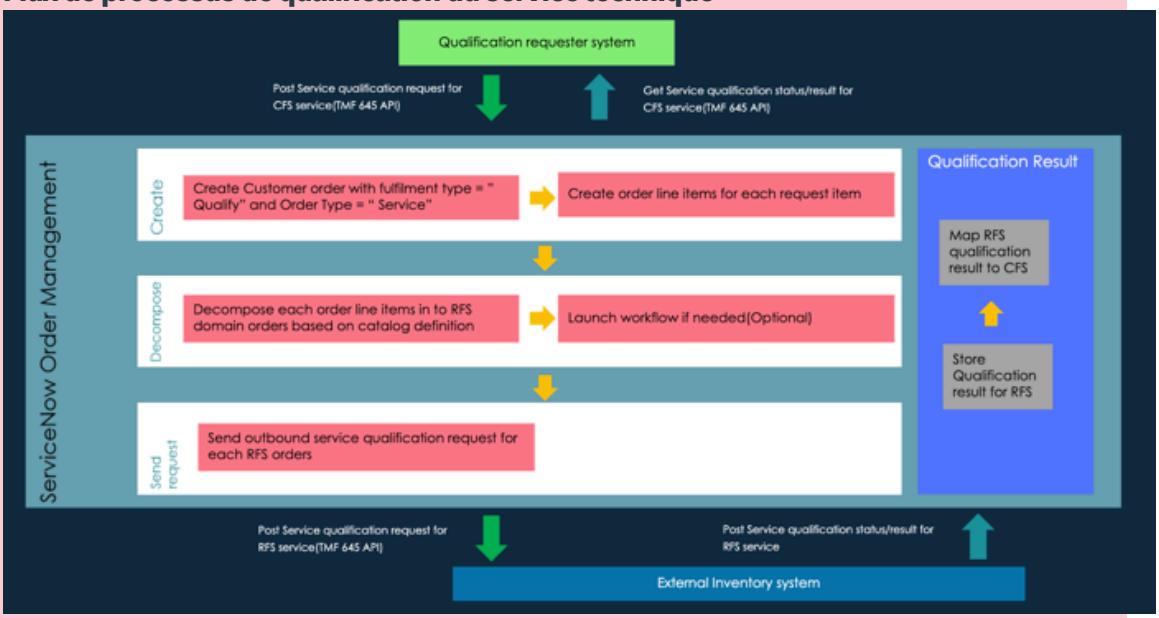
  Par exemple, vous pouvez faire une demande de qualification pour vérifier si la vitesse de téléchargement peut être mise à niveau à 500 Mbps pour un service Access existant.

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 client est mise à jour avec le résultat. Le diagramme suivant montre les différentes étapes de ce processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Flux de processus de qualification du 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 du 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 client**.
2. Sélectionnez une commande dont le type de commande est **Service** et le type d'exécution est **Qualifier**.
3. Cliquez sur **Approuver**.
   Le champ État bascule sur **En cours** , la décomposition de commande se produit et des commandes de service sont générées pour chaque élément de ligne de commande client.

   Remarque :
   Pendant la décomposition des commandes, seules les commandes de service 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 et cliquez sur **Qualifier la commande**.

   Remarque :
   L'option **Qualifier la commande** est disponible uniquement sur les éléments de ligne de commande supérieurs de la hiérarchie.

   - Le champ Résultat 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 de clients est mis à jour sur l'un des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Qualifié : le service demandé est disponible.
- Alternative : le service demandé n'est pas disponible, mais une proposition alternative 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 obtenir le résultat :
  - Mettre à jour le résultat de qualification de l'élément de ligne : propage le résultat de la commande de domaine vers l'élément de ligne de commande.
  - Mettre à jour le résultat de qualification sur commande : propage le résultat des éléments de ligne de commande principaux vers 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 mélangés, l'état du résultat est dérivé comme suit :

Commande de domaine	Résultat de l'élément de ligne de commande
Toutes les commandes de domaines sont définies sur Qualifié.	Qualifié
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Alternative.	Autre
Toutes les commandes de domaines sont définies sur Non qualifié	Non qualifié
Toutes les commandes de domaines sont définies sur Aucune	Aucun

Élément de ligne de commande principale	Résultat de la commande de clients
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**	Aucun

Mise à jour manuelle de la demande de qualification

Vous pouvez mettre à jour manuellement le champ Résultat de deux manières :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Mettez à jour le champ *qualificationresult*dans *l'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 principale. Le champ Résultat de la commande de clients est également mis à jour.

Modifications du modèle des données

Les formulaires suivants ont été mis à jour pour traiter les demandes de qualification de service :

- Commande de clients
  - 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. Un exemple de charge utile est affiché ici :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



Traduction automatique

Dans cet exemple, vous pouvez voir que *`serviceQualificationItem`* a plusieurs commandes 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 de demande de qualification de commande à partir du sélecteur de spoke. Les informations de 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 et la réponse est reçue de manière synchrone ou asynchrone et le champ Résultat est mis à jour dans la commande client.

Si la réponse est reçue de façon asynchrone, elle doit être transmise à la réponse de qualification du processus. Parallèlement au résultat, si la réponse contient des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

informations supplémentaires liées à une proposition de service alternative ou à un motif d'indisponibilité d'éligibilité, ces informations sont mises à jour pour la commande de service correspondante. Un exemple de réponse est affiché ici :


```
{
  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 : 96bcc8fbe5bfd110f8774[illegible]459ef1911
    }
  ]
  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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Comme vous pouvez le voir dans cet exemple de réponse, le *qualificationresult* est défini sur Qualifié pour toutes les commandes de service de la hiérarchie et le *résultat* final est également défini sur Qualifié.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Post-traitement Flux secondaire de demande de qualification

Ce flux secondaire est utilisé pour terminer 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 principale ont été marqués comme **Terminé**, la commande client correspondante est terminée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifier la demande de qualification de commande

Utilisez le type de demande d'intégration de 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 à des systèmes d'inventaire tiers. Vous pouvez spécifier les informations suivantes :

- Entrées de demande d'intégration : entrées de la demande de qualification de commande client, y compris les détails de l'élément de ligne de commande principale 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 **de demande de qualification de commande** .
   Sur 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 de qualification de commande de démonstration (réponse fictive), simule la réponse à partir 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Pour ajouter une nouvelle définition de demande, vous devez être dans le périmètre 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 et 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 de réponse de qualification de processus.
   - Lorsque le flux secondaire de demande de qualification de processus est invoqué, la réponse du système d'inventaire tiers est reçue de manière synchrone ou asynchrone, et le résultat est mis à jour dans la commande de client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Liste connexe de proposition alternative

S'affiche comme une liste connexe pour les ordres de service avec un statut **Autre** résultat.

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.

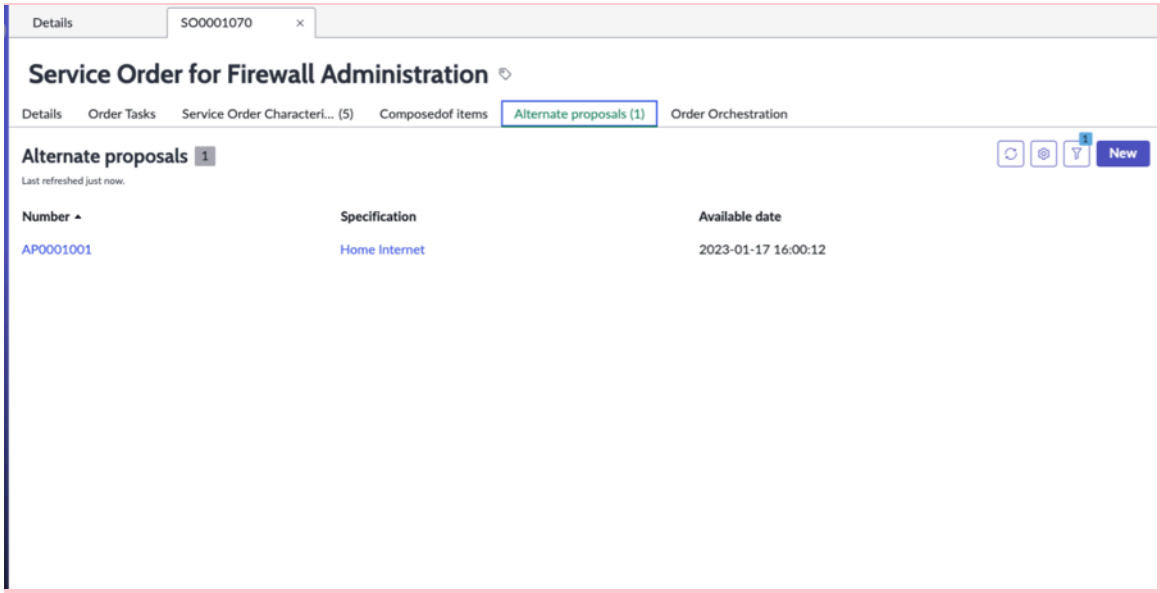
Lorsque vous recevez une demande de qualification alternative et que vous cliquez sur **Qualifier la commande** dans le formulaire de l'élément de ligne de commande de niveau supérieur, le champ Résultat est mis à jour sur **Alternatif** et une liste de propositions alternatives est répertoriée dans la liste connexe Propositions alternatives. Une seule commande de service peut avoir plusieurs propositions alternatives. Cette liste peut également être mise à jour manuellement par l'agent de commande de service.

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 alternatives existantes sont supprimées avant la création de nouvelles entrées.

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 ou propositions alternatives** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



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	L'ordre de domaine pour lequel la proposition alternative est créée.
Spécification	Spécification de service alternative qui a été proposée.
Date de disponibilité	Date à laquelle la proposition alternative sera disponible.
Caractéristiques de commande	Les 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]

Création, révision, approbation et exécution des commandes de service

Gestion des ordres de service (SOM) est un domaine de gestion des commandes responsable du cycle de vie de bout en bout des demandes de service. Découvrez comment les commandes de service sont capturées Gestion des commandes et comment vos gestionnaires d'exécution et agents les examinent, les orchestrent et les exécutent.

Capture de la commande de service

Utilisez les commandes de service pour l'activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente des 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 service que vous traitez sont capturées à partir de systèmes de gestion des commandes clients tiers via l'API ouverte Service Order. L'API ouverte de commande de service est une ServiceNow implémentation de la spécification de l'API ouverte de commande de service TMF641 TM Forum. Pour en savoir plus, consultez API ouverte de l'ordre de service .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Saisie directe de la commande de service

Vous pouvez également utiliser la capture de commandes selon vos besoins pour saisir directement les ordres de services dans le ServiceNow AI Platform. Pour en savoir plus, consultez Créer des commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des déconnexions.

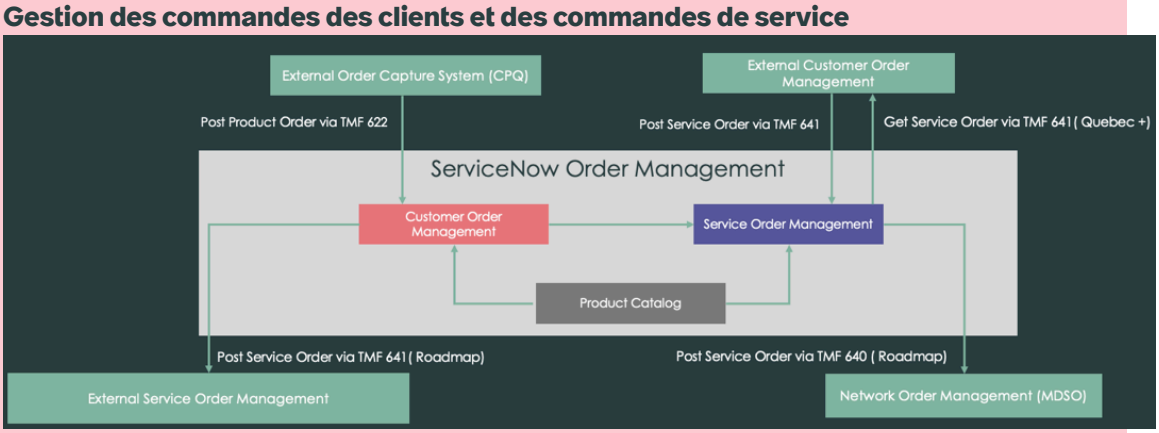
Génération d'un enregistrement de commande de service après capture

Lorsque vous capturez ou saisissez directement une commande de service, un enregistrement de commande de service est généré dans le pour gérer l'exécution de la ServiceNow AI Platform commande de service. Il comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande de service associés qui décrivent un service et l'action (Ajouter, Modifier ou Déconnecter) qui doit être effectuée pour le service. L'élément de ligne de commande de service comprend également les éléments suivants :

- Les détails des services en cours d'ajout, de mise à jour ou de suppression.
- Pour Ajouter de nouvelles activations de service, les détails de la spécification du service, y compris les caractéristiques et valeurs caractéristiques requises.
- Pour les ordres de service Changement et Déconnexion, les 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 comment Gestion des ordres de service se rapporte aux systèmes de capture externes.

Gestion des commandes des clients et des commandes de service

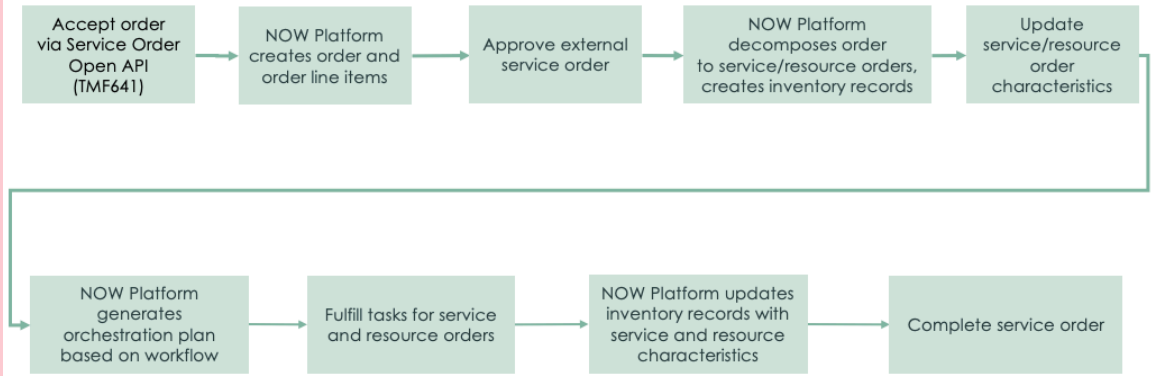


Le diagramme suivant vous permet de comprendre quel traitement a lieu lorsque vous capturez une commande de service. Le flux de traitement des commandes de services est similaire à celui des commandes client, mais avec quelques différences que vous découvrirez dans cette section.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Exemple de workflow d'exécution de commande de service



Révision, approbation et décomposition des commandes de services

Une fois que vous avez capturé une commande de service, le gestionnaire de commande de service la sélectionne dans l'espace de travail Gestion des ordres de service de la page d'accueil de l'espace de travail configurable. Le gestionnaire des commandes de services vérifie la commande de service, les éléments de ligne de commande de service et les caractéristiques de la commande, puis approuve ou rejette la commande de service.

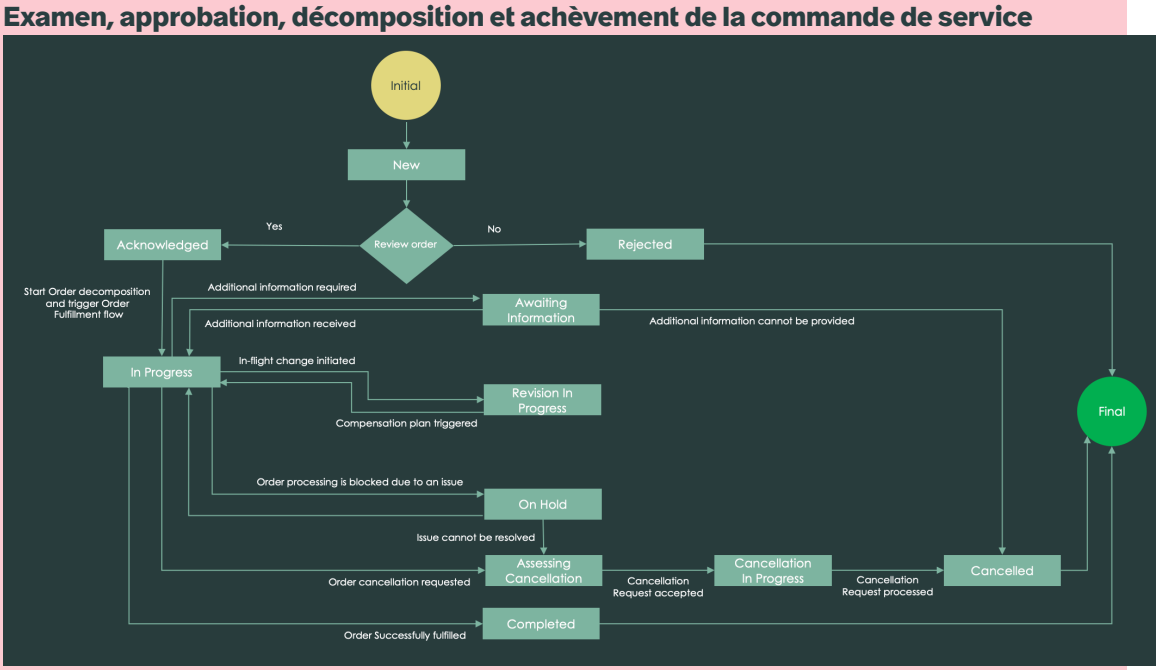
Remarque :

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 ordres de service et le processus d'approbation, consultez les rubriques suivantes :

- Affectation de rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Gestion des commandes
- Examen des commandes de services pour exécution
- Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service Examiner les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service

Le diagramme suivant décrit en détail le processus d'examen, d'approbation, de décomposition et d'achèvement de la commande de service.

Examen, approbation, décomposition et achèvement de la commande de service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Si le gestionnaire des ordres de service rejette une commande de service parce que les données sont incorrectes ou non valides, les événements suivants se produisent :

- L'état de la commande de service passe à Rejeté.
- La commande de service peut nécessiter plusieurs modifications de la part du gestionnaire de commande de service pour la ramener à un état normal.

Si le gestionnaire de commande de service approuve une commande de service, le processus suivant se produit :

- Le champ **État** bascule sur En cours.
- La décomposition de la commande de service a lieu ensuite. La décomposition est basée sur la spécification de service, les relations de spécifications et les règles de décomposition du catalogue. Ce processus crée toutes les commandes de service et de ressources requises pour chaque élément de ligne de commande de service approuvé, puis déclenche le workflow d'exécution de commande pour chaque commande de domaine.
- Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
  - Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
  - Approuver et exécuter les ordres de service
  - Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution

Différences entre les commandes de services avant et après approbation

Comme les commandes client, les commandes de service capturées ont également un ID avec le préfixe ORD(nnn). Le champ **Catégorie de commande** des formulaires de commande indique si la commande concerne un **Produit** (commande client) ou un **Service** (commande de service). Ces étiquettes vous permettent d'identifier le type de commande.

Lorsque vous approuvez une commande de service capturée pour exécution, le processus de décomposition post-approbation génère des commandes de service et des commandes de ressources activables. Vous pouvez voir une seule commande de service, plusieurs commandes de service et des commandes de ressources associées à votre commande de service approuvée.

- Les commandes de service avec le préfixe SO(nnn) sont appelées commandes de domaine. Ces ordres et leurs ordres de ressources connexes, avec le préfixe RO(nnn), doivent être exécutés pour terminer les éléments de ligne de commande de service sur les ordres de service capturés.
- L'ordre des ressources gère les ressources requises pour fournir 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'exécution 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 terminées, vous pouvez créer des enregistrements d'erreur pour le suivi et la recherche ultérieure. Pour en savoir plus, consultez Création, révision, approbation et exécution des commandes de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 chaque élément 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 ordres de service de type Ajouter ou Inactif pour les ordres de service de type Déconnexion.
- Toutes les caractéristiques des spécifications de service et de ressource sont mises à jour dans le tableau Caractéristiques du produit [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics].

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services.

Information associée

Configurer Gestion des commandes
[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des déconnexions

Avec Order Capture, vos agents de service peuvent saisir directement des commandes de service multisites avec un ou plusieurs services pour le compte de vos clients. Ils peuvent également créer manuellement des demandes de changement de service et déconnecter des commandes dans le ServiceNow AI Platform. La capture de commande est prise en charge dans la San Diego version et les versions ultérieures.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création de commandes client (produit) dans la capture de commande, reportez-vous à la section Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits.

Quand utiliser la capture de commande pour une entrée de commande de service directe

La plupart des commandes de service que vous traitez dans le ServiceNow AI Platform sont automatiquement capturées à partir des 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 besoins du client lors de l'exécution de la commande. Ils peuvent également créer des ordres de changement ou de déconnexion 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 examens avant la soumission.
2. Lorsque vous soumettez la commande de service, un enregistrement de ServiceNow AI Platform commande de service est créé pour gérer l'exécution de la commande. Une commande de service comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés qui décrivent les services en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

3. Pour examiner ou modifier une commande de service après l'avoir 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 pour exécution.

4. Une fois que les gestionnaires de services 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 la vérification et l'exécution des commandes de service, quelle que soit leur source d'origine, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les ordres de service.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Commander un nouveau service

En tant que fournisseur, utilisez la capture de commande pour créer une commande de service dans le ServiceNow AI Platform pour vos clients ou votre personnel interne.

Avant de commencer
Effectuez les tâches de configuration suivantes avant d'utiliser la capture de commandes :

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. Configurer l'exécution de commande.

Pour en savoir plus, consultez Configuration pour les Gestion des commandes fournisseurs de services.

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici comment une commande de service est créée :

1. Dans le formulaire Créer une commande, sélectionnez le type de commande **de service** , puis sélectionnez 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 Vérifier la commande, vous examinez et soumettez la commande de service.
5. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez Création, révision, approbation et exécution des commandes de service.

Lorsque vous saisissez directement une commande de service, un enregistrement de commande de service est créé dans le ServiceNow AI Platform pour gérer l'exécution de la commande de service. Une commande de service comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés, qui décrivent les services réalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Accédez à la capture de commande à partir de l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** .
3. Selon que vous créez une commande pour un compte client existant ou que vous créez d'abord 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 étape suivante du 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.

Nouveau formulaire de commande de service : créer une 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 pour la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts clients et trouver un contact spécifique, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.
   Crée ServiceNow AI Platform un enregistrement de commande de service avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états d'ordre, reportez-vous à la section États des ordres 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 étape suivante 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 fournissez à l'emplacement client désigné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Lorsque la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement s'affiche dans Sélectionner des spécifications, sélectionnez le ou les emplacements de destination où vous effectuez les services destinés aux clients.

> **Remarque :**
> Sinon, pour accéder à la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement, cliquez sur **Ajouter un emplacement** dans la fenêtre Emplacements.

   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 client et trouver 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 livrer 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, saisissez 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 du volet Sélectionner des produits, pour l'emplacement sélectionné, effectuez les actions suivantes :

      - Sélectionnez les spécifications des services que vous effectuez à l'emplacement.
      - Entrez 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. Les services d'installation, de configuration et de réparation peuvent en être des exemples. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 de 1. Pour supprimer un emplacement, sélectionnez-le, puis cliquez sur l'icône Supprimer l'emplacement (icône).

c. Pour ajouter une autre spécification de service pour cet emplacement, cliquez sur **Ajouter des spécifications** et 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**.
Crée ServiceNow AI 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, il créera ServiceNow AI Platform un élément de ligne de 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 de caractéristiques de chaque spécification de service sélectionnée, en fonction de ses relations de spécifications de service. Vous modifiez les valeurs de 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 des éléments 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 de l'élément 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 vos 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, ce qui signifie qu'elles sont associées à une ou plusieurs spécifications de service. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs du service.
- Pour chaque service commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de caractéristiques qui lui sont associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus, consultez :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créer les caractéristiques et les options de caractéristiques de vos offres de produits

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez la spécification de service à configurer.
   Missing Info 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 semblent généralement indiquer que vous devez renseigner certaines informations manquantes telles qu'une adresse d'expédition ou les caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour consulter 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 affecté par le système de l'élément de ligne de commande.
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 bon de commande. Vous pouvez modifier cette quantité au besoin.

3. Pour passer en revue les options et les valeurs des 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.

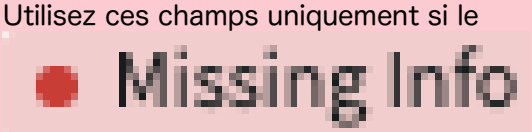
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Pour mettre à jour ou saisir des valeurs pour les sélections d'options de caractéristiques avec des indicateurs **(vides),** effectuez les actions suivantes :

   a. Dans le volet Caractéristiques, cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (icône ⓘ) qui apparaît dans les colonnes Détails à gauche de celle que vous souhaitez mettre à jour.

   b. Une fenêtre Caractéristiques de 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 entrer les informations de valeur pour la caractéristique que vous mettez à jour. ▪ Utilisez ces champs uniquement si le  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 saisir le numéro de téléphone du client.

   c. Après avoir examiné et mis à jour les options et valeurs des caractéristiques, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Pour copier les valeurs caractéristiques d'une spécification d'un emplacement de destination vers un autre, ou d'une spécification de service vers 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 la spécification de service que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s'agit de la spécification de service de l'emplacement de Santa Clara à partir de laquelle 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 Copier la configuration de l'élément de ligne de commande (icône ⧉).

   d. Une fenêtre Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration s'affiche avec les informations affichées dans la table suivante.

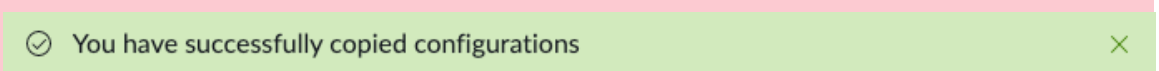
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement que vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Spécification de service*	Nom de la spécification de service que vous avez choisie pour copier une configuration de service.
Copier vers les emplacements*	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration du 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 vers les emplacements, cliquez sur **Copier**. Le message suivant s'affiche si le processus de copie réussit :



Ce processus copie la hiérarchie des spécifications pour la spécification de service sélectionnée à partir de son emplacement sélectionné vers les emplacements de copie spécifiés.

- Par exemple, il copie la hiérarchie des spécifications du service de pare-feu géré de Santa Clara vers l'emplacement sélectionné pour San Francisco. Il copie également les options et valeurs caractéristiques associées.
- Si les mêmes éléments de ligne de spécification existent à l'emplacement de destination, les options et les valeurs de caractéristiques sont copiées.

6. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes client avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.

7. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour l'élément de ligne de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

8. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Examiner** , la validation des éléments connexes de la commande client s'effectue et vous accédez à la page de soumission de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Option	Description
Si la validation réussit	Le ServiceNow AI Platform message suivant s'affiche : Les éléments d'inventaire/de ligne de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations de commande ne nécessitent aucune entrée supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l'exécution de la commande.
En cas d'échec de la validation	Le ServiceNow AI Platform affiche l'un des messages suivants : ○ Pour l'élément de ligne de commande (ORDLn) : un ou plusieurs éléments d'inventaire/de ligne de commande connexes ne sont pas compatibles. Fournissez les détails d'inventaire dépendants corrects 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 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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et soumettre la commande de service

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande de service lors de la prochaine étape du processus de création d'une commande 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 les approbations d'examen et d'exécution des commandes, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les ordres de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Dans le formulaire Nouvelle commande de service, passez en revue les détails généraux des éléments de ligne de commande de service.

Nouveau formulaire de 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 du 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, effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (icône ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les onglets **Détails** 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 vu 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. Lorsque vous avez terminé de saisir des commentaires ou des notes de travail privées, cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Pour le soumettre pour approbation d'exécution, cliquez sur **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation 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 ordres de service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifier un enregistrement d'inventaire d'ordre de service

En tant que fournisseur, découvrez comment modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service dans le ServiceNow AI 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

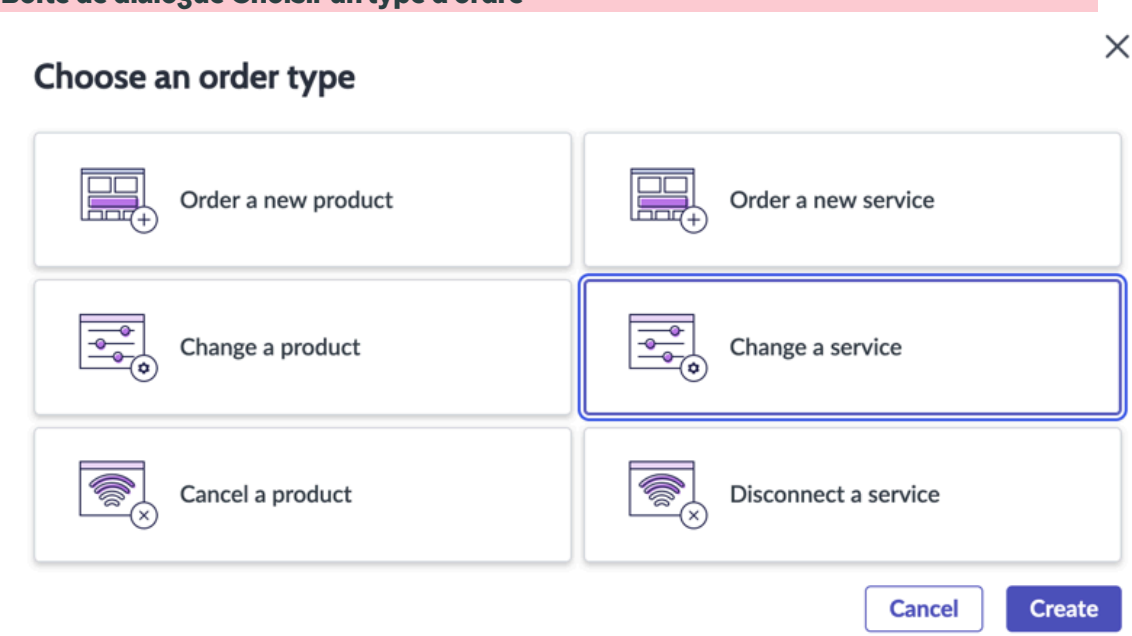
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Pour modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service pour un compte client existant, procédez comme suit :
   a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), cliquez sur **Ordres 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** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type d'ordre



[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les coordonnées d'un client

Sélectionnez le compte et les informations de contact d'un client comme première étape du processus de changement 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Remplissez 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 pour la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts clients et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Résultats

Crée ServiceNow AI Platform un enregistrement de commande de service avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états d'ordre, reportez-vous à la section États des ordres de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de services dans l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de services à partir de l'inventaire disponible comme étape suivante du processus de changement 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, le ServiceNow AI Platform affiche une liste des inventaires de service actifs dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires de services en cliquant sur l'icône de développement ( ) ou sur l'icône de réduction ( ) dans l'arborescence de contenu. Si la liste des inventaires de service est longue, vous pouvez parcourir la liste en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour trouver les inventaires de services 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 stock disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et exécutés avec succès par vous.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de service directement dans la liste des inventaires, choisissez un inventaire, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Pour choisir tous les inventaires de services disponibles sur chaque page, cliquez sur **Sélectionner tout** , puis sur **Sélectionner**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour choisir la liste complète des inventaires de services, cliquez sur **Sélectionner tout** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

Remarque :
Pour sélectionner des inventaires de 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 la fenêtre Select all (Sélectionner tout), cliquez sur les inventaires de services que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Select (Sélectionner**).
   Si vous souhaitez supprimer la sélection de tout inventaire de service, placez votre curseur n'importe où dans l'inventaire des commandes de services et cliquez sur **Désélectionner**.

   Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de services, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet d'informations de l'inventaire des services, passez en revue les détails de la commande et les informations de 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 spécifications de service. Vous modifiez les valeurs de 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 de service de votre client plus rapidement en utilisant un filtre comme étape suivante du processus de changement 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 possèdent les 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 **Spécification de service** , puis sélectionnez une spécification de service.

   Les spécifications de service disponibles proviennent de l'offre de service sélectionnée en fonction de la commande client.

   Après avoir 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 Sélectionner tout.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Vérifier 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 lors de l'étape suivante du processus de changement d'un enregistrement d'inventaire 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous modifiez un enregistrement d'inventaire des services, l'émetteur crée ServiceNow AI 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 les inventaires de service sélectionnés. Si vous sélectionnez des inventaires qui sont des éléments parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande sont créés uniquement pour les éléments parents, et non pour les éléments de commande enfant.

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. Une fois ces inventaires de service sélectionnés, le ServiceNow AI Platform crée deux éléments de ligne de commande pour cet ordre de service de changement, un pour l'administration du pare-feu et un autre pour le service 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 vos 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Les caractéristiques sont génériques, ce qui signifie qu'elles sont associées à une ou plusieurs spécifications de service. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs du service.
- Pour chaque service commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de caractéristiques qui lui sont associées.

Pour en savoir plus, consultez :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créer les caractéristiques et les options de 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.
   Missing Info 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 les caractéristiques de commande, pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour consulter 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 affecté par le système de l'élément de ligne de commande.
Spécification de service	Spécification du service que le client demande de modifier. 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 passer en revue les options et les valeurs des 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.

Traduction automatique

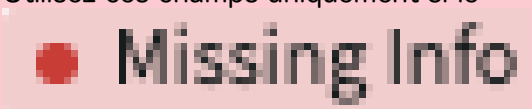
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	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),** effectuez les actions suivantes :

   a. Dans le volet Caractéristiques, cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (icône ⓘ) qui apparaît dans les colonnes Détails.

   b. Lorsque la fenêtre Caractéristiques de 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 entrer les informations de valeur pour la caractéristique que vous mettez à jour. ▪ Utilisez ces champs uniquement si le  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 saisir le numéro de téléphone du client.

   c. Après avoir examiné et mis à jour les options et valeurs des caractéristiques, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Pour copier les valeurs caractéristiques d'une spécification d'un emplacement de destination vers un autre, ou d'une spécification de service vers 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 la spécification de service que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s'agit de la spécification de service de l'emplacement de Santa Clara à partir de laquelle vous effectuez la copie.

   b. Cliquez sur **Détails** pour revenir au volet Détails - Élément de ligne de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

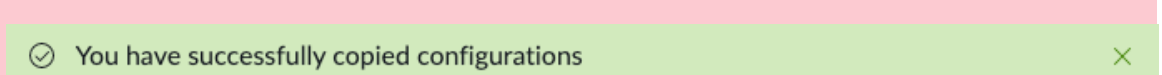
c. Dans le champ **Spécification** , cliquez sur l'icône Copier la configuration de l'élément de ligne de commande (icône).

d. Lorsque la fenêtre Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration s'affiche, renseignez les champs.

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement que vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Spécification de service*	Nom de la spécification de service que vous avez choisie pour copier une configuration de service.
Copier vers les emplacements*	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration du 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**. Le message suivant s'affiche si le processus de copie réussit :



Ce processus copie la hiérarchie des spécifications pour la spécification de service sélectionnée à partir de son emplacement sélectionné vers les emplacements de copie spécifiés.

- Par exemple, il copie la hiérarchie des spécifications du service de pare-feu géré de Santa Clara vers l'emplacement sélectionné pour San Francisco. Il copie également les options et valeurs caractéristiques associées.
- Si les mêmes éléments de ligne de spécification existent à l'emplacement de destination, les options et les valeurs de caractéristiques sont copiées.

6. Pour ajouter des éléments connexes pour vos commandes client avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.

7. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour l'élément de ligne de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments de ligne de commande et soumettre l'ordre de changement pour l'inventaire des services

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande de service comme dernière étape du processus de changement 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 les approbations d'examen et d'exécution des commandes, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les ordres 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.

Nouveau formulaire de 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 du 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, effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (icône ⓘ) en regard de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre avec les onglets **Détails** et **Activité** .
   b. Dans l'onglet **Détail** , renseignez les informations sur l'élément de ligne de commande, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   c. Sous l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte de commande de travaux interne pour l'élément de ligne de commande de service :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être vu 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 **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation Soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats
Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut maintenant examiner et approuver le changement. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les ordres de service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Déconnecter un service

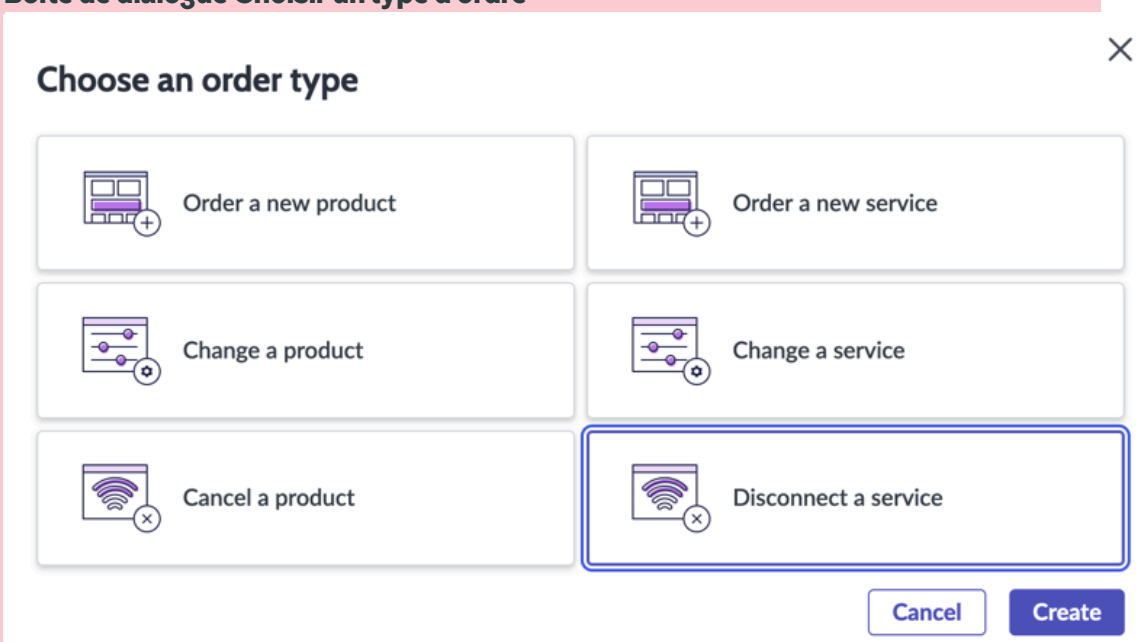
En tant que fournisseur, déconnectez un service ou une commande de service dans le ServiceNow AI Platform pour vos clients. Par exemple, vous pouvez déconnecter votre connectivité 4G actuelle pour la mettre à niveau vers la connectivité 5G.

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** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Pour annuler un inventaire de 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 de 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 d'ordre



[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Sélectionner le compte et les coordonnées 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.

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. Remplissez les champs du formulaire.

Annulation 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 pour la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts clients et trouver un contact spécifique, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Résultats

Crée ServiceNow AI Platform un enregistrement de commande de service avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états d'ordre, reportez-vous à la section États des ordres de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de services dans l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible comme étape suivante 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, le ServiceNow AI Platform affiche la liste des inventaires de service actifs dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires de services en cliquant sur l'icône de développement (icône de la liste) ou sur l'icône de réduction (icône de) dans l'arborescence de contenu. Si la liste des inventaires de service est longue, vous pouvez parcourir la liste en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour trouver 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Votre stock disponible comprend tous les produits ou services commandés par votre client et exécutés avec succès par vous.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de service directement dans la liste des inventaires, choisissez un inventaire, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Pour choisir tous les inventaires de services disponibles sur chaque page, cliquez sur **Sélectionner tout** , puis sur **Sélectionner**.

   Pour choisir la liste complète des inventaires de services, cliquez sur **Sélectionner tout** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

   Remarque :
   Pour sélectionner des inventaires de 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 la fenêtre Select all (Sélectionner tout), cliquez sur les inventaires de services que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Select (Sélectionner**).
   Si vous souhaitez supprimer la sélection de tout inventaire de service, placez votre curseur n'importe où dans l'inventaire des commandes de services et cliquez sur **Désélectionner**.

   Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de services, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet d'informations de l'inventaire des services, passez en revue les détails de la commande et les informations de caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les valeurs de caractéristiques de chaque spécification de service sélectionnée, en fonction de ses relations de spécifications de service. Vous modifiez les valeurs de 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 de l'inventaire des services de votre client plus rapidement en utilisant un filtre comme étape suivante 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 possèdent les 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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Dans le champ **Spécification de service** , sélectionnez une spécification de service.

   Les spécifications de service disponibles proviennent de l'offre de service basée sur la commande du client.

   Après avoir 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 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 Sélectionner tout.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments de ligne de commande et soumettre l'ordre d'annulation pour l'inventaire des services

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande de service comme 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 l'inventaire d'une commande de service, l'émetteur ServiceNow AI Platform crée les éléments de ligne de commande à partir des spécifications que vous avez définies. Pour annuler l'inventaire d'une commande de service, si vos inventaires sélectionnés sont des éléments parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande sont créés à la fois pour les éléments parents et pour les éléments de commande enfant. Si vos 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 le service de pare-feu géré. Une fois que vous avez sélectionné l'inventaire des services, le ServiceNow AI Platform crée quatre éléments de ligne de commande pour ce service de déconnexion, un 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 et le pare-feu et la zone DMZ. Si vous avez sélectionné l'un des trois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

inventaires enfants, un seul élément de ligne de commande est créé pour l'inventaire enfant sélectionné.

Pour en savoir plus sur les approbations d'examen et d'exécution des commandes, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les ordres de service.

Remarque :
Pour le type de changement et de déconnexion des commandes client, le message ci-dessous s'affiche.

Cette validation ne s'applique pas aux éléments de ligne de commande avec 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 du 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, effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (icône ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les onglets **Détails** et **Activité** .
   b. Dans l'onglet **Détail** , 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 l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte de commande de travaux interne pour l'élément de ligne de commande de service :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être vu 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 **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation 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 examiner et approuver l'annulation. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les ordres de service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Examen des commandes de services pour exécution

Découvrez comment votre gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner les commandes de service en vue de leur exécution à l'aide de l'application Gestion des commandes . 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

Une fois la ServiceNow AI Platform commande de service capturée, le gestionnaire de commande de service sélectionne et vérifie la commande, les éléments de ligne et les données de caractéristiques, puis l'approuve ou la 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 réviser ou demander l'annulation de la commande de service.
2. Examinez les éléments de ligne de 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. Examiner et mettre à jour les informations de contact pour l'élément de ligne de commande de service.	Assurez-vous que toutes les informations de contact client associées sont correctes pour la ligne de commande de service sélectionnée.
4. Examiner 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, au niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur vend au client.
5. Examinez 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 satisfait que tous les détails de la commande sont corrects, approuvez la commande de service pour le traitement d'exécution.	Dans le formulaire de commande de service, cliquez sur **Approuver.** **Remarque :** Si vous et votre entreprise cliente utilisez Pont de services, un message s'affiche indiquant que l'instance du client a été mise à jour en conséquence. Seuls les gestionnaires des commandes de services disposant d'un rôle [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] affecté peuvent approuver les commandes de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes de services (suite)

Tâche	Description
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

Examinez les détails du compte, du contact, de la tarification et de la date d'une commande de service de télécommunication pour vous assurer qu'il est correct et complet. Vous pouvez également réviser 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 en suivant le chemin d'accès 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 ordres de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des ordres de service s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des ordres de service n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail de configuration ( ), cliquez sur **Commandes de services**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de services, cliquez sur **Tout**.
- Pour afficher uniquement les commandes de service ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails de la commande de service, reportez-vous à la rubrique 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône 
- Pour filtrer les ordres de service existants, cliquez sur l'icône Filtre (icône 

2. Sélectionnez la commande de service à examiner en cliquant sur la vignette appropriée.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail Gestion des ordres de service dans l'espace de travail Gestion des ordres de service et aux formulaires de commande client dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

3. Sur le formulaire de commande de client, examinez le numéro de commande, le compte et les informations de contact de la commande de service sélectionnée.
4. Pour réviser ou demander l'annulation de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur les changements d'ordre en cours, reportez-vous à la section Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation.

5. Dans la commande de service, apportez les modifications requises, puis cliquez sur **Enregistrer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des détails de la commande de service

Passez en revue le compte, le contact, les dates, les éléments de ligne et les détails connexes de la commande de service sélectionnée pour vous assurer que tout est correct et complet. Vous effectuez ces tâches dans le même formulaire de commandes de clients que celui que vous utilisez pour passer en revue les commandes de clients.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Pour consulter les détails de la commande de service et des dates 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 (icône 
   - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône  (par défaut).
   - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône 
2. Dans le volet Détails, passez en revue les détails généraux de la commande de service.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez le volet Détails de la commande du client - section Champs de commande de service dans l'espace de travail Gestion des commandes de service et les formulaires de commande client dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

3. Passez en revue les détails restants de la commande de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez le volet Détails de la commande du client - autres champs de détails de la commande de service dans l'espace de travail Gestion des ordres de service et les formulaires de commande client dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

4. Passez en revue les éléments de ligne, les caractéristiques et les tâches d'exécution de la commande de service.

Tâche	Description
Passez en revue les éléments de ligne de commande et les détails connexes	Consultez Examiner les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
Passer en revue les caractéristiques de la commande	Consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande de service.
Passer en revue 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 de réviser et de mettre à jour l'ensemble de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Examiner 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 détails sont corrects et complets. Les informations 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 conjointement 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 en suivant le chemin d'accès 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 ordres de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des ordres de service s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des ordres de service n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail de configuration ( ), cliquez sur **Commandes de services**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de services, cliquez sur **Tout**.
- Pour afficher uniquement les commandes de service ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails de la commande de service, reportez-vous à la rubrique 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 ordres de service existants, cliquez sur l'icône Filtre (icône

2. Dans l'espace de travail Gestion des ordres de service, pour sélectionner la commande de service, cliquez sur la vignette appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail Gestion des ordres de service dans l'espace de travail Gestion des ordres de service et aux formulaires Commande client dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

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, passez en revue les détails de l'élément de ligne de commande de service sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire d'élément de ligne de commande : champs de détails d'élément de ligne dans Formulaires d'élément de ligne de commande (ordres de service) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

6. Pour enregistrer 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, examinez 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 le client ou la commande de service associé dans le formulaire de commande client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à la section Gestion des erreurs de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande de service

Examinez et mettez à jour les valeurs des options de caractéristiques 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 comportent un ensemble de caractéristiques connexes et d'options de caractéristiques. 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 de 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 Examiner 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 la section Formulaire Valeurs des caractéristiques de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 Examiner 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. Remplissez les champs du formulaire.

Élément de ligne de commande Formulaire Contacts

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact client.
Nom	Nom du contact 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 client de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Approuver et exécuter les ordres de service

Découvrez comment votre organisation peut effectuer l'exécution des commandes de service après approbation. En utilisant 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 la table suivante.

Tâches de traitement des commandes de services après approbation

Tâche	Description
Examinez une commande de service et approuvez ou rejetez son exécution.	Un gestionnaire d'ordre de service 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 une commande de service pour l'exécution • Création d'un produit vendu pour les commandes de service entrantes • Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution
Passez en revue les spécifications de service et les commandes de service de domaine associées à la commande de service approuvée.	Un gestionnaire des ordres de service 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 un élément de ligne de commande de service • Passer en revue 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 ordres de service examine l'état d'orchestration et la structure hiérarchique d'une commande de service sélectionnée, de ses éléments de ligne de commande associés, des commandes de domaine et des tâches de commande. En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, le gestionnaire des commandes de services peut consulter l'état d'avancement du processus d'exécution. Pour en savoir plus, consultez Examen des plans d'orchestration et exécution des commandes.
Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande de service.	Un agent d'exécution de commande ou de commande de service effectue les tâches requises pour l'exécution des commandes client après approbation, y compris le marquage des tâches de commande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tâches de traitement des commandes de services après approbation (suite)

Tâche	Description
	comme terminées. Le gestionnaire de services ou d'exécution de commande crée ensuite les enregistrements d'erreur de commande pour les tâches de commande qui ne peuvent pas être terminées. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes de services • Gestion des erreurs de commande
Suivez les tâches qui n'ont pas pu être accomplies en examinant les enregistrements d'erreur de commande et en les réaffectant pour une enquête plus approfondie.	Un gestionnaire de service ou d'exécution de commande examine les tâches qui n'ont pas pu être effectuées dans les enregistrements de défaillance de la commande et réaffecte les tâches de commande à des agents d'exécution pour enquête et résolution. Pour en savoir plus, consultez Examiner un enregistrement de conséquence.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Approuver ou rejeter une commande de service pour l'exécution

Sélectionnez une commande de service et passez en revue les détails du compte, du contact et de la date pour vous assurer que la commande est correcte et complète. Si vous êtes gestionnaire de commandes de service, vous pouvez approuver ou rejeter une commande de service avec un état Nouveau pour 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 de post-mise à niveau effectue le changement de parent de table Order Management requis et la promotion de colonne. Si le script n'a pas été exécuté, les fonctions de décomposition de commande et d'exécution de commande ne fonctionneront pas comme prévu tant que votre administrateur système ne les aura pas exécutées. Pour en savoir plus, consultez Tables Order Management restructurées (San Diego version et versions ultérieures).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 en suivant le chemin d'accès 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 ordres de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des ordres de service s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des ordres de service n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail de configuration ( ), cliquez sur **Commandes de services**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de services, cliquez sur **Tout**.
- Pour afficher uniquement les commandes de service ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails de la commande de service, reportez-vous à la rubrique 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 ordres de service existants, cliquez sur l'icône Filtre (icône

2. Sélectionnez la commande de service à examiner en cliquant sur la vignette appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail Gestion des ordres de service dans l'espace de travail Gestion des ordres de service et aux formulaires de commande client dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

3. Sur le formulaire de commande de client, examinez le numéro de commande, le compte et les informations de contact de 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]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Création d'un produit vendu pour les commandes de service entrantes

Apprenez à créer et à gérer l'inventaire du service clientèle. En utilisant cette application, vous pouvez tenir un inventaire précis de vos services clientèle.

Vue d'ensemble

La configuration du produit vendu stocke les spécifications de service et les services, destinés aux clients et aux ressources, associés à une commande de service.

Workflow de nouvelle commande

Le nouveau workflow de commande est le suivant :

1. Une fois que le gestionnaire des commandes de services a approuvé la commande de service, l'enregistrement Caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics] est créé. Cet enregistrement dispose d'espaces réservés pour toutes les spécifications générées après la décomposition. Les modèles associés présentent un état 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 est défini sur 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 de commande de changement

Le workflow d'ordre des changements est le suivant :

1. Une fois que le gestionnaire de commande de service a approuvé la commande de service, l'état des spécifications modifiées ou supprimées est mis à jour sur En attente de changement. 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 est mis à jour sur 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 changement comprenait un produit qui n'est plus fabriqué, l'état du produit vendu associé passe à l'état 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 ses commandes de domaine pour l'exécution.

Vue d'ensemble de la décomposition de la commande de service

Lorsqu'un gestionnaire d'ordre de service approuve une commande de service, un traitement a lieu pour décomposer la commande de service en son ordre de domaine en vue de son exécution. Les commandes de domaine, qui sont les commandes de service et de ressource générées lors de la décomposition, sont basées sur les spécifications et les relations de spécifications définies dans le catalogue de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Approbation de la commande de service

1. Un gestionnaire de commandes de service valide chaque commande de service pour s'assurer que les commandes et les éléments de ligne disposent des détails requis pour le traitement de l'exécution. Un gestionnaire des ordres de service vérifie les éléments suivants :

Aspect de la commande	En savoir plus
Caractéristiques de la commande de service	Consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande de service.
Informations sur l'emplacement	Voir la section intitulée Exécution d'une commande multisite dans Examen des plans d'orchestration et exécution des commandes.

2. Au cours 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 de commande de service peut approuver la commande de service en cliquant sur l'action **Approuver** sur le formulaire de commande client.

   L'approbation de la commande de service définit l'état de la commande sur Authentifié et lance le processus de décomposition. Si le gestionnaire des ordres de service rejette la commande de service, la décomposition n'a pas lieu.

Décomposition de la ligne de commande de service

Lorsqu'une commande de service est approuvée, une décomposition de commande se produit. Dans ce processus, les commandes de service et de ressources sont générées pour chaque élément de ligne de commande de service capturé. La génération de ces ordres est basée sur les spécifications, les relations de spécifications et les règles de décomposition qui sont définies dans le catalogue de produits entre le service et les spécifications de ressource. Pour en savoir plus sur ce processus, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition
- Examiner les commandes de services de domaine associées à une commande de produit

Remarque :
Contrairement au processus de décomposition des commandes client, la décomposition de la commande de service ne génère pas de commande de produit.

Décomposition basée sur les relations de spécifications

Les relations de spécifications définissent les relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource. Les relations de spécifications 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 du package de services SD-WAN, les éléments suivants se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Une relation de spécification a été définie entre la spécification du produit contrôleur SD-WAN 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. Cela fonctionne comme suit :

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Lots, Réalisé en tant que ou Requiert, les commandes de produit, de service ou de ressource sont créées pour la spécification cible. Cette action a lieu lorsque la commande de service capturée est décomposée.
- La décomposition établit la relation hiérarchique entre la source et les cibles lors de la génération des commandes de service et de ressource.
- La décomposition ne se produit pas si la relation de spécification est de type Composé de.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les types de relations de spécification, reportez-vous à la section Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.

Décomposition basée sur des règles de décomposition définies

Les relations de spécifications 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 spécifications et les règles de décomposition dictent la manière dont une commande de service est décomposée, exécutée et livrée au client.

La meilleure façon d'afficher une règle de décomposition est sous forme de 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 spécifique ou d'option de caractéristique.

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 orientée client. Il a une relation avec les trois spécifications de service axées sur les ressources suivantes :

- Administrateur de pare-feu
- Pare-feu et DMZ
- Service de prévention des menaces et des intrusions

Chacune de ces spécifications de service orientée ressources a des relations avec les spécifications de ressources correspondantes qui sont requises pour fournir le service de pare-feu géré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Lots, Réalisé en tant que ou Requiert, la décomposition crée les types d'ordres suivants pour la spécification cible :
  - Un ordre de service orienté client (CFS) correspondant, qui est un ordre de service généré pour l'exécution de services destinés aux clients.
  - Une commande de service orientée ressources (RFS), qui est une commande de service générée pour l'utilisation interne des ressources requises pour exécuter les services réels pour le client.
  - Ordre de ressource.
- La décomposition établit la relation entre la source et les cibles lors de la génération des commandes de service de domaine et des commandes de ressources. Les éléments suivants composent la relation de spécification :
  - La spécification source est la spécification qui définit la relation de spécification.
  - La spécification cible est la spécification pour 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 à une spécification cible. Ces règles permettent une décomposition d'ordre ciblée d'une spécification source basée sur la caractéristique et la valeur caractéristique disponibles dans la spécification source.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les relations de spécification et les règles de décomposition, reportez-vous à la section Créer des relations de spécifications et des règles de décomposition.

Exemple de relation de spécifications et de règle de décomposition

Les données de démonstration du service Managed Firewall sont un exemple de spécification de service orienté client qui a une relation Exige avec les trois spécifications de service orienté ressources suivantes :

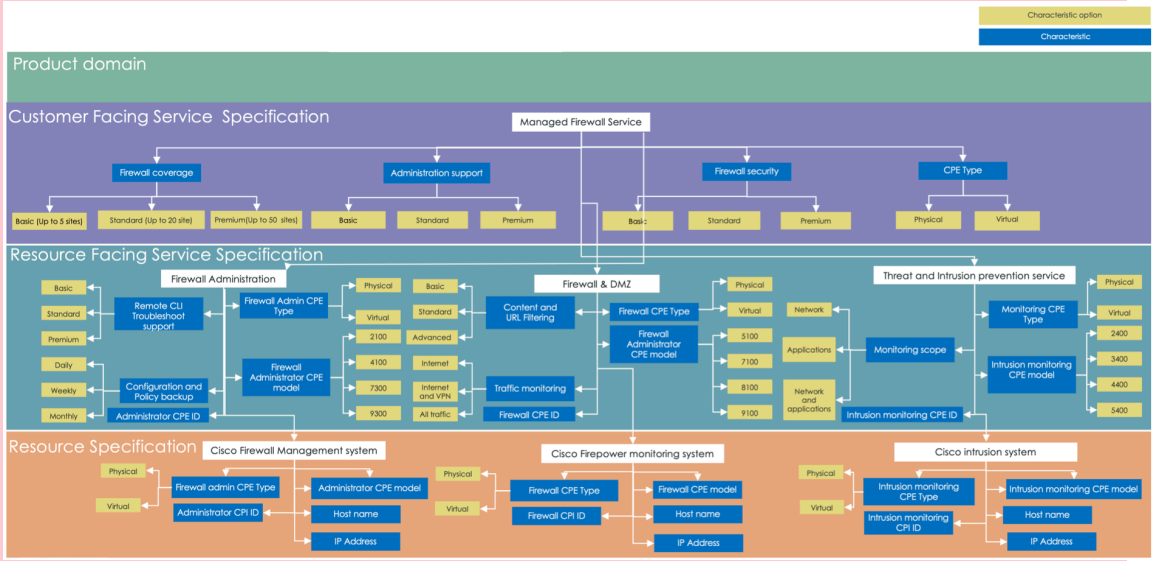
- Administrateur de pare-feu
- Pare-feu et DMZ
- Service de prévention des menaces et des intrusions

Comme le montre l'exemple suivant, chaque spécification de service orientée ressources a des relations avec les spécifications de ressources correspondantes qui sont requises pour la prestation de service de pare-feu géré. 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 du service Managed Firewall.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pare-feu géré Structure des services

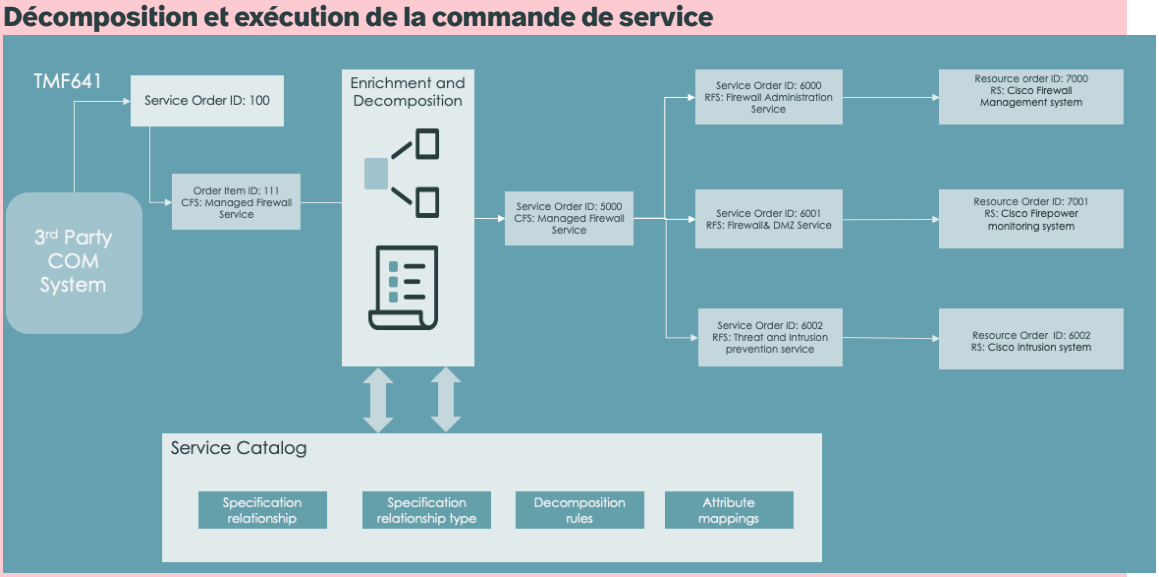


Après avoir reçu une commande de service pour l'ajout d'un service de pare-feu géré, un gestionnaire de service l'examine et l'approuve. Ce processus déclenche la décomposition, qui crée les commandes de service RFS et les commandes de ressources. La commande de service comporte un élément de ligne de commande pour le service de pare-feu géré, qui inclut toutes ses caractéristiques. Le processus de décomposition de la commande de service crée les éléments suivants :

- Une commande de service CFS pour le service de pare-feu géré.
- Trois commandes 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 de la commande de service



Ensuite, cela déclenche un workflow d'exécution ServiceNow AI Platform pour les commandes de services et de ressources décomposées. Ce workflow génère les tâches de commande requises pour exécuter les commandes de domaine et utilise des tables de décision pour identifier le workflow pour un ordre décomposé. Le workflow sélectionné est basé sur divers attributs de la commande de service d'origine. Ces attributs incluent la catégorie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

de spécification et une action d'élément de ligne de commande (ajouter, changer ou supprimer), entre autres.

Pour en savoir plus sur les tables de décision, consultez Tables de décision :

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des commandes de service de domaine associées à un élément de ligne de commande de service

Examinez 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 ordres de service de domaine gèrent l'exécution des services que vous rendez pour le produit pour lequel le client a demandé un 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 Examiner les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
2. Sélectionnez une commande de service existante pour passer en revue ou créer une commande de service.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de service ou passez en revue 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 (icône
   - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône (par défaut).
   - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône
4. Lorsque vous avez terminé de réviser 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 d'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, au niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur de service vend au client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 la section Créer et publier des spécifications de service.

Procédure

1. Pour afficher les commandes de services pour un élément de ligne de client, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
   Pour en savoir plus, consultez Examiner les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
2. Dans le champ **Spécification de service** , sélectionnez une spécification de service à examiner.
   Lorsque vous sélectionnez une spécification de service, le formulaire de spécification de service s'affiche.
3. Sur le formulaire, passez en revue les spécifications du service et mettez-les à jour si nécessaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs des spécifications de service dans les formulaires de commande de domaine liés à la commande de service dans Gestion des commandes de télécommunications et des médias.
4. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour la spécification de service de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service

Passez en revue 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 ordres 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 Examiner les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
2. Sélectionnez une commande de ressources associée pour passer en revue ou créer une commande de ressources.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de ressources ou passez en revue les détails de la commande de ressources sélectionnée et mettez-le à jour si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section Champs Commandes de ressources de domaine dans les formulaires de commande de domaine liés à l'ordre de service dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

4. Lorsque vous avez terminé de réviser 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 des commandes de services

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'achèvement d'une tâche de commande, vous pouvez créer des enregistrements de conséquence. Les enregistrements d'erreur vous permettent d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de traitement des commandes afin que le traitement des commandes puisse se poursuivre jusqu'à son achèvement.

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel, ou qu'un enregistrement automatisé est généré, ce qui suit se produit dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** bascule sur En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté qui l'a provoqué.
- 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 de conséquence 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 le client ou la commande de service associé dans le formulaire de commande client.

Pour en savoir plus sur les erreurs de commande, reportez-vous à la section 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** (icône), cliquez sur **Tâches de commande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Effectuez l'une des options suivantes :

- Pour afficher toutes les tâches de commande ouvertes, cliquez sur **Tout.**
- 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 Examiner un plan d'orchestration de commande.

3. Pour chaque tâche de commande, définissez le statut et mettez à jour les notes de travail, selon vos 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 la section Formulaire de tâche de commande.

5. Lorsque vous avez terminé de réviser et de mettre à jour la tâche de commande, ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, effectuez l'une des actions décrites 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 **Terminé**.
- Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur **Terminé**.

[End]

Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation

Gérez la façon dont votre organisation reçoit les modifications pour les commandes client, les commandes de service ou les éléments de ligne individuels toujours en cours d'orchestration et d'exécution. En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez indiquer quand vous autorisez de tels 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 des changements de commandes en cours

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 vol peuvent se produire dans le cadre de commandes d'entreprises importantes. Un changement de commande en cours fait référence à un changement émis pour un élément de ligne de commande en cours d'exécution et en attente d'achèvement.

La gestion des commandes de télécommunications d'entreprise est complexe. L'exécution d'une commande multi-sites peut prendre des semaines ou des mois. Les commandes d'entreprise peuvent impliquer l'achat 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 des modifications soumises par les clients ou identifiées par le personnel interne au cours du processus d'exécution de la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour réviser une commande en cours ou des éléments de ligne de commande qui ont déjà été décomposés en sous-ordres, les employés du fournisseur de service doivent évaluer l'impact des changements demandés. S'il n'existe pas de processus et de cadre de travail pilotés par les données, les utilisateurs essaient de gérer les changements à l'aide de tâches manuelles qui peuvent entraîner des retards dans le processus de livraison des commandes et entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

Types de changements de commandes en cours

Les demandes de changement de commande proviennent généralement de vos clients pour des produits et services achetés ou du personnel interne, tel que 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 soumis par les utilisateurs. Prend en charge les ServiceNow AI Platform types de changement Caractéristique, Contact, Quantité, Articles connexes et Prix.

Demandes initiées par le client

En fonction des types de demandes des clients, vous mettez à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans le tableau suivant.

Changements de commandes pilotés par le client

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux détails du contact. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout des informations de contact d'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 professionnel.
Intégrez les changements liés aux détails de la tarification.	Un client demande une réduction des frais non récurrents ou des frais mensuels récurrents sur un élément de ligne de commande.
Ajouter un produit ou un service à une commande.	Un client souhaite ajouter un nouvel élément à une commande existante.
Augmenter ou diminuer 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.
Ajouter, modifier ou annuler 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 faire passer la vitesse d'un service Internet de 100 Mbits/s à 500 Mbits/s.
Incorporer les changements applicables aux éléments connexes d'une commande de produit ou de service.	Un client souhaite ajouter ou modifier un élément à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Relations horizontales entre les produits.

Exécution de demandes initiées par l'utilisateur

Pour accélérer l'achèvement du processus d'exécution des commandes, les agents et les gestionnaires des commandes d'exécution des commandes ou des commandes de service demandent souvent des modifications aux commandes de produits, de services ou de ressources. En fonction des types de demandes internes, vous mettez à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Changements de commandes pilotés par l'exécution

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements liés aux détails du contact. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout des informations de contact d'un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit des informations sur un nouveau contact de société dans le cadre d'une livraison imminente d'une commande d'entreprise.
Ajouter, modifier ou annuler un produit, y compris des options de produit, dans une commande de produit de domaine connexe.	Un client commande un modem incompatible avec le service Internet haute vitesse de 500 Mbps qu'il a commandé. Il doit être remplacé par un autre modèle de modem.
Ajouter, modifier ou annuler les commandes de domaine de service et l'inventaire des produits.	Un client souhaite modifier la valeur des caractéristiques d'un produit ou d'un service. Par exemple, le client souhaite modifier le service de sécurité de pare-feu de Standard à De base.
Ajouter, modifier ou annuler 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 étendu.
Ajouter, modifier ou annuler une ressource, y compris les options de ressources, dans un ordre de ressource de domaine connexe.	Des instructions d'installation révisées sont disponibles pour un produit commandé par le client.
Incorporez les changements applicables aux éléments connexes et à l'inventaire des produits d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections 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 élément à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Relations horizontales entre les produits.

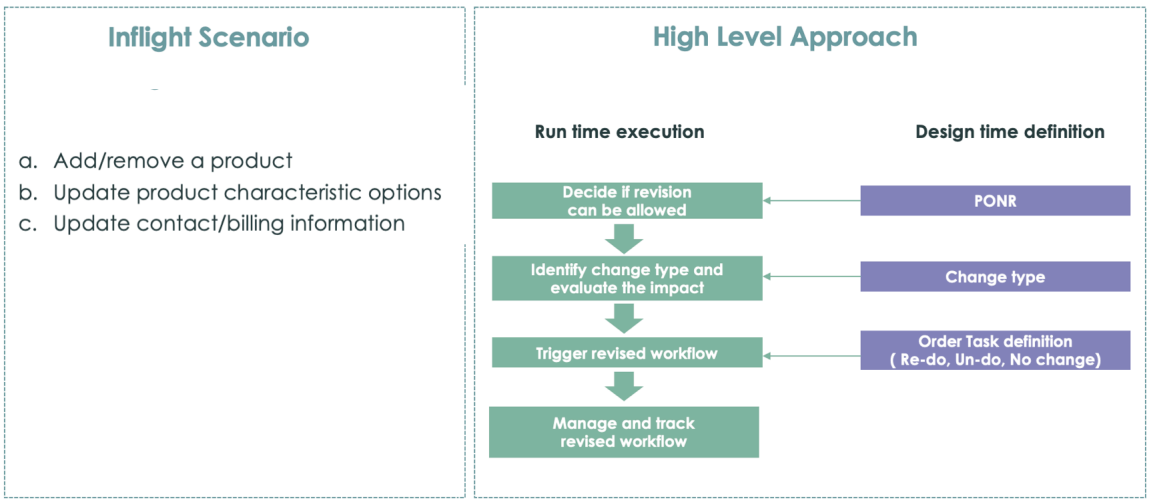
Traitement du changement de commande en cours

Lorsqu'un utilisateur ou un gestionnaire d'exécution des commandes tente d'apporter l'une de ces modifications, la fonction Ordre de changement en cours suit une séquence de traitement structurée, comme illustré dans le diagramme suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Approche de haut niveau de changement d'ordre en cours



La séquence de traitement des ordres de changement en cours est la suivante :

1. La fonction Ordre de changement en cours détermine où se trouve l'ordre 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. Cela ServiceNow AI Platform détermine ensuite si la révision proposée peut être effectuée en toute sécurité selon l'ordre en cours. Il évalue le statut du point de non retour (PONR) de la commande et son stade actuel dans le processus d'exécution.

   L'indicateur PONR représente le point non ou OK auquel vous ne pouvez pas modifier une commande :

   - Vous pouvez effectuer un changement en cours uniquement pour les éléments de ligne de commande ayant un état En cours.
   - Vous ne pouvez pas apporter de modifications en cours pour une commande qui a déjà été décomposée en ses commandes de produit, de service ou de ressource de domaine, et dont l'installation du produit a déjà commencé.

   Remarque :
   Vous pouvez trouver l'option **PONR** lorsque vous consultez ou gérez les 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 client et
   - Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client

3. Une fois qu'un opérateur a apporté les changements demandés, cette fonctionnalité évalue le type de changement, son ampleur et son impact sur le processus d'exécution comme suit :
   - De simples modifications des informations, telles 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 changements, s'ils sont autorisés, sera plus important, en fonction de l'avancement du processus d'exécution de la commande.
4. L'crée ServiceNow AI Platform ensuite un plan de rémunération pour déclencher les tâches afin de remplir le périmètre révisé de la commande, comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

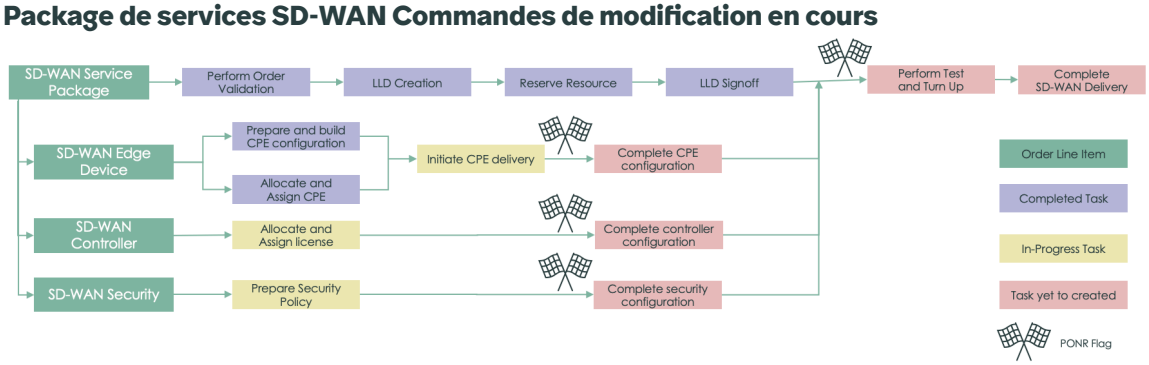
- Le plan de rémunération crée les révisions automatisées requises dans le workflow d'exécution pour s'adapter aux changements de commande demandés.
- Si le client ajoute des produits ou des services à la commande, le plan de rémunération génère des tâches de commande supplémentaires pour gérer l'exécution des articles nouvellement commandés.
- Pour une substitution de produit, le plan d'indemnisation génère une tâche d'annulation pour libérer l'ancien produit ou service et une tâche de rétablissement pour l'affectation du nouveau produit ou service. Une fois l'ancien produit lancé, il peut être vendu à un autre client.
- Dans le cas d'un changement de caractéristique d'un produit, le plan d'indemnisation annule certaines tâches afin de rétablir le travail qui n'est pas applicable pour une nouvelle valeur de caractéristique ou option. Le plan de rémunération peut également inclure quelques tâches requises pour certaines des tâches terminées. Il peut également y avoir quelques tâches existantes qui ne sont pas affectées par les révisions qui ont été soumises dans le cadre de la révision de l'ordonnance.

5. Un gestionnaire peut ensuite suivre le workflow révisé. En utilisant les fonctions de changement de commande en cours, votre organisation peut bénéficier des avantages suivants :
   - Réduction de l'intervention manuelle requise pour gérer un ordre de changement en cours.
   - Réduction du temps de création d'un plan révisé pour un changement, ce qui se traduit par des cycles d'exécution de commande plus rapides.

Exemple de changement de commande en cours

Le diagramme suivant illustre le processus par lequel PONR se produit pour les changements de commande qui ont été apportés à un package de services SD-WAN et à ses produits connexes.

Package de services SD-WAN Commandes de modification en cours



Pour le package de services SD-WAN de niveau supérieur, le PONR n'a lieu qu'avant l'étape de test et de mise en service. Un client ou un membre du personnel d'exécution interne ne peut plus modifier l'article commandé après cette date.

Pour les produits subordonnés, tels que l'appareil périphérique SD-WAN, la commande peut être modifiée avant la fin de la configuration de l'équipement client (CPE). Si la livraison CPE est lancée mais ne se termine pas, et qu'une substitution de produit est demandée, la fonction Ordre de changement 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Créez des tâches d'annulation et de rétablissement pour la configuration Préparer et développer CPE et Allouer et affecter des tâches CPE qui sont terminées avant la révision. La fonction Ordre de changement en cours peut générer ces tâches d'annulation et de rétablissement car la tâche de livraison CPE n'est pas terminée pour l'élément de remplacement.

Une fois la configuration du CPE terminée, aucun autre changement n'est autorisé dans l'ordre de cet appareil. Ce scénario s'applique également aux sélections Contrôleur SD-WAN et Sécurité SD-WAN.

Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours

Découvrez comment utilise ServiceNow AI Platform les champs clés des formulaires Commande client et Élément de ligne de commande pour suivre vos changements de commande et vos demandes d'annulation. Vous pouvez voir le fonctionnement de ces champs et les informations qu'ils vous montrent lorsque vous révisez 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 de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Pendant que l'exécution est en cours, 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.

Remarque :
Les boutons **Réviser la commande** et **Annuler la commande** ne sont activés que 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 réviser ou demander une annulation pour la commande ou 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 PONR, 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 une annulation pour la commande ou 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 SET PONR dans Studio de workflow, votre administrateur peut configurer manuellement l'état PONR dans le workflow d'exécution. Par exemple, dans les données de démonstration du workflow de spécification du produit SD-WAN Edge, l'action PONR est disponible après la tâche Lancer la livraison CPE.

Version

Une commande 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 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 :

Aucun

Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande ou l'élément de ligne de commande. Ce paramètre est la valeur par défaut pour les nouvelles commandes et s'applique aux commandes sans révision en cours.

Mettre à jour

Une révision en cours de contact, de caractéristique, de quantité ou de prix a été soumise pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

Annuler

Une commande ou un élément de ligne de commande est annulé ou est en cours d'annulation.

Type de changement

Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, le affecte ServiceNow AI Platform automatiquement un type de changement pour le suivi des changements de commande soumis par les utilisateurs. Les types Caractéristique, Contact ou Prix sont standard dans le ServiceNow AI Platform.

Les types de changement sont automatiquement affectés à la commande ou à l'élément de ligne de commande lorsqu'un agent d'exécution de commande ou de commande de service apporte les types de modifications suivants.

Types de changement affectés

Type de changement apporté	Type de changement affecté
Change l'une des caractéristiques de l'ordre.	Caractéristique
Ajoute, modifie ou supprime les informations de contact de la commande.	Contact
Change n'importe quel champ de prix.	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 commandes dans Order Management.	Quantité
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service en raison du changement de la valeur caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commandes dans Order Management.	Caractéristiques du mappage de quantité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Types de changement affectés (suite)

Type de changement apporté	Type de changement affecté
Modifications apportées aux éléments de ligne de commande connexes et à l'inventaire de produits connexe pour une commande de produit ou de service.	Éléments connexes

Remarque :
Votre administrateur peut également définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi.

La table Changements d'éléments de ligne de commande en cours [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] contient les colonnes suivantes pour suivre les révisions qui ont été soumises pour les éléments de ligne de commande.

Colonnes de la table Changements d'éléments de ligne de commande en cours

Colonne	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande modifié.
Version de ligne de commande	Dernière version de changement pour l'élément de ligne de bon de commande. Il suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de l'élément de ligne de commande pendant le processus d'exécution.
Type de changement	Type de changement effectué sur l'élément de ligne de bon de commande. **Caractéristique** Changement apporté à l'une des caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant. **Contact** Modifications apportées aux informations de contact d'un élément de ligne de commande existant. **Prix** Changements apportés aux informations de tarification d'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.
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 de l'élément de ligne de commande.

État lors de l'initiation et de l'approbation des révisions des commandes en cours

Lorsque vous lancez, puis approuvez, des révisions de commandes en cours, la commande affectée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande passent par différents états.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 ont lieu :

1. Le client ou la commande de service passe d’un état En cours à un état 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 ordres de domaine de produit, de service et de ressource associés passent de leur 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 ont lieu :

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 incorporer les changements de caractéristiques qui ont été soumis dans le cadre d’un changement d’ordre en cours.
   - Il peut également annuler des commandes de domaine existantes qui ne sont pas pertinentes pour le changement demandé. Par exemple, si un client met à niveau le service Internet qu’il a acheté vers une vitesse plus élevée, il créera une commande de domaine pour un modem qui prend en charge le service haute vitesse. Il annulerait alors la commande de domaine existante pour le modem qui ne prenait en charge que les vitesses inférieures.
2. Le client ou la commande de service passe de l’état Révision en cours à l’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 de l’état Révision en cours à l’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 domaines de produits, de services et de ressources associés passent de l’état En suspens à l’état Planifié. Les flux secondaires associés changent à nouveau d’état pendant le traitement de l’exécution.

   De nouvelles commandes de domaines peuvent également être créées, en fonction des révisions soumises par les clients. Ils restent à l’état Brouillon ou En cours, selon la configuration du flux d’exécution pour la commande de domaine parente.

5. Actualise ServiceNow AI Platform les flux d’exécution pour toutes les commandes décomposées. Réévalue ServiceNow AI Platform 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

États des tâches de commandes affectées

État	Description
Planifié	Une tâche de commande passe à cet état et y reste jusqu'à son traitement, conformément au workflow d'exécution.
En cours	Si une tâche de commande était à l'état En cours au moment où vous avez lancé la révision de commande en cours, elle reste dans cet état. Si la tâche nécessite une nouvelle exécution pour effectuer une action de répétition ou d'annulation, elle peut également passer de l'état Fermé à l'état En cours de traitement.
Fermé terminé	Si une tâche de commande était dans un état Fermé terminé au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Elle reste dans cet état tant que la tâche n'est pas dans une configuration en cours en raison d'autres changements qui ont été soumis dans le cadre d'une révision d'ordre en cours.

6. 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 de l'initiation et de l'approbation des demandes d'annulation de commande

Lorsque vous lancez 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 affectés passent par différents états pendant le traitement.

Lors du lancement d'une demande d'annulation de commande

Pour lancer 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 ont lieu :

1. L'ordre passe à un état d'annulation d'évaluation.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent à un état d'annulation d'évaluation.
3. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource associés passent de leur 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 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 ont lieu :

1. Le processus de décomposition est déclenché avec la commande mise à jour et les informations sur l'élément de ligne de commande.
2. L'ordre passe de l'état d'annulation d'évaluation à l'état d'annulation en cours.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent à un état Annulation en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Les ordres de domaine de produit, de service et de ressource de domaine associés passent de leur état actuel à l'état En suspens.
5. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Réviser une commande en cours ou demander une annulation

Révisez 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, révisez 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 client ou de service dont la demande de révision ou d'annulation est en attente afin de vous assurer que la commande est correcte et complète. Vous pouvez également approuver la commande et les demandes de révision ou d'annulation 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 dans son état modifié pendant le reste du processus d'exécution. Lorsque vous approuvez une demande d'annulation, l'annulation est finalisée et empêche la commande de poursuivre le traitement d'exécution.

Pour en savoir plus sur la façon dont les états des commandes changent lorsque vous les approuvez, reportez-vous à la section Champs clés 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 client ou la commande de service pour laquelle vous souhaitez approuver les révisions ou les demandes d'annulation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 officiellement la révision ou l'annulation de la commande, cliquez sur **Approuver**.

Résultats

Les commandes avec des révisions non approuvées ont un état Révision en cours. Lorsque vous les approuvez, leur état devient En cours. Les commandes avec des demandes d'annulation non approuvées ont un état Évaluation de l'annulation. Lorsque vous les approuvez, leur état d'ordre passe à Annulation en cours.

Gestion des erreurs de commande

Découvrez comment Gestion des erreurs 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 retombées de commande font référence aux échecs qui se produisent en raison d'erreurs et d'exceptions qui peuvent avoir lieu pendant l'exécution de la commande. Ces exceptions sont les suivantes :

- Incorrect les données
- Problèmes de connectivité
- Offred'inventaire insuffisante
- D'autresimprévus

Certains problèmes peuvent provenir de systèmes externes entrants et sortants qui s'intègrent à Gestion des commandes. Une même tâche de commande peut avoir plusieurs types de problèmes de conséquence.

Le tableau suivant fournit desexemples d'erreurs de conséquence et d'exceptions qui peuvent se produire pendant le traitement des commandes :

Erreurs et exceptions de conséquence

Type de défaillance	Description
Défaillances des systèmes d'exécution en aval	Le système de traitement ne peut pas traiter la demande en raison de données incorrectes ou manquantes.
Échec de l'interaction du système en temps opportun	Délais d'expiration qui se produisent pendant les interactions système.
Défaillance 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 d'entreprise (ERP) pour traiter certains éléments de la commande.

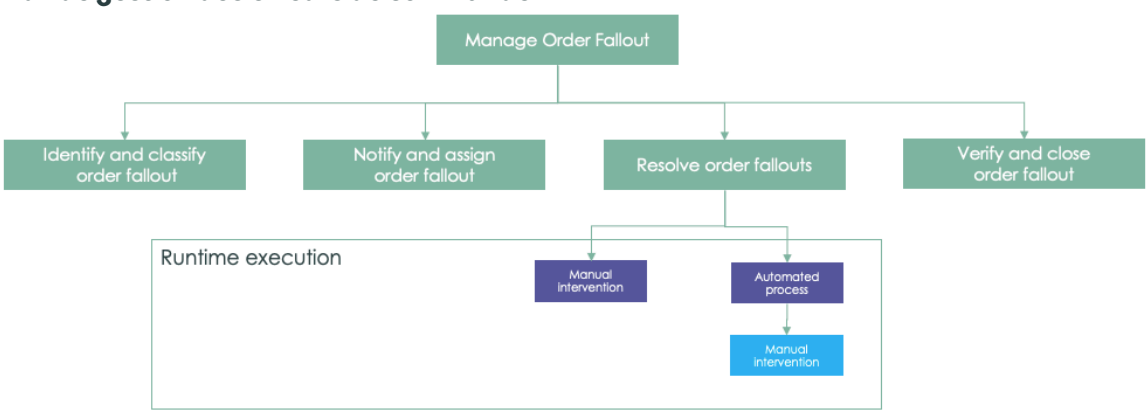
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Fonctions de gestion des erreurs

Avec Gestion des erreurs, vous pouvez suivre chaque erreur de commande et déclencher automatiquement les actions et les interventions susceptibles de résoudre votre erreur de commande en temps opportun. Le diagramme suivant illustre le flux de gestion des erreurs de commande.

Flux de gestion des erreurs de commande



Gestion des erreurs vous permet d'identifier les commandes en état d'échec. Les tâches d'erreur peuvent être déclenchées et automatiquement acheminées à l'équipe appropriée pour examiner, diagnostiquer et résoudre le problème sous-jacent qui arrête l'exécution de la commande. Avec Gestion des erreurs, vous pouvez identifier, acheminer, affecter, gérer et surveiller l'ensemble du cycle de vie d'une erreur d'ordre.

Outils de gestion des erreurs

La fonction Gestion des erreurs comprend les outils suivants :

Suivi des erreurs de commande

Cet outil vous permet d'attribuer un numéro unique à chaque erreur de commande pour suivre la progression de celle-ci, de la conception à la résolution. À l'aide d'un tableau de bord de conséquence de commande, un gestionnaire de erreurs de commande désigné peut afficher l'état de tous les enregistrements de conséquences ouverts. Pour en savoir plus, consultez Examiner un enregistrement de conséquence.

Résolution de conséquence

Avec cet outil, vous pouvez utiliser les fonctionnalités telles que l'acheminement, les notifications et Studio de workflow pour traiter les ServiceNow AI Platform exceptions d'exécution de commande de manière automatisée. Pour en savoir plus, consultez Création d'enregistrements d'erreurs automatisés et manuels.

Par exemple, votre client commande un routeur, mais les quantités de stock disponibles dans votre système ERP sont insuffisantes pour réserver l'article et exécuter la commande.

- Vous créez un enregistrement des erreurs 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. Elle peut être due à l'indisponibilité du système ERP hôte ou à une panne de stock réelle pour l'élément commandé. Si cela est dû à une rupture de stock, quelqu'un peut prendre des mesures correctives pour contacter le client, commander de nouveau l'article ou trouver un remplacement approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Une fois le problème résolu, vous pouvez restaurer l'élément de ligne de commande client à un état normal 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 Gestion des erreurs, un fournisseur peut créer des enregistrements de conséquences 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'erreur automatisés, vous configurez un workflow d'exécution de commande dans le Studio de workflow.

- 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 général, les tâches de commande proviennent des commandes client ou de service et des éléments de ligne de commande.

Pour en savoir plus, consultez Concepteur de flux .

Vous pouvez rencontrer les scénarios suivants lorsque vous essayez d'exécuter les commandes des clients et des services.

Scénarios de défaillances des retombées avec les systèmes en aval

Ce scénario de retombée pourrait être une situation où les défaillances devraient 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 réseau et système. Voici un scénario typique :

- La tâche de commande envoie une demande à un système externe ou de mise en service.
- 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 en 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'un ordre que vous avez capturé à partir d'un système de commande externe, vous devez réviser cet ordre. 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 l'ordre existant.
- Créez une tâche de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Problèmes de disponibilité de l'inventaire

Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement des enregistrements de conséquence chaque fois que des problèmes de disponibilité des stocks empêchent l'exécution des éléments de ligne de commande.

Problèmes externes du système

Même lorsque la bonne structure de données est soumise dans un système externe, des erreurs peuvent se produire en raison de la logique métier implémentée dans le système externe.

Créer un enregistrement d'erreur manuelle

Créez manuellement un enregistrement d'erreur pour une tâche de commande dont la condition ou le problème empêche l'achèvement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des enregistrements manuels selon vos besoins afin de sensibiliser à un problème ou à une condition qui empêche l'exécution de la commande. En créant un enregistrement manuellement, vous pouvez également l'affecter à une personne pour résolution.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. À partir de l'icône Listes de l'espace de travail configurable ( , cliquez sur **Commandes de clients**
   a. Cliquez sur **Commandes de clients** ou **Commandes de services**.
   b. Cliquez sur **Tout** pour toutes les commandes client ou cliquez sur **Ouvrir** pour les commandes clients ouvertes et non exécutées uniquement.
3. Sélectionnez et ouvrez une commande de client ou de service 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 pour 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 Options ( ) en regard du bouton **Enregistrer** , puis cliquez sur **Créer une erreur**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Créer des champs de formulaire de conséquence dans Descriptions des champs pour Gestion des erreurs.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats

Lorsque vous créez un enregistrement d'erreur manuel, ou qu'un enregistrement automatisé est généré, ce qui suit se produit dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** bascule sur En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté qui l'a provoqué.
- 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 de conséquence FOnnnn a été créé s'affiche également.

Information associée

Modèle de données de gestion des erreurs

Affectation de rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Gestion des commandes

Concepteur de flux

Flux

Créer un flux

Examiner 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'erreur 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 s'affiche 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 d'espaces de travail configurables, naviguez en suivant le chemin d'accès 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'erreurs ou d'agent d'erreurs, l'espace de travail Gestion des erreurs s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des erreurs n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :

   a. Dans l'icône **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), cliquez sur **Erreurs**.

   b. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Pour afficher tous les enregistrements d'erreurs, cliquez sur **Tous**.
- Pour afficher uniquement les enregistrements d'erreur qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes erreurs**.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails de conséquence, reportez-vous à la section Mettre à jour un enregistrement d'erreur.

c. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône 
- Pour filtrer les ordres de service existants, cliquez sur  filtre (icône Filtre).

2. Dans l'espace de travail Gestion des erreurs, sélectionnez l'enregistrement de conséquence à examiner en sélectionnant la tuile appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail de conséquence dans Formulaires de gestion des erreurs.

Mettre à jour un enregistrement d'erreur

Passez en revue les informations détaillées pour un enregistrement de conséquence sélectionné afin de vérifier qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier le type, l'état ou la priorité de la conséquence. Vous pouvez même l'attribuer à une personne spécifique pour qu'elle fasse 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'erreurs, 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 la description des champs, reportez-vous à Formulaires de gestion des erreurs la section Champs de formulaire Conséquences.

2. Dans le volet Détails, examinez les détails de l'enregistrement de l'erreur :

- Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône 
- Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône  (par défaut).
- Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône 

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Examen des comptes clients ou partenaires

Découvrez comment vos agents, gestionnaires et prestataires de saisie et d'exécution des commandes peuvent utiliser la vue à 360° de l'application Gestion des commandes pour obtenir une meilleure perspective de l'activité associée au compte d'un client ou d'un partenaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

En tant qu'agent de commande, gestionnaire ou prestataire, vous pouvez utiliser les informations du compte de votre client ou partenaire pour obtenir une compréhension claire de l'activité du contact, de la commande, du service clientèle, de l'inventaire des produits et de l'élément de base installée pour un compte. Avec ces informations, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Nombre de contrats de service créés ou renouvelés pour le compte.
- Nombre de commandes client et de commandes de service qui ont été soumises par le client et quels sont leurs états d'exécution actuels.
- Le nombre de demandes ou de tickets du service clientèle actifs du compte et quels sont leurs états actuels.
- Les produits et équipements que le client a commandés ou installés sur ses sites. En utilisant ces informations, vos agents de commande peuvent avoir un aperçu des produits ou services supplémentaires qu'ils peuvent vendre au client.

Remarque :
Pour savoir comment créer de nouveaux comptes client, consultez la rubrique Configurer les comptes et les contacts dans Gestion du service client (CSM).

Examinez 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° de l'application Gestion des commandes . Vous pouvez suivre les contrats de service de vos clients ou partenaires. Vous pouvez également consulter les commandes des clients et de service, les tickets, les produits et les équipements pour voir comment vous pouvez améliorer votre service clientèle.

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 le lien d'un compte client dans la colonne Compte des listes Commandes, Commandes de clients ou Commandes de services des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 son nom.
Contrats	Nom des contrats, le cas échéant, associés à ce compte. ○ Pour afficher les détails d'un contrat, sélectionnez le numéro du contrat. ○ Pour afficher tous les contrats du compte, sélectionnez **Afficher tout**.

5. Dans la section Vue d'ensemble, dans le champ **Commandes de clients** , passez en revue les commandes de clients et de services pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Commandes de 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 affecté par le système pour la commande. ○ Pour accéder au formulaire de commande client et afficher les détails d'une commande client, sélectionnez le numéro de commande. ○ Pour accéder au formulaire de commande de service et afficher les détails d'une commande de service, sélectionnez le numéro de commande. ○ Pour accéder au formulaire Commandes de 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 de clients, sélectionnez le numéro de commande.
Type d'ordre	Type de commande :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Produit Commandez un produit que vous vendez. **Service** Commandez un produit que vous vendez.
Contact	Nom du contact 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 ordres de services.

6. Dans la section Tickets, examinez les tickets du service clientèle, 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 clientèle : ○ Pour afficher les détails d'un ticket du service clientèle, sélectionnez le numéro de ticket. ○ Pour afficher tous les tickets du service clientèle pour le compte, sélectionnez **Afficher tout**.
Description brève	Brève description du ticket du service clientèle.
Contact	Nom du contact client associé au ticket du service clientèle. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	État du ticket du service clientèle. Pour en savoir plus, consultez États des tickets .

7. Dans la section Inventaire des produits, passez en revue les éléments de l'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 de l'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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Pour afficher les détails d'un élément d'inventaire de produits, sélectionnez le numéro d'inventaire de produits. ○ Pour afficher tous les éléments d'inventaire de produits pour le compte, sélectionnez **Afficher tout**.
Spécification	Spécification du produit associée à l'élément d'inventaire de produits. Pour afficher les détails d'une spécification, sélectionnez le numéro de spécification.
Emplacement	Emplacement actuel de l'élément d'inventaire des produits. *(empty)* 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. *Installation Pending* Indique que l'installation de l'élément d'inventaire de produits est en attente sur le site du client.

8. Dans la section Éléments de base installée, dans la section Inventaire des produits, examinez les éléments de base installée pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Éléments de la 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 pour l'élément de base installée : ○ Pour afficher les détails d'un élément de base installée, sélectionnez le numéro de l'élément de base installée. ○ Pour afficher tous les numéros d'éléments de base installée pour le compte, sélectionnez **Afficher tout**.
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 client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.

Afficher la chronologie d'une commande

Affichez les chronologies de diagramme de Gantt qui affichent l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, affichent les dépendances entre les tâches de commande et identifient les tâches en danger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
3. Sélectionnez l'ordre que vous souhaitez afficher.
4. Dans la section **Répartitions** de la 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 pour l'état de la tâche de commande et l'état de la menace, si la gestion des menaces est activée. Les tâches en danger sont marquées par l'icône de mise en péril. Pour chaque tâche, une chronologie affiche les dates de début et de fin de la tâche, ainsi que toutes les dépendances.
5. Pour modifier les informations ou les éléments affichés dans la vue de chronologie, utilisez ces options.

Surveillance Jeopardy Management

Les gestionnaires d'ordres et les agents peuvent surveiller les tâchesd'exécution activées pour le périmètre. Lorsqu'une tâche est compromise, les gestionnaires peuvent prendre des mesures pour s'assurer que le workflow d'exécution n'est pas retardé.

Quand Jeopardy Management est ajouté aux flux de tâches d'exécution, Jeopardy Management suit le temps nécessaire à l'achèvement des 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 péril sont partagées.

Le tableau suivant décrit l'emplacement où vous pouvez afficher l'état de la menace.

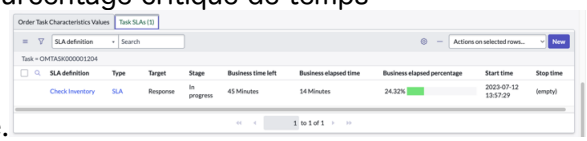
Alertes d'état de menace

État du péril	Description
Dans les formulaires de commande activés pour Jeopardy, recherchez la colonne **Niveau de menace**	Recherchez l'état de menace dans la colonne **Niveau de menace** du formulaire d'état de commande. Les niveaux de menace comprennent faible, moyen, élevé et critique.
Vue d'orchestration de commande	Accédez à la **Commande client** > **Ordre** > **Élément de ligne de commande** > **Orchestration**. Chaque vignette Orchestration affiche la progression de la tâche et des accords sur les niveaux de service (SLA).
Barre de progression de la définition de SLA	Accédez à la **Commande client** > **Ordre** > **Élément de ligne de commande** > **Tâche** > **SLA** et affichez la barre d'état. La barre d'état affiche la progression du SLA, par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Alertes d'état de menace (suite)

État du péril	Description
	• Vert : le SLA progresse dans sa chronologie. • Rouge : tTask est proche de la fin du pourcentage critique de temps alloué. 

Utiliser Customer Contracts and Entitlements

Découvrez comment les consommateurs, les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Customer Contracts and Entitlements pour générer des contrats de service et des lignes de contrat pour travailler sur les services.

Les contrats de service, les lignes de contrat de service et les autorisations peuvent être créés de la manière suivante :

- Via les workflows : vous pouvez créer des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits à l'aide du workflow Contrats et autorisations. Pour plus d'informations, consultez .

  Remarque :
  Lorsqu'une ligne de contrat de service ou une autorisation est créée via le Gestion des ventes et des commandes workflow, les détails du compte/consommateur/foyer sont copiés à partir du produit vendu et il hérite de l'état du produit vendu. En outre, lorsque l'état de la ligne de contrat change, le même état est resynchronisé avec le produit parent vendu.

- Via les intégrations API :
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Utilisation des workflows de contrats et d'autorisations

Découvrez comment les contrats et les autorisations à l'aide de workflows vous permettent de créer et de gérer des contrats de service, des lignes de contrat de service et des droits.

Vous pouvez gérer le cycle de vie des contrats et des droits du service clientèle, de la création de l'offre à la génération du contrat, à l'aide des workflows de contrats et d'autorisations. À l'aide des workflows, vous pouvez suspendre, reprendre, annuler et renouveler plusieurs entités à la fois. Vous pouvez également exécuter les fonctions suivantes à l'aide de workflows :

- Créer, suspendre, reprendre, annuler et renouveler des contrats de service.
- Créer, modifier, suspendre, reprendre, annuler et renouveler des lignes de contrat de service et des droits.

Renouvellement automatique des contrats de service

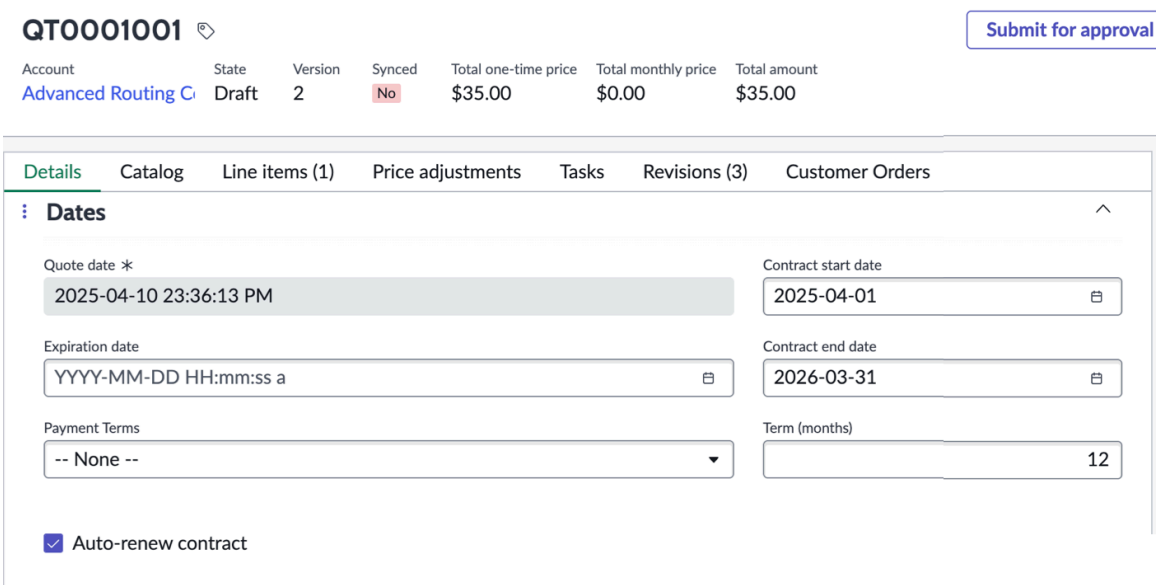
Lors de la création de contrats de service à partir d'un devis ou de commandes, vous pouvez sélectionner l'option **Renouvellement automatique du contrat** sur un devis ou une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

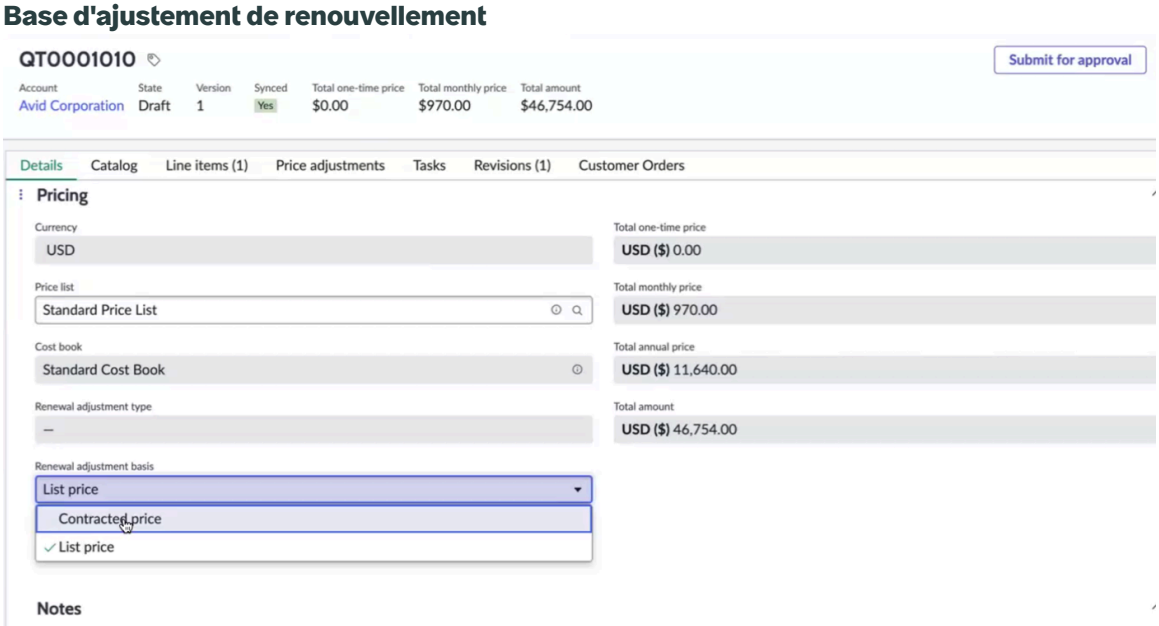
commande pour renouveler automatiquement les contrats.Vous pouvez configurer la date de renouvellement automatique du contrat dans la table de décision Politique des workflows de cycle de vie du client. Par défaut, vous pouvez choisir de lancer le renouvellement automatique 90, 60 ou 30 jours avant la date de fin du contrat, ou à la date de création du contrat. Pour en savoir plus, consultez Création de contrats et d'autorisations à l'aide de workflows.

Renouvellement automatique des contrats de service sur devis



Dans le champ Base d'ajustement de renouvellement, vous pouvez sélectionner **Prix catalogue** ou **Prix contractuel**. La sélection du prix catalogue renouvelle le contrat au prix du marché au moment de la date de renouvellement.

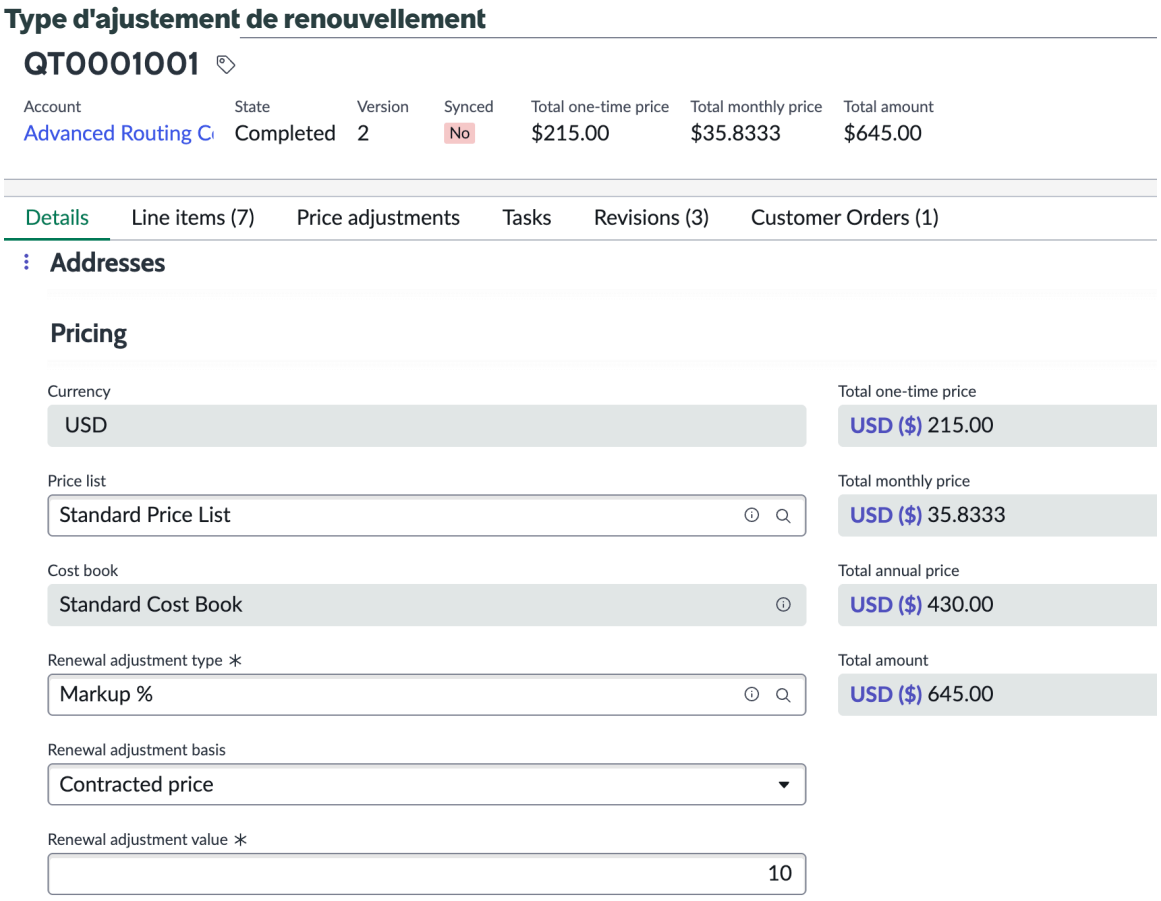
Base d'ajustement de renouvellement



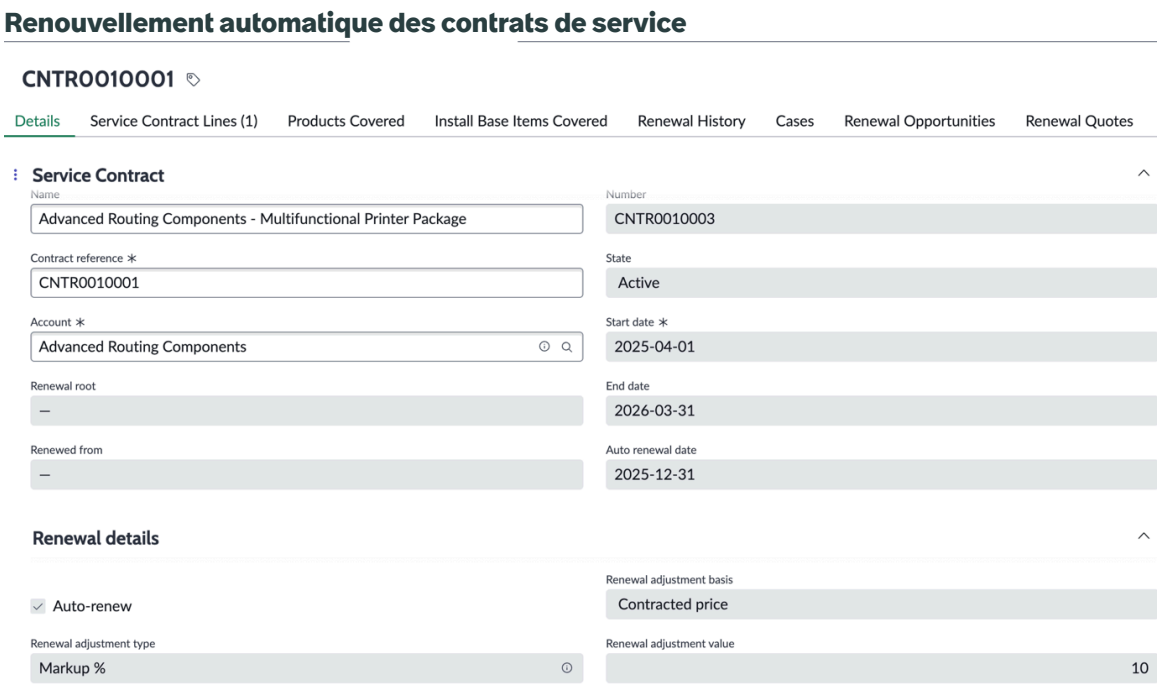
La sélection du prix contractuel vous donne la possibilité de renouveler le contrat à un pourcentage de Markdown ou à un % de Markup du prix actuel du contrat. Par exemple, si vous sélectionnez **le champ % de majoration** et que vous saisissez 10 dans Valeur **d'ajustement de renouvellement**, le contrat de service sera renouvelé à 10 % au-dessus du prix actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



Cette date de renouvellement exacte et les ajustements de renouvellement pour ce contrat de service seront visibles sur le formulaire de contrat de service dans le champ de **date de renouvellement automatique** .



Traduction automatique

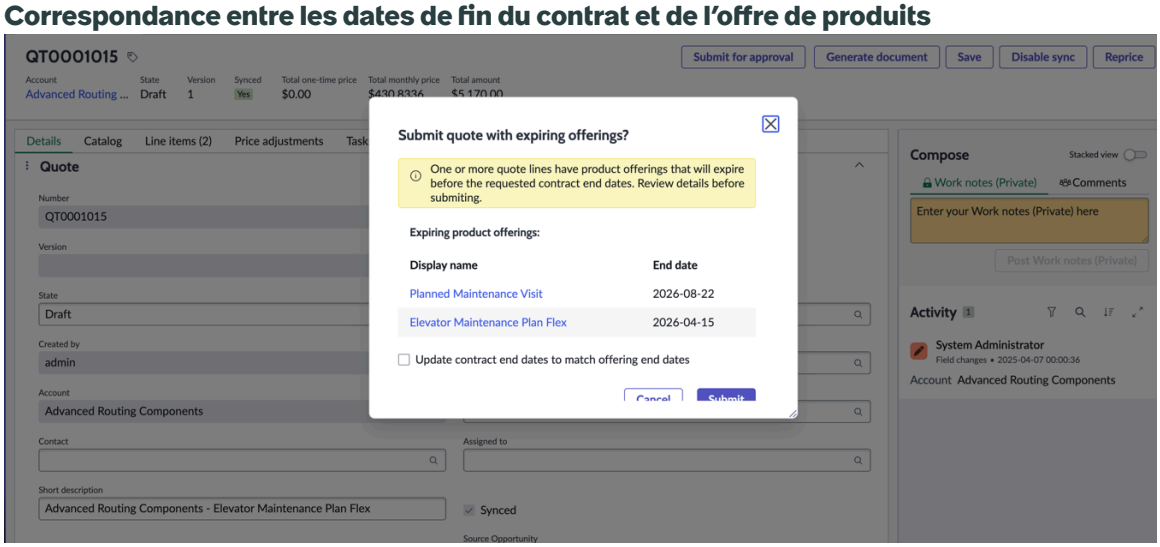
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez pas modifier les champs d'ajustement de renouvellement du contrat de service. Vous ne pouvez modifier que les valeurs d'ajustement de renouvellement sur le devis et les commandes.

Mise à jour de la date de fin du contrat

Pendant le traitement des devis, le système vous alerte lorsque la date de fin du contrat dépasse la date de fin de l'offre de produits. Lorsque vous soumettez des devis pour approbation, une boîte de dialogue s'affiche pour vous alerter. Vous pouvez sélectionner l'option **Mettre à jour les dates de fin de contrat pour qu'elles correspondent aux dates de fin de l'offre** afin de faire correspondre la date de fin du contrat à la date de fin de l'offre de produits.

Correspondance entre les dates de fin du contrat et de l'offre de produits



Si vous ne sélectionnez pas cette option et approuvez le devis, la date de fin du contrat reste la même.

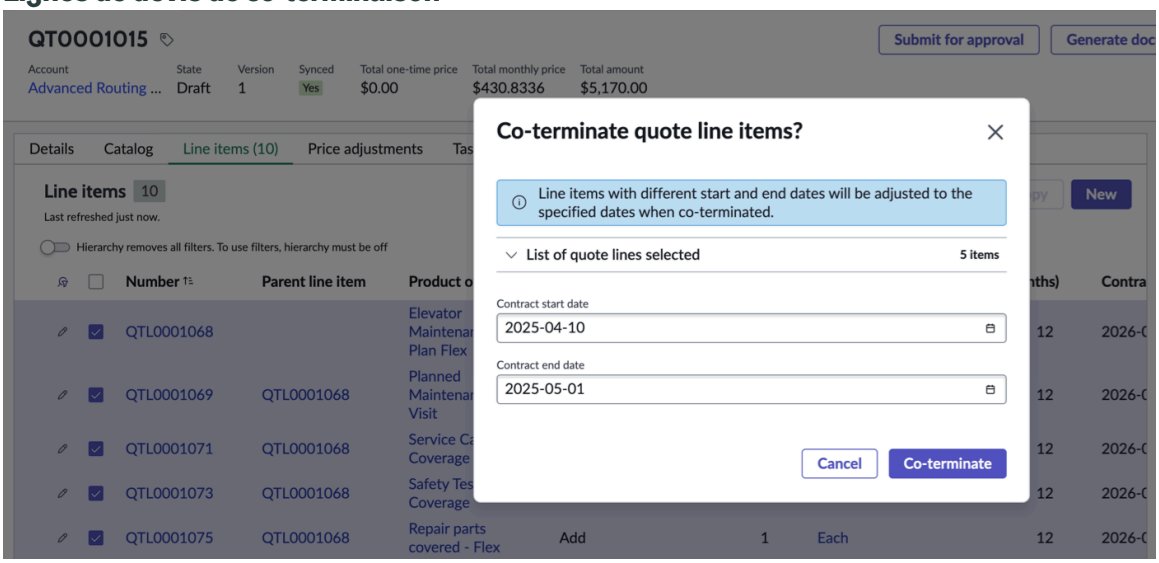
Lignes de devis de co-terminaison

Vous pouvez affecter les mêmes dates de début et de fin à plusieurs lignes de devis lors de la création ou du renouvellement d'un devis. Sous l'onglet **Éléments de ligne** de la page des détails du devis, sélectionnez plusieurs lignes de devis, puis sélectionnez **Co-terminer**. Toutes les lignes de devis sélectionnées ont la même date de début et de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Lignes de devis de co-terminaison



Suspendre un contrat de service

Suspendez un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant en créant une commande le Espace de travail configurable de CSM. La suspension d'un contrat de service suspend ou désactive les services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque :
Si vous ne créez pas de commande de reprise, le contrat de service est suspendu indéfiniment.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Suspendre**.
5. Dans la fenêtre Suspendre le contrat de service, saisissez la période de suspension du contrat de service dans les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** .

   Remarque :
   Si vous ne saisissez pas de valeur dans le champ **Date et heure de fin** , le contrat de service est suspendu indéfiniment. Vous pouvez reprendre le contrat de service manuellement. Pour en savoir plus, consultez Reprendre un contrat de service.

6. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
7. Sélectionnez **Suspendre**.
   Une commande avec l'action de suspension est créée pour ce contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Avec le contrat de service, toutes les lignes de contrat de service et tous les droits associés sont également suspendus. Toutefois, le contrat de service conserve l'état actuel. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, le contrat de service et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit seront à nouveau à l'état Actif ou Brouillon. Une fois la date de fin du contrat de service, le contrat de service suspendu et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit passent à l'état Expiré.

Modifier un contrat de service

Modifiez un contrat de service afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Modifier toutes les lignes** pour modifier le contrat de service.
5. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour la ligne de contrat de service.
   Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Explorer Gestion des ventes et des commandes.

   Remarque :
   L'interface utilisateur du configurateur s'affiche uniquement si le contrat de service comporte une seule ligne de contrat de service. Pour plusieurs lignes de contrat de service, un devis ou une commande sera créé avec des lignes de contrat à l'état Brouillon ou Actif.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier le contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification du contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

7. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Reprendre un contrat de service

Reprenez un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant en créant une commande sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant un contrat de service, vous redémarrez les services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Reprendre**.
5. Dans la fenêtre Reprendre le contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle vous souhaitez reprendre le contrat de service.
6. Ajoutez un motif de reprise du contrat de service dans le champ **Motif de reprise** .
7. Sélectionnez **Reprendre**.
   Une commande de reprise du contrat de service est créée.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Le contrat de service et toutes ses lignes de contrat et droits enfants associés sont de nouveau à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début de l'entité respective.

Renouveler un contrat de service

Renouvelez un contrat de service le Espace de travail configurable de CSM avant l'expiration du contrat de service.

Avant de commencer

Vous ne pouvez pas renouveler un contrat de service lorsqu'il est à l'état Annulé ou qu'il n'a pas de date de fin.
Le traitement des commandes pour les contrats basés sur l'inventaire des produits est exécuté en fonction du flux d'exécution défini par le client pour ces offres en cours de renouvellement.

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis ou une opportunité, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Renouveler**.
   L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler le contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour examiner le devis de renouvellement. Une fois le devis approuvé et l'état mis à jour sur **Terminé**, une commande est créée pour un traitement ultérieur.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour passer en revue la commande de renouvellement.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité, une opportunité de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de l'opportunité dans le message de confirmation pour examiner l'opportunité de renouvellement.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité et un devis, l'opportunité et le devis pour renouveler le contrat de service sont créés. Vous pouvez accéder à l'opportunité et au devis en sélectionnant les chiffres dans le message de confirmation.
5. Une fois les éléments de ligne de commande remplis, définissez l'état sur **Terminé**.
   Un nouveau contrat de service est créé.

Résultats

Un nouveau contrat de service est créé à l'état Brouillon. Vous pouvez afficher plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler un contrat de service

Créez une commande pour annuler un contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant sur le Espace de travail configurable de CSM. En annulant un contrat de service, vous mettez fin aux services spécifiés dans ce contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler un contrat de service lorsqu'au moins un des produits vendus racines associés est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler un contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez **Annuler**.
   Toutes les lignes de contrat de service et tous les droits associés seront également annulés et l'état sera défini sur Annulé.
5. Dans la fenêtre Annuler le contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle le contrat de service sera annulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

6. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
7. Sélectionnez **Annuler**.
   Une commande avec action d'annulation est créée pour ce contrat de service.
8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le contrat de service.

Résultats

Avec le contrat de service, toutes les lignes de contrat de service et droits associés sont également annulés et auront l'état **Annulé** .

Suspendre une ligne de contrat de service

Suspendez une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants en créant une commande dans l'espace de travail configurable CSM. En suspendant une ligne de contrat de service, vous suspendez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette ligne de contrat de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque :
Si vous ne créez pas de commande de reprise, la ligne de contrat de service est suspendue indéfiniment.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Sélectionnez la ligne de contrat de service dans la liste connexe Lignes de contrat de service que vous souhaitez suspendre.
5. Sélectionnez **Suspendre**.
6. Dans la fenêtre Suspendre une ligne de contrat de service, saisissez la période de suspension pour la ligne de contrat de service dans les champs **Date/heure de début** et **Date/heure de fin** .

   Remarque :
   Si vous ne saisissez pas de valeur dans la **date et l'heure de fin**, la ligne du contrat de service est suspendue. Vous pouvez reprendre manuellement le contrat de service à l'aide de l'option de reprise. Pour plus d'informations, voir Reprendre une ligne de contrat de service

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
8. Sélectionnez **Suspendre**.
   Une commande avec l'action de suspension est créée pour cette ligne de contrat de service.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées de la hiérarchie sont également suspendues. Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, la ligne du contrat de service sera à nouveau à l'état Actif. Après la date de fin du contrat de service, la ligne de contrat de service suspendue et toutes ses lignes de contrat de service enfant associées et son droit passent à l'état Expiré.

Modifier une ligne du contrat de service

Modifiez une ligne de contrat de service afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez une ou plusieurs lignes de contrat de service dont vous souhaitez modifier les caractéristiques et les éléments de ligne.
5. Sélectionnez **Modifier** pour modifier les lignes de contrat de service sélectionnées.
6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour la ligne de contrat de service.
   Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Explorer Gestion des ventes et des commandes.

   Remarque :
   L'interface utilisateur du configurateur s'affiche uniquement si vous sélectionnez une seule ligne de contrat de service. Si vous avez sélectionné plusieurs lignes de contrat de service, la commande ou le devis créé s'affiche.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Reprendre une ligne de contrat de service

Créez une commande pour reprendre une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant une ligne de contrat de service, vous redémarrez les services spécifiés dans cette ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez reprendre une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.
Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Reprendre**.
6. Dans la fenêtre Reprendre la ligne de contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez quand vous souhaitez reprendre la ligne de contrat de service.
7. Ajoutez un motif de reprise de la ligne de contrat de service dans le champ **Motif de reprise** .
8. Sélectionnez **Reprendre**.
   Une commande de reprise de la ligne de contrat de service est créée.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées dans la hiérarchie sont également revenues à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début de l'entité respective.

Renouveler une ligne de contrat de service

Renouvelez une ligne de contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez renouveler les services spécifiés dans la ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfant et droits associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas renouveler une ligne de contrat de service lorsqu'elle a l'état Annulé ou qu'elle n'a pas de date de fin.
Le traitement des commandes pour les lignes de contrat basées sur l'inventaire des produits est exécuté en fonction du flux d'exécution défini par le client pour ces offres en cours de renouvellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis ou une opportunité, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Contrats et droits** > **Contrats de service**.
3. Dans les listes des contrats de service, sélectionnez le contrat de service que vous souhaitez renouveler.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Renouveler**.
   L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour examiner le devis de renouvellement. Une fois le devis approuvé et l'état mis à jour sur **Terminé**, une commande est créée pour un traitement ultérieur.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour passer en revue la commande de renouvellement.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité, une opportunité de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de l'opportunité dans le message de confirmation pour examiner l'opportunité de renouvellement.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité et un devis, l'opportunité et le devis pour renouveler le contrat de service sont créés. Vous pouvez accéder à l'opportunité et au devis en sélectionnant les chiffres dans le message de confirmation.
6. Une fois les éléments de ligne de commande remplis, définissez l'état sur **Terminé**.
   Une nouvelle ligne de contrat de service est créée.

Résultats

La nouvelle ligne de contrat de service est créée avec la ligne de contrat renouvelée à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler une ligne de contrat de service

Créez une commande pour annuler une ligne de contrat de service et ses lignes de contrat de service enfants sur l'espace de travail configurable CSM. En annulant une ligne de contrat de service, vous annulez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler une ligne de contrat de service lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler une ligne de contrat de service lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits - Contrats de service, sélectionnez le contrat de service.
4. Dans le contrat de service, sélectionnez la ligne de contrat de service dans la liste connexe Lignes de contrat de service que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Dans la fenêtre Annuler la ligne de contrat de service, dans le champ **Date et heure de début** , saisissez la date à laquelle la ligne de contrat de service sera désactivée.
7. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
8. Sélectionnez **Annuler**.
   Une commande avec l'action d'annulation est créée pour cette ligne de contrat de service.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur la ligne du contrat de service.

Résultats

Avec la ligne de contrat de service, toutes les entités associées dans la hiérarchie sont également annulées et passent à l'état Annulé.

Vente incitative ou vente descendante d'une ligne de contrat de service

Vente incitative ou vente descendante d'une ligne de contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM. Vous pouvez réduire ou augmenter les quantités des produits spécifiés dans la ligne de contrat de service.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Contrats et droits** > **Contrats de service**.
3. Dans les listes des contrats de service, sélectionnez le contrat de service que vous souhaitez mettre à jour.
4. Dans la liste connexe des lignes de contrat de service, sélectionnez une ou plusieurs lignes de contrat de service que vous souhaitez mettre à jour.
5. Sélectionnez **Vente incitative ou Vente descendante**.
6. Dans la boîte de dialogue Vente incitative ou vente descendante, augmentez ou réduisez la valeur du champ **Quantité** .
7. Sélectionnez la date de début de la nouvelle ligne de contrat de service dans le champ **Effectif à partir de** .
   L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis de vente incitative ou de vente descendante de la ligne de contrat de service est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de vente incitative ou de vente descendante de la ligne de contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande.

8. Dans la liste connexe des Éléments de ligne, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Une nouvelle ligne de contrat de service avec les quantités augmentées ou réduites est créée avec la date de début comme date de **début d'effet** que vous avez sélectionnée.

Remarque :
Pour la vente incitative, la date de début et la date de fin de la ligne de contrat de service d'origine restent inchangées. Pour la vente incitative, la date de fin de la ligne de contrat de service d'origine est remplacée par la date n-1 de la date de début de la nouvelle ligne de contrat de service.

Modifier un droit

Modifiez une autorisation associée à un compte afin de pouvoir mettre à jour ses configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation dont vous souhaitez modifier les caractéristiques.
5. Sélectionnez **Modifier**.

Remarque :
Vous ne pouvez modifier que les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas modifier les autorisations associées aux lignes de contrat de service.

6. Dans l'interface utilisateur du configurateur, modifiez les configurations existantes pour le droit sélectionné. Pour en savoir plus sur l'interface utilisateur du configurateur, reportez-vous à la section Explorer Gestion des ventes et des commandes.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Une commande ou un devis sera créé en fonction des règles définies dans la table de décision de politique des workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour modifier le droit est créé. Vous pouvez cliquer sur le numéro de devis indiqué dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de devis modifiés. Le devis est approuvé et l'état passe à **Terminé** pour créer une commande.
- Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de modification du droit est créée. Vous pouvez cliquer sur le numéro de commande dans le message de confirmation pour afficher les éléments de ligne de commande modifiés.

8. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Suspendre un droit

Suspendez un droit en créant une commande sur l'espace de travail configurable CSM. En suspendant une autorisation, vous suspendez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette autorisation.

Avant de commencer

Vous pouvez suspendre une autorisation lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez suspendre une autorisation lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif.

Remarque :
Vous pouvez uniquement suspendre les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas suspendre les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez suspendre.
5. Sélectionnez **Suspendre**.
6. Dans la fenêtre Suspendre le droit, entrez la période de suspension du droit dans les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** .

   Remarque :
   Si vous ne saisissez pas de valeur dans le **champ Date/Heure de fin**, le droit est suspendu Vous pouvez reprendre le droit manuellement à l'aide de l'option Reprendre. Pour en savoir plus, consultez Reprendre un droit.

7. Ajoutez un motif de suspension dans le champ **Motif de la suspension** .
8. Sélectionnez **Suspendre**.
   Une commande avec l'action de suspension est créée pour ce droit.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Résultats
Si vous spécifiez une date et une heure de fin, un élément de ligne de commande de reprise est créé dans le cadre de la même commande. Après cette période de suspension, le droit sera à nouveau à l'état Actif. Après la date de fin du droit, le droit suspendu passera à l'état Expiré.

Reprendre un droit

Reprenez un droit en créant une commande sur le Espace de travail configurable de CSM. En reprenant une autorisation, vous redémarrez les services et les caractéristiques qui y sont spécifiées.

Avant de commencer
Vous pouvez reprendre un droit lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Inactif, Annulé ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez reprendre un droit lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Suspendu.

Remarque :
Vous ne pouvez reprendre que les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas reprendre les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez reprendre.
5. Sélectionnez **Reprendre**.
6. Dans la fenêtre Reprendre le droit, dans le champ **Date et heure de début** , entrez quand vous souhaitez reprendre le droit.
7. Ajoutez un motif de reprise du droit dans le champ **Motif de reprise** .
8. Sélectionnez **Reprendre**.
   Un ordre de reprise du droit est créé.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats
Le droit est de nouveau à l'état Actif ou Brouillon, en fonction de la date de début du droit.

Renouveler un droit

Renouvelez une autorisation le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Vous ne pouvez pas renouveler une autorisation lorsqu'elle est à l'état Annulé ou qu'elle n'a pas de date de fin. Pour en savoir plus, consultez Création, approbation et exécution des commandes clients (produits).

Le traitement des commandes pour les autorisations basées sur l'inventaire des produits est exécuté en fonction du flux d'exécution défini par le client pour ces offres à renouveler.

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis ou une opportunité, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez renouveler.
5. Sélectionnez **Renouveler**.
   L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour renouveler le droit est créé. Vous pouvez sélectionner le numéro de devis dans le message de confirmation pour examiner le devis de renouvellement. Une fois le devis approuvé et l'état mis à jour sur **Terminé**, une commande est créée pour un traitement ultérieur.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande de renouvellement du droit est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de commande dans le message de confirmation pour passer en revue la commande de renouvellement.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité, une opportunité de renouvellement du contrat de service est créée. Vous pouvez sélectionner le numéro de l'opportunité dans le message de confirmation pour examiner l'opportunité de renouvellement.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une opportunité et un devis, l'opportunité et le devis pour renouveler le contrat de service sont créés. Vous pouvez accéder à l'opportunité et au devis en sélectionnant les chiffres dans le message de confirmation.
6. Une fois les éléments de ligne de commande remplis, définissez l'état sur **Terminé**.
   Une nouvelle autorisation est créée.

Résultats

La nouvelle autorisation est créée à l'état Brouillon. Vous pouvez voir plus de détails dans la liste connexe Historique de renouvellement.

Annuler un droit

Annulez une autorisation en créant une commande sur l'espace de travail configurable CSM. En annulant une autorisation, vous annulez ou désactivez les services et les caractéristiques associés à cette autorisation.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler un droit lorsque le produit vendu racine associé est à l'état Actif ou Suspendu. Pour les enregistrements d'inventaire des produits, vous pouvez annuler un droit lorsque l'enregistrement d'inventaire des produits associé est à l'état Actif ou Suspendu.

Remarque :
Vous pouvez uniquement annuler les autorisations associées à un compte. Vous ne pouvez pas annuler les droits associés aux lignes de contrat de service.

Rôle requis : sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Client** > **Comptes**.
3. Ouvrez le compte auquel appartient l'autorisation.
4. Dans la liste connexe des autorisations, sélectionnez l'autorisation que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annuler**.
6. Dans la fenêtre Annuler l'autorisation, dans le champ **Date et heure de début** , entrez la date à laquelle l'autorisation sera désactivée.
7. Ajoutez un motif d'annulation dans le champ **Motif de l'annulation** .
8. Sélectionnez **Annuler**.
   Une commande avec l'action d'annulation est créée pour ce droit.
9. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Les modifications sont visibles sur le droit.

Résultats

Le droit est définitivement annulé et passera à l'état Annulé.

Ajouter des lignes de contrat à un contrat de service

Ajoutez une ou plusieurs lignes de contrat à un contrat de service sur le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer une commande, vous devez sn_customerservice_manager et sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Pour créer un devis, vous devez sn_customerservice_manager et sn_sales_common.sales_agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Dans la liste Contrats et autorisations, sélectionnez Contrats de **service**.
3. Dans la liste Contrats et droits : contrats de service, sélectionnez le contrat de service pour ajouter d'autres lignes de contrat.
4. Dans le formulaire Contrat de service, sélectionnez **Ajouter une ligne de contrat**.
   L'entité cible est créée en fonction des règles définies dans la table de décision de politique de workflows de cycle de vie du client. Pour en savoir plus, consultez Configuration des workflows de cycle de vie du client Table de décision de politique.
   - Si l'entité cible sélectionnée est un devis, un devis pour créer une nouvelle ligne de contrat de service est créé.
   - Si l'entité cible sélectionnée est une commande, une commande pour créer une nouvelle ligne de contrat de service est créée.

   Le champ Contrat existant fait référence au contrat de service actuel. Tous les autres champs, tels que Date de début du contrat, Date de fin du contrat et Renouvellement du contrat, seront renseignés automatiquement avec les détails du contrat actuel.
5. Dans l'onglet Catalogue, ajoutez des produits au nouveau devis ou à la nouvelle commande créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Pour en savoir plus, consultez Ajouter des produits à un devis.

6. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
7. Dans la liste connexe Éléments de ligne de commande, double-cliquez sur la valeur État de la ligne de commande parente et définissez-la sur **Terminé**.
   Dans la liste connexe Ligne de contrat de service, une nouvelle ligne de contrat de service est créée et ajoutée.

Ajouter des produits couverts à l'aide du workflow des contrats et des droits

Les produits couverts désignent des produits ou des éléments de ligne de commande spécifiques qui sont inclus dans un contrat de service. Ces éléments sont liés au contrat pour définir ce qui est couvert pour le service ou la maintenance. Les produits couverts peuvent être suivis directement via les dossiers du contrat, ce qui facilite les changements et la visibilité de ce qui est couvert.

Les agents d'Order Management peuvent sélectionner les produits à couvrir par un contrat lorsque la commande est capturée pour l'offre de contrat. Pour associer manuellement un produit couvert à une ligne de contrat, consultez les Ajouter des produits couverts aux éléments de ligne de commande

Vous pouvez également modifier les produits couverts ajoutés à une ligne de contrat. Vous pouvez ajouter de nouveaux produits couverts à cette ligne de contrat ou à ce droit et supprimer les produits couverts existants.

Ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à un contrat de service

Ajoutez les produits vendus ou les éléments de base d'installation couverts aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux droits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les produits vendus sont des produits et des composants qui ont été vendus à un compte ou à un consommateur et qui peuvent faire l'objet de plusieurs contrats. Un élément de base d'installation est une instance de produit vendu qui a été mis en service pour un compte ou un consommateur.

L'association de produits vendus ou d'éléments de base d'installation à une Customer Contracts and Entitlements entité permet de suivre les produits ou les éléments de base d'installation qui sont servis à un client sous cette entité.

Un produit vendu ou un élément de base d'installation peut être ajouté à une Customer Contracts and Entitlements entité dans les états Brouillon, Actif ou Suspendu.

Remarque :
Si une entité est supprimée, le produit vendu connexe ou l'élément de base d'installation couvert est également supprimé.

Procédure

1. Accédez à l'interface ServiceNow AI Platform ou au Espace de travail configurable de CSM fichier .
2. Ajoutez le produit vendu ou l'élément de base d'installation couvert aux contrats de service, aux lignes de contrat ou aux droits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :

- Vous pouvez ajouter un produit vendu ou un élément de base d'installation à l'entité Customer Contracts and Entitlements .
- L'état de l'entité ne doit pas être Expiré ou Annulé.

3. Renseignez les champs du formulaire Produit vendu couvert.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Sold product form .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Enregistrer l'utilisation sur le droit

Enregistrez la ou les utilisations effectuées à partir des quantités caractéristiques totales allouées pour un droit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent et sn_customerservice.consumer_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
lorsqu'une autorisation passe à l'état Actif, des enregistrements d'utilisation sont créés. Vous pouvez mettre à jour les enregistrements d'utilisation sur la base des unités ou des quantités utilisées au fur et à mesure que le client utilise les services. Par exemple, si une caractéristique comprend 50 visites chez le client, le champ Unités totales en affiche 50 et le champ Unités utilisées est mis à jour après chaque visite. Les gestionnaires peuvent créer et mettre à jour les enregistrements d'utilisation pour une autorisation, mais les agents ne peuvent mettre à jour que le champ Unités utilisées.

Procédure

1. Accédez à l'interface ServiceNow AI Platform ou au Espace de travail configurable de CSM fichier .
2. Enregistrez l'utilisation sur une autorisation.
3. Sur le formulaire Utilisation du droit, renseignez le champ **Unités utilisées** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sur la page Autorisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer l'autorisation.
   Si vous avez utilisé le menu Contrats de service pour enregistrer l'utilisation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la ligne de contrat, puis le contrat de service.

Utiliser Lead-to-Cash Process Management

Les gestionnaires de processus de vente peuvent les utiliser Lead-to-Cash Process Management pour créer des enregistrements de processus de vente et surveiller et suivre les processus de vente via un tableau de bord consolidé.

Vue d'ensemble de la création et du suivi des processus de vente

Accédez à l'application Lead-to-Cash Process Management à partir de pour Espace de travail configurable de CSM créer des enregistrements de processus de vente et surveiller le processus de vente à l'aide du tableau de bord du processus de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Créer un enregistrement de processus de vente

  Créez un enregistrement de processus de vente pour surveiller et suivre les activités de vente pour un compte client.

- Naviguer dans le tableau de bord du processus de vente

  Familiarisez-vous avec le tableau de bord du processus de vente afin de pouvoir naviguer et utiliser le tableau de bord pour surveiller le processus de vente.

- Surveillance et suivi des activités commerciales

  Surveillez et suivez les activités commerciales d'un compte client après avoir créé un enregistrement de processus de vente.

- Créer et gérer les listes de vérification des tâches

  Créez des listes de vérification pour assurer la rigueur, la cohérence et éviter les erreurs lors de l'exécution des tâches et des processus de routine tels que l'exécution des commandes.

- Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente

  Joignez des fichiers, des documents, des images tels que des plans d'implémentation, des spécifications fournies par le client ou des devis finalisés liés à un compte client que vous surveillez avec un enregistrement de processus de vente.

- Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

  Affichez les e-mails consolidés de toutes les entités liées physiquement surveillées dans un enregistrement de processus de vente et composez des e-mails à partir du tableau de bord du processus de vente.

- Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien

  Prenez connaissance des conditions de liaison, de dissociation et de liaison matérielle ou logicielle des enregistrements sur la carte de nœuds.

- Créer des tâches de processus business

  Créez des tâches de processus business pour suivre les tâches diverses au niveau de l'enregistrement du processus de vente.

Traduction automatique

Créer un enregistrement de processus de vente

Surveillez et suivez les activités de vente pour un compte client en créant un enregistrement de processus de vente dans Lead-to-Cash Process Management.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Gestion du processus lead-to-cash** > **Enregistrements des processus de ventes**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire d'enregistrement de processus de vente

Champ	Description
Description brève	Bref résumé de l'enregistrement du processus business utilisé pour une identification rapide dans les listes et les notifications.
Processus de gestion	Un processus de gestion que vous souhaitez surveiller, tel que la commande à l'encaissement.
Compte	Compte client pour lequel vous souhaitez surveiller les activités de vente.
Affecté à	(Facultatif) Personne responsable de la gestion et du suivi de l'enregistrement du processus de vente.
Entité commerciale	L'entité commerciale de niveau supérieur que vous souhaitez surveiller, par exemple, l'opportunité. Les devis et les commandes associés à cette entité sont automatiquement inclus dans la carte de nœuds.

Lorsque vous sélectionnez une entité d'entreprise, toutes les entités similaires associées au compte sélectionné s'affichent.

6. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez surveiller directement sous l'enregistrement du processus de vente.
7. Sélectionnez **Enregistrer et ouvrir**.
   Un tableau de bord contenant une carte de nœuds hiérarchiques et une section de détails liés aux enregistrements sélectionnés s'affiche.

Que faire ensuite

Suivez et gérez le processus de vente à l'aide du tableau de bord du processus de vente. Pour plus d'informations, consultez Naviguer dans le tableau de bord du processus de vente et Surveillance et suivi des activités commerciales.

Naviguer dans le tableau de bord du processus de vente

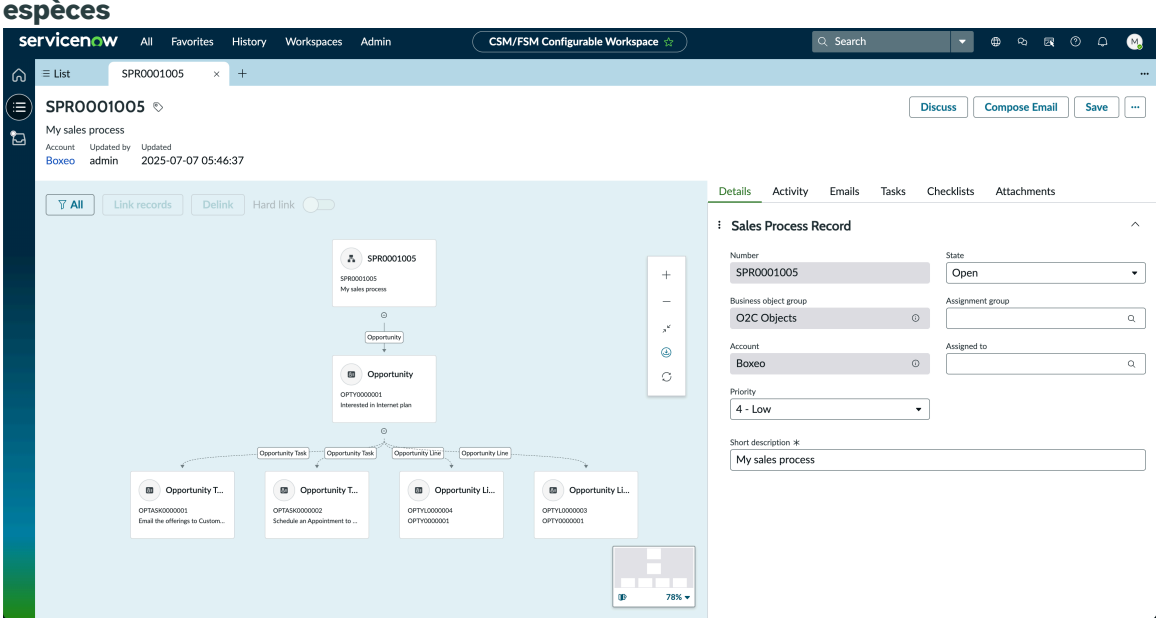
Familiarisez-vous avec les différents éléments qui composent le tableau de bord du processus de vente dans l'application Lead-to-Cash Process Management .

Le tableau de bord de processus de vente de l'application Lead-to-Cash Process Management offre une vue consolidée des activités de vente sur des entités telles que les opportunités, les devis et les commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Tableau de bord des processus de vente dans Gestion des processus prospect-espèces



Éléments de la carte de nœud

La carte de nœud hiérarchique représente visuellement les relations des entités de vente. Les responsables de processus commerciaux et les administrateurs de contrats peuvent gérer dynamiquement cette carte en liant ou en dissociant des enregistrements, en convertissant des liens logiciels en liens physiques pour une surveillance active. Le tableau suivant décrit la fonction des éléments de carte de nœud.

Éléments de la carte de nœud

Élément	Fonction
Icône de filtre	Filtrez les liens par types pour afficher les nœuds associés. Vous pouvez filtrer pour afficher tous les nœuds ou les nœuds liés en dur.
Lier des enregistrements	Liez plus d'enregistrements de ventes au nœud sélectionné. Pour ajouter d'autres enregistrements, sélectionnez **Lier des enregistrements**, puis sélectionnez une **entité d'entreprise** dans la fenêtre contextuelle Lier les enregistrements. Sélectionnez les enregistrements spécifiques que vous souhaitez lier, puis sélectionnez **Lien sélectionné**.
Dissocier	Supprimez l'enregistrement enfant et sa hiérarchie. Pour dissocier un enregistrement, sélectionnez un lien reliant un nœud parent et ses nœuds enfants que vous ne souhaitez plus surveiller, puis sélectionnez **Dissocier**.
Lien physique	Vous permet de convertir des liens logiciels en liens physiques et vice versa. Pour convertir un lien, sélectionnez-le et sélectionnez le commutateur **Lien physique** .

Par défaut, seuls trois niveaux sont affichés sur la carte de nœuds lorsque vous ouvrez un enregistrement de processus de vente dans le Espace de travail configurable de CSM. Les administrateurs peuvent augmenter ou diminuer le nombre de niveaux affichés. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les niveaux de carte de nœud hiérarchique pour Lead-to-Cash Process Management.

Seuls 250 nœuds peuvent être affichés sur la carte de nœuds à la fois. Si vous avez plus de 250 nœuds, réduisez certains nœuds, puis développez et affichez les autres nœuds.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Volet de détails

Une section Détails consolide tous les éléments opérationnels pertinents (tâches, e-mails, listes de vérification et pièces jointes) dans un seul panneau.

Remarque :

Les listes connexes configurées dans la vue Cockpit des ventes de Next Experience l'interface utilisateur régissent les onglets affichés pour une entité de vente sur le tableau de bord des ventes.

Information associée

- Surveillance et suivi des activités commerciales
- Créer et gérer les listes de vérification des tâches
- Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente
- Gérer les pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente
- Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management
- Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien
- Using Sidebar

Surveillance et suivi des activités commerciales

Surveillez et suivez les activités commerciales d'un compte client après avoir créé un enregistrement de processus de vente.

Les onglets **Détails**, **Activité** et **Tâches** fournissent les informations suivantes lorsque vous sélectionnez un nœud sur la carte de Lead-to-Cash Process Management nœud de processus de vente :

Détails de l'entité de vente pour un compte

Accédez aux informations clés d'un enregistrement de processus de vente, telles que le numéro d'enregistrement, l'état, l'agent affecté à l'enregistrement, le compte et la priorité, ainsi que des détails supplémentaires pour les entités de vente connexes, tels que l'offre de produits, la date de l'estimation, les informations de tarification, etc., afin d'accélérer la prise de décision et la résolution des problèmes.

Activités

Affichez un historique des mises à jour en cours telles que les modifications de champ ou la disponibilité de nouvelles pièces jointes, ce qui vous permet de rester informé de l'enregistrement du processus de vente sans avoir à changer de contexte. Les activités ne peuvent être visualisées que pour un enregistrement de processus de vente. Filtrez, recherchez et triez les activités à l'aide des icônes Filtrer , Rechercher et Trier respectivement.

Affectation et statut de la tâche

Affichez une liste consolidée de tâches qui fournit des informations sur les enregistrements d'entité liés physiquement qui sont surveillés à l'aide de l'enregistrement de processus de vente, y compris les tâches de processus business. Ces informations comprennent l'état de la tâche, sa description et l'agent qui lui est affecté. Vous pouvez également rechercher et filtrer des tâches à l'aide de l'ID de tâche, de la description brève ou de l'état via la zone de recherche et l'icône Filtre .

Les listes connexes configurées dans la vue Cockpit des ventes de Next Experience l'interface utilisateur régissent les onglets affichés pour une entité de vente sur le tableau de bord des ventes. Par exemple, vous pouvez afficher des onglets tels que **Éléments de ligne pour une**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

opportunité et **Caractéristiques de ligne pour Ligne d'opportunité** contenant les détails de l'enregistrement respectif.

En accédant aux données de vente et en utilisant des canaux de communication intégrés tels que les discussions latérales et les e-mails, vous pouvez promouvoir l'exhaustivité et l'exactitude des enregistrements, et soutenir les processus en aval tels que l'exécution des commandes, la comptabilisation des revenus et les rapports.

Information associée

- Créer et gérer les listes de vérification des tâches
- Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente
- Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management
- Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien
- Using Sidebar

Créer et gérer les listes de vérification des tâches

Créez et gérez des listes de vérification pour suivre la progression de l'exécution des tâches et processus routiniers ou répétitifs tels que l'exécution des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Sous **Gestion du processus prospect-caisse**, sélectionnez **Enregistrements de processus de vente**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Sélectionnez l'onglet **Listes de vérification** .
6. Sélectionnez **Ajouter un élément**.
7. Entrez une tâche dans le champ **Case à cocher** .
8. Répétez les étapes pour ajouter d'autres tâches à votre liste de vérification.

   Pour supprimer une tâche lors de la création de la liste de vérification, sélectionnez l'icône Supprimer en regard de l'entrée de tâche.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez ajouter d'autres tâches à votre liste de vérification en sélectionnant **Modifier**.
10. **Facultatif :** Modifier une liste de vérification enregistrée en ajoutant ou en supprimant des éléments.

    a. Dans l'enregistrement du processus de vente sur le tableau de bord, sélectionnez **Listes de vérification.**

    b. Sélectionnez **Modifier**.

    c. Ajoutez ou supprimez un élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Pour supprimer un élément, sélectionnez l'icône Supprimer en regard de l'entrée de tâche.
- Pour ajouter un élément, sélectionnez **Ajouter un élément** et indiquez le nom de la tâche.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente

Joignez des fichiers, des documents ou des images tels que des plans d'implémentation, des spécifications fournies par le client ou des devis finalisés liés à un compte client que vous surveillez avec un enregistrement de processus de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez joindre des fichiers uniquement à un enregistrement de processus de vente. Pour ajouter des pièces jointes à des enregistrements enfants, vous devez accéder à la page d'enregistrement de l'entité respective.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Sous **Gestion du processus prospect-caisse**, sélectionnez **Enregistrements de processus de vente**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes**.
6. Télécharger des fichiers.

> **Remarque :**
> La taille maximale de fichier par défaut est de 1 Go, mais elle peut varier en fonction de la limite de taille définie par votre administrateur sur votre ServiceNow instance.

7. Sélectionnez **Charger**.
8. **Facultatif :** Joignez d'autres fichiers en sélectionnant l'icône Ajouter .

Que faire ensuite

Téléchargez, renommez ou supprimez des pièces jointes. Pour plus d'informations, consultez Gérer les pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente.

Gérer les pièces jointes pour un enregistrement de processus de vente

Renommez, téléchargez ou supprimez des fichiers, des documents ou des images tels que des plans d'implémentation, des spécifications fournies par le client ou des devis finalisés liés à un compte client que vous surveillez avec un enregistrement de processus de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Sous **Gestion du processus prospect-caisse**, sélectionnez **Enregistrements de processus de vente**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.
5. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes**.
6. Sélectionnez la pièce jointe.
7. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires pour l'entrée de pièce jointe.
8. Sélectionnez l'action souhaitée.
   - Télécharger
   - Supprimer
   - Renommer

   Conseil :
   Pour les suppressions ou les téléchargements en bloc, sélectionnez les fichiers ou sélectionnez **Tous les fichiers** , puis sélectionnez l'action.
9. **Facultatif :** Sélectionnez une pièce jointe pour la prévisualiser.

Afficher et envoyer des e-mails dans Lead-to-Cash Process Management

Affichez les e-mails consolidés de toutes les entités liées physiquement surveillées dans un enregistrement de processus de vente et composez des e-mails à partir du tableau de bord du processus de vente.

Avant de commencer

Vous pouvez composer et envoyer des e-mails liés à un enregistrement de processus de vente par défaut. Pour composer des e-mails pour des entités enfants telles qu'une opportunité ou un devis, vous devez disposer de l'accès à ces entités. Pour plus d'informations, consultez Définition des conditions d'activation de l'accès aux e-mails dans Lead-to-Cash Process Management.

Rôle requis : responsable des processus commerciaux [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Accédez à la **Gestion du processus lead-to-cash** > **Enregistrements des processus de ventes**.
4. Sélectionnez l'enregistrement du processus de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

5. Affichez les e-mails de toutes les entités liées physiquement à l'enregistrement du processus de vente en sélectionnant l'onglet **E-mails** .
6. Composez et envoyez l'e-mail.
   a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
   b. Saisissez la liste des destinataires.
   c. Rédigez votre e-mail.
   d. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Conditions de liaison, de dissociation et de conversion de lien

Plusieurs conditions peuvent vous activer ou désactiver la liaison, la suppression de liens et la liaison matérielle ou logicielle d'enregistrements dans Lead-to-Cash Process Management.

Différence entre les nœuds physiques et les nœuds liés de manière logicielle

Les liens peuvent être activés ou désactivés entre les types matériels et souples selon qu'ils doivent être activement surveillés ou non.

Nœuds liés en dur

Un lien physique est une connexion de surveillance active établie par le responsable du processus de vente. Lorsqu'un enregistrement est lié physiquement, il est activement suivi, et ses e-mails et tâches sont consolidés et visibles dans l'enregistrement de processus de vente. Les liens physiques sont représentés par des lignes pleines dans la carte des nœuds.

Nœuds liés de manière souple

Un lien logiciel est une connexion passive basée sur des relations de base de données. Les enregistrements qui sont liés ne sont pas activement surveillés par le gestionnaire de processus de vente, et leurs e-mails et tâches ne sont pas consolidés dans l'enregistrement de processus de vente. Les liens souples sont représentés par des lignes pointillées sur la carte des nœuds.

Conditions de liaison et de suppression de lien des enregistrements

Enregistrements de liaison : vous pouvez lier des enregistrements à tous les nœuds liés physiquement, y compris les enregistrements qui sont convertis de liens logiciels en liens physiques.

Dissociation des enregistrements : vous pouvez dissocier uniquement les enregistrements liés en dur et ils doivent remplir l'une des conditions suivantes :

- Le nœud cible a été ajouté à l'aide du flux d'enregistrements de liens
- Le nœud cible est une entité de niveau supérieur

Conditions de conversion des types de lien

Les liens physiques ne peuvent pas être convertis en liens logiciels s'ils remplissent les conditions suivantes :

- Le nœud cible a été ajouté à l'aide du flux d'enregistrement de lien.
- Le nœud cible a des nœuds enfants liés de façon physique immédiatement, mais un seul nœud source lié de façon physique.

Les liens logiciels ne peuvent être convertis en liens physiques que si le nœud source dispose d'au moins un enregistrement lié physiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Créer des tâches de processus business

Suivez les tâches pour les enregistrements Lead-to-Cash Process Management de processus de vente, telles que la fermeture de toutes les opportunités liées ou la génération de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : responsable des processus commerciaux [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste .
3. Accédez à la **Gestion du processus lead-to-cash** > **Tâches de processus business**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de processus business

Champ	Description
Numéro	ID unique de l'enregistrement de tâche du processus business.
Enregistrement de processus business	L'enregistrement du processus de vente.
Parent	(Facultatif) Enregistrement parent de l'objet sélectionné. Dans ce cas, une autre tâche de processus business.
Priorité	Ordre dans lequel la tâche doit être traitée. Les options disponibles sont les suivantes : ○ 1 – Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible ○ 5 - Planification
État	État de l'enregistrement de la tâche. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Ouvert ○ Travail en cours ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs à affecter à la tâche.
Affecté à	Gestionnaire de processus de vente à affecter à la tâche.
Description brève	(Facultatif) Brève description résumant la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Notes de travail	(Facultatif) Enregistre les activités par utilisateurs internes.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Surveillez la tâche de processus business à partir du tableau de bord du processus de vente. Pour plus d'informations, consultez Surveillance et suivi des activités commerciales.

Utiliser Expériences d'engagement client

Les commerciaux visualisent et travaillent sur les tâches de séquence qui leur sont affectées à l'aide de l'application Expériences d'engagement client .

Vue d'ensemble de l'utilisation Expériences d'engagement client

Accédez à l'application Expériences d'engagement client à partir de pour Espace de travail configurable de CSM afficher vos tâches de séquence et effectuer des activités prédéfinies qui y sont répertoriées.

Afficher les tâches de séquence

Affichez les tâches de séquence qui vous sont affectées à partir du Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : visionneur de séquences [sn_crm_sequence.viewer]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône ☰ Liste .
3. Accédez à la **Séquences** > **Mes tâches de séquence**.
4. Affichez vos tâches de séquence en cours en sélectionnant **Mes tâches de séquence actives**.
   Le tableau suivant décrit les détails affichés dans la vue de liste.

Vue de liste de mes tâches de séquence

Colonne	Description
Numéro	ID de l'enregistrement de tâche de séquence.
Enregistrement d'entité de séquence	Enregistrement d'entité de vente qui a déclenché la séquence. Par exemple, le plomb.
Séquence	Séquence ayant créé l'enregistrement de tâche de séquence.
Description	Description de la séquence.
État	État actuel de la tâche de séquence. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Travail en cours ○ Terminé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Colonne	Description
Priorité	Priorité de la tâche de séquence.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de séquence doit être terminée.
Ajouté à	Horodatage de création de la tâche de séquence.

5. Affichez les étapes de séquence d’un enregistrement en le sélectionnant.

Que faire ensuite

Engagez-vous auprès de vos clients potentiels en suivant les activités des étapes de séquence. Pour plus d'informations, consultez Accomplir des tâches prédéfinies d’engagement client.

Accomplir des tâches prédéfinies d’engagement client

Exécutez des étapes de séquence prédéfinies dans vos tâches de séquence pour Espace de travail configurable de CSM interagir avec vos clients potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : visionneur de séquences [sn_crm_sequence.viewer]

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l’icône Liste .
3. Accédez à la **Séquences** > **Mes tâches de séquence**.
4. Sélectionnez un enregistrement de tâche de séquence.
5. Lorsque l’enregistrement s’ouvre, sélectionnez l’onglet **Étapes de séquence** .
   Le volet de navigation répertorie les activités ou les étapes que vous devez accomplir. Les détails de l’activité et les actions sont affichés dans la zone de travail.
6. Après avoir terminé une activité, sélectionnez une option appropriée pour passer à l’activité suivante.
   La séquence est marquée comme terminée lorsque vous avez terminé toutes les activités de la tâche de séquence.

Libre-service client à l’aide du portail d’entreprise

Les clients peuvent utiliser le portail d’entreprise pour parcourir les catalogues de produits, créer des commandes de produits, créer et afficher des tickets de commande dans Gestion des commandes.

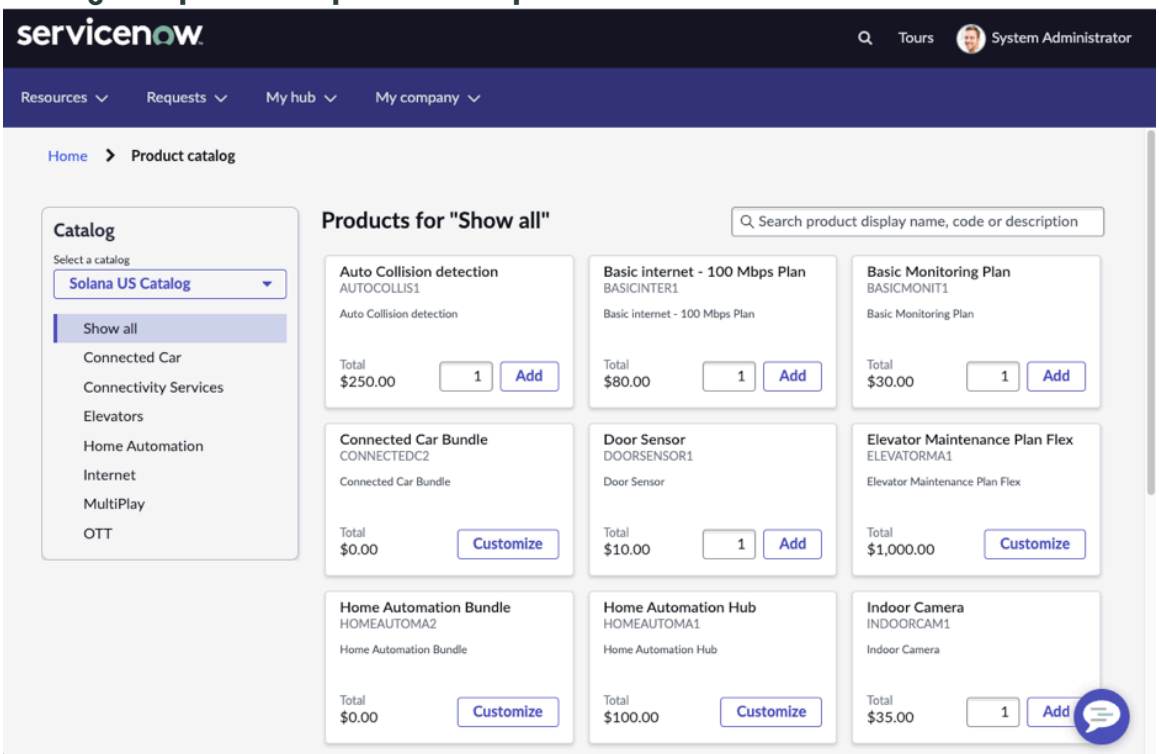
Créer des commandes à l’aide du Portail d’entreprise

Le portail d’entreprise utilise le catalogue de produits pour permettre aux clients de parcourir et de configurer les produits. Les clients peuvent également créer des commandes et les soumettre pour exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

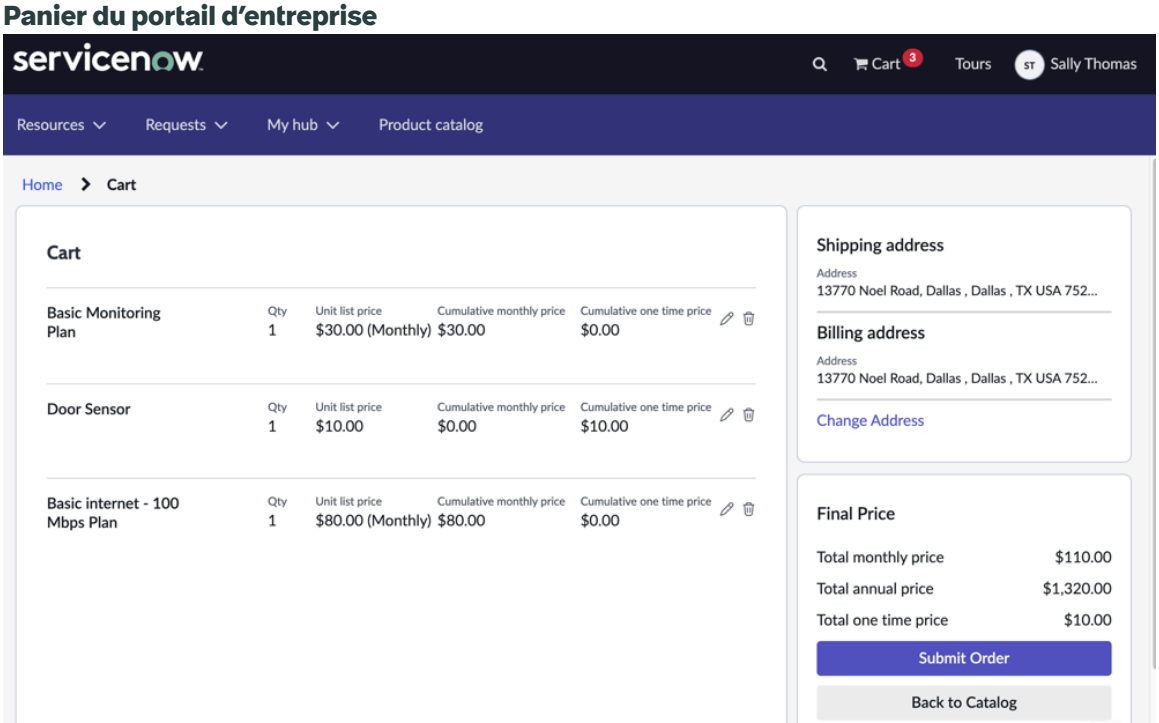
Catalogue de produits du portail d'entreprise



Afficher des produits dans le panier d'achats du portail d'entreprise

Les clients peuvent afficher les produits dans leur panier à l'aide du portail d'entreprise. Les clients soumettent également des commandes pour commencer le processus d'exécution.

Panier du portail d'entreprise



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Création et affichage de tickets de commande

Les clients peuvent créer et afficher des tickets de commande pour des commandes ou des éléments de ligne de commande à l'aide du Portail d'entreprise.

Accéder au portail d'entreprise

Les clients peuvent accéder au portail d'entreprise à partir de leur instance pour parcourir les produits et créer des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Accédez à votre instance et sélectionnez l'URL.
2. Modifiez l'URL de l'instance et ajoutez **/business_portal** à la fin après la com.
   Le portail d'entreprise s'ouvre.

Créer des commandes à partir du portail d'entreprise

Parcourez les produits d'un catalogue de produits et créez des commandes dans Gestion des commandes.

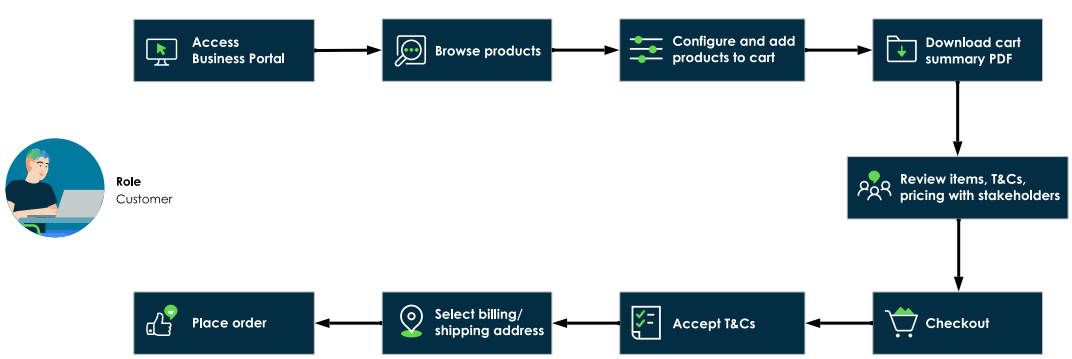
Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'illustration suivante décrit le processus de création de commandes à partir du portail d'entreprise :

Processus de validation des commandes en libre-service



Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Parcourez le catalogue de produits, sélectionnez des produits et ajoutez-les au panier.

   a. **Sélectionnez Catalogue de produits**.
      Si vous êtes un contact d'un compte avec un contrat de vente actif, seuls les produits répertoriés dans le contrat de vente sont affichés.

   b. Parcourez les produits dans le catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

c. Si un produit que vous souhaitez commander dispose de personnalisations disponibles, sélectionnez **Personnaliser** et sélectionnez les options du produit.

d. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des produits au panier.

3. Examinez le contenu du panier.

a. Sélectionnez l'icône Panier .
Les informations répertoriées dans le tableau suivant s'affichent.

Champs de mon panier

Champ	Description
Numéro	ID unique de panier.
État	État du panier.
Créées	Horodatage de création du panier.
Qté	Quantité de produit.
Prix de liste unitaire	Prix d'un seul élément.
Prix mensuel cumulé	Coût total d'un produit et de ses éléments enfants, le cas échéant, sur un mois.
Prix ponctuel cumulé	Prix unique du produit et de ses éléments enfants, le cas échéant.

b. Si vous devez modifier la quantité ou la personnalisation d'un produit dans le panier, sélectionnez l'icône Modifier et modifiez les détails.

c. Si vous souhaitez supprimer un élément, sélectionnez l'icône Supprimer .

4. **Facultatif :** Ajoutez des instructions pour votre commande dans le champ **Instructions** .

5. **Facultatif :** Enregistrez une copie de votre panier au format PDF en sélectionnant **Télécharger**.
Le nom de fichier par défaut contient l'ID du panier. Le contenu et le format PDF sont basés sur le modèle de document du modèle de démonstration du panier des ventes.

6. Vérifier.

a. Sélectionnez **Accéder à la caisse**.

b. Sur la page Termes et conditions, cochez la case de confirmation après avoir lu les termes et conditions du vendeur et sélectionnez **Continuer**.
Les termes et conditions sont extraits du modèle de document par défaut des termes et conditions du panier de vente.

c. Sur la page Détails d'expédition, examinez les adresses d'expédition et de facturation et modifiez-les si nécessaire en sélectionnant l'icône Modifier .

Remarque :
L'adresse que vous spécifiez lors de la validation n'est utilisée que pour cette commande. Il ne modifie pas votre adresse stockée dans le système du vendeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

d. Sélectionnez **Continuer**.

e. Vérifiez les détails sur la page Révision, puis sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La commande est créée et vous êtes redirigé vers la page des détails de la commande. Vous pouvez afficher les détails de votre compte, le montant de la commande, les lignes de commande, etc.

Information associée

Afficher une commande sur le portail d'entreprise

Modifier les termes et conditions du panier de vente

Afficher une commande sur le portail d'entreprise

Les clients peuvent consulter leurs commandes à l'aide du Portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Afficher la demande soumise** > **Afficher les commandes**.
   La fenêtre Afficher l'ordre comporte les commandes suivantes.
   - Pour rechercher des commandes, utilisez l'option de recherche.
   - Pour trier et filtrer les commandes, utilisez le filtre.
   - Pour exporter au format PDF, Excel ou CSV, utilisez l'icône Action .
   - Pour ouvrir et commander - sélectionnez le numéro de commande.
   - Pour revenir à la fenêtre principale, utilisez les fils d'Ariane.

Information associée

Créer des commandes à partir du portail d'entreprise

Demander des mises à jour pour une ou plusieurs commandes

Demandez des modifications de la date d'exécution de commande prévue et de l'emplacement d'expédition pour une ou plusieurs commandes ou pour attirer l'attention sur un problème en créant un ticket de commande à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Envoyer une demande** > **Soumettre un ticket** > **Soumettre un ticket de commande**.
3. Créez un nouveau ticket de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket de commande

Champ	Description
Compte	Compte pour lequel vous créez le ticket.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Périmètre de la demande	Cette option doit être définie sur **Détails d'en-tête de commande, commandes multiples** pour créer un ticket pour une ou plusieurs commandes.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : ▪ 1 - Critique ▪ 2 - Élevée ▪ 3 - Modéré ▪ 4 - Faible (par défaut)
Description brève	Brève description facultative.

b. Sélectionnez **Suivant**.
Un ticket de commande est créé avec l'état Brouillon.

4. Sélectionnez les commandes que vous souhaitez ajouter au ticket de commande.

a. Dans le formulaire Ajouter et spécifier des modifications sur la page du ticket de commande, sélectionnez **Ajouter**.

b. Dans la fenêtre Ajouter des commandes au ticket, sélectionnez une ou plusieurs commandes et sélectionnez **Ajouter**.
Les lignes de ticket de commande correspondant aux enregistrements de commande sont créées.

c. Sélectionnez les lignes de ticket de commande que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Modifier**.

Sélectionnez une seule ligne de ticket de commande pour apporter des modifications spécifiques à une commande spécifique. Sélectionnez plusieurs lignes de ticket de commande pour apporter les mêmes modifications pour toutes les commandes.

Remarque :

Si vous ne souhaitez plus apporter de modifications à un élément de ligne de ticket de commande, sélectionnez-le, sélectionnez le bouton déroulant en regard de Modifier et sélectionnez **Supprimer** pour le supprimer de la liste des éléments à modifier.

d. Modifiez une ou toutes les valeurs de la boîte de dialogue Modifier l'élément.

Champ	Description
Date prévue demandée	Date à laquelle vous souhaitez que votre commande soit exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Emplacement d'expédition demandé	L'emplacement vers lequel vous souhaitez que votre commande soit expédiée.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Sélectionnez **Suivant** dans le formulaire Ajouter et spécifier des modifications.

5. Vérifiez les changements demandés et soumettez le ticket de commande sur la page Examiner et soumettre.
   - Si vous devez apporter d'autres modifications, accédez à la page requise à partir de la section Activités et répétez le processus de modification.
   - Si les modifications sont exactes, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le ticket de commande est créé avec les lignes de ticket de commande correspondant aux commandes que vous avez mises à jour, et l'état du ticket de commande passe à Nouveau.

Demander des mises à jour pour les éléments dans une seule commande

Demandez des changements pour la date d'exécution prévue de la commande, le lieu d'expédition ou la quantité d'éléments spécifiques d'une commande en créant un ticket de commande à partir du portail d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Envoyer une demande** > **Soumettre un ticket** > **Soumettre un ticket de commande**.
3. Créez un nouveau ticket de commande.

   a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket de commande

Champ	Description
Compte	Compte pour lequel vous créez le ticket.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Périmètre de la demande	Cette option doit être définie sur **Lignes de commande spécifiques, Commande unique** pour créer un ticket pour des éléments de ligne de commande spécifiques au sein d'une seule commande.
Numéro de commande	Ordre pour lequel vous souhaitez créer le ticket.
Priorité	Les priorités attribuées disponibles sont les suivantes : ▪ 1 - Critique ▪ 2 - Élevée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	▪ 3 - Modéré ▪ 4 - Faible (par défaut)
Description brève	Brève description facultative.

b. Sélectionnez **Suivant**.
Un ticket de commande est créé avec l'état Brouillon.

4. Sélectionnez les éléments de commande spécifiques que vous souhaitez ajouter au ticket de commande.

a. Sélectionnez **Ajouter** dans le formulaire Ajouter et spécifier les modifications de la page du ticket de commande.

b. Dans la fenêtre Ajouter des éléments de ligne de commandes au ticket, sélectionnez les éléments de commande pour lesquels vous souhaitez créer un ticket, puis sélectionnez **Ajouter**.
Des lignes de ticket de commande correspondant aux éléments de commande que vous avez sélectionnés sont créées.

c. Sélectionnez les lignes de ticket de commande que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Modifier**.

Si vous ne souhaitez plus apporter de modifications à un élément de ligne de ticket de commande, sélectionnez-le, sélectionnez le bouton déroulant en regard de **Modifier** et sélectionnez **Supprimer** pour le supprimer de la liste des éléments à modifier.

d. Modifiez une ou plusieurs valeurs dans la boîte de dialogue Modifier l'élément.

Champ	Description
Date prévue demandée	Date à laquelle vous souhaitez que votre commande soit exécutée.
Emplacement d'expédition demandé	L'emplacement vers lequel vous souhaitez que votre commande soit expédiée.
Quantité demandée	La quantité de l'élément que vous souhaitez acheter.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Sélectionnez **Suivant** dans le formulaire Ajouter et spécifier des modifications.

5. Vérifiez les changements demandés et soumettez le ticket de commande sur la page Examiner et soumettre.

- Si vous devez apporter d'autres modifications, accédez à la page requise à partir de la section Activités et répétez le processus de modification.
- Si les modifications sont exactes, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le ticket de commande est créé avec les éléments de ligne de ticket de commande correspondant aux éléments de ligne de commande que vous avez mis à jour, et l'état du ticket de commande bascule sur Nouveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Afficher les détails du ticket de commande

Affichez la liste des tickets de commande et leur état à partir du Portail d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'entreprise.
2. Sélectionner **Demandes** > **Afficher les demandes soumises** > **Afficher les tickets et les tâches**.
3. Sélectionnez **Mes tickets de commande** dans le menu Catégories pour afficher les tickets de commande.
4. Sélectionnez un ticket pour afficher son état et d'autres détails.

États des tickets de commandes

État	Description
Nouveau	Un nouveau ticket de commande est soumis.
Brouillon	Le ticket de commande qui n'a pas encore été soumis. Les lignes du ticket de commande à l'état Brouillon peuvent toujours être modifiées.
En cours de résolution	Le ticket de commande est géré par l'agent commercial.

Utilisation de Partner Relationship Management

Installez le module d'extension Partner Relationship Management (com.snc.partner_relationship_management) pour permettre aux administrateurs et aux partenaires de distribution d'utiliser le portail partenaire en libre-service.

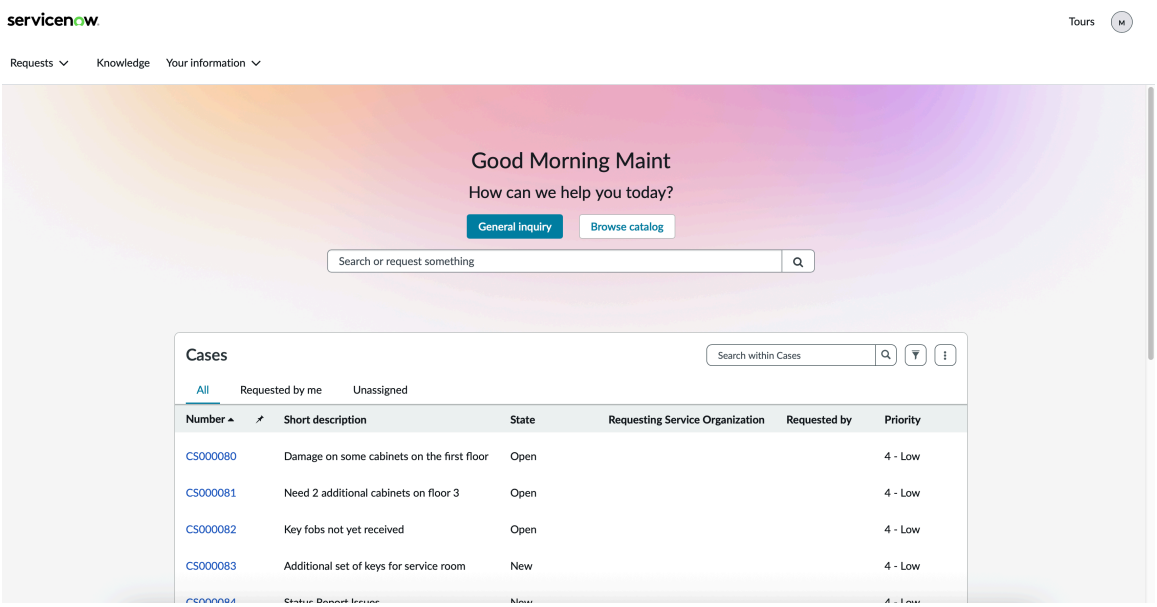
En tant que gestionnaire des relations avec les partenaires d'entreprise ou partenaire de distribution, vous pouvez utiliser le portail des partenaires pour effectuer l'une des tâches suivantes.

- Obtenez une vue à 360° du portail des partenaires.
- Ajouter et gérer des membres du personnel.
- Soumettez une demande pour vous connecter à l'entreprise.
- Accédez aux articles de la base de connaissances et interagissez avec la communauté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Portail partenaire



À partir du portail des partenaires, vous pouvez utiliser et accéder aux fonctionnalités suivantes.

Page d'accueil du portail partenaire pour les utilisateurs connectés

Tâche	Description
Demandes	Les partenaires de distribution peuvent effectuer les actions suivantes via l'en-tête **Demandes** . • Affichez et suivez les demandes. • Posez une question et connectez-vous à l'entreprise. • Inscrire des membres du personnel externe dans une organisation partenaire. • Déplacer des membres du personnel au sein de différentes organisations partenaires. • Affichez tous les catalogues liés aux services disponibles pour le profil connecté. Pour en savoir plus sur l'enregistrement d'un ticket, reportez-vous à la section Poser une question sur le portail des partenaires. Pour en savoir plus sur l'enregistrement des membres du personnel, reportez-vous à la section Inscrire un membre sur le portail partenaire.
Base de connaissances	Sélectionnez Base de **connaissances** dans l'en-tête pour afficher la page kb_home.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Page d'accueil du portail partenaire pour les utilisateurs connectés (suite)

Tâche	Description
	Vous pouvez rechercher la base de connaissances ou afficher une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Vos informations	Afficher une liste de tous les partenaires de distribution.
Question générale	Faites part de vos préoccupations ou de vos questions à l'entreprise. Pour en savoir plus sur la question générale, reportez-vous à la section Poser une question sur le portail des partenaires.
Parcourir le catalogue	Liste de tous les formulaires de catalogue.
Tickets	Fournit l'accès à tous les tickets et des liens rapides vers les tickets ouverts qui nécessitent une action.
Liens rapides	Liste des liens qui peuvent être configurés par l'utilisateur.
Visites guidées	Consultez une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement du portail des partenaires. Votre administrateur détermine si les visites s'affichent sur les pages.
Menu de profil	Sélectionnez votre image de profil pour afficher votre profil ou déconnectez-vous du portail des partenaires.
Rechercher	Recherchez des articles d'assistance et d'autres demandes. Entrez un mot ou un terme de recherche et sélectionnez **Rechercher** pour afficher les résultats.
Articles les plus populaires	Consultez la liste des articles les plus consultés de la communauté.

Information associée

Poser une question sur le portail des partenaires

Inscrire un membre sur le portail partenaire

Poser une question sur le portail des partenaires

Posez une question ou une préoccupation à l'entreprise sur le portail des partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager ou sn_prm.external_partner_associate

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Procédure

1. Accédez au portail des partenaires.
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Mes demandes**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Envoyer une demande**.
4. Sélectionnez **Question générale**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de demande et leur description, reportez-vous à la section Formulaire de question générale.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Utilisation de Partner Relationship Management

Inscrire un membre sur le portail partenaire

Inscrire un membre sur le portail partenaire

Enregistrez un nouveau membre partenaire ou transférez du personnel existant au sein d'une organisation partenaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prm.enterprise_partner_rel_manager, sn_prm.external_partner_manager sn_prm.enterprise_partner_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Attribuez à chaque membre du personnel certaines responsabilités et certains accès pour effectuer les opérations et les tâches quotidiennes.

Procédure

1. Accédez au portail des partenaires.
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Mes demandes**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Envoyer une demande**.
4. Sélectionnez **Inscrire un membre**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire d'inscription des membres et leur description, reportez-vous à la section Formulaire d'inscription des membres.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Utilisation de Partner Relationship Management

Poser une question sur le portail des partenaires

Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM)

Utilisez les options de l'IA de la plateforme d'applications ServiceNow® Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM) pour fournir des informations et une automatisation basées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

sur l’IA afin de générer des processus de vente et de commande plus rapides et plus intelligents.

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Utiliser des workflows agentiques dans Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM)

Utilisez la collection d'agents Now Assist pour Gestion des ventes et des commandes (SOM) IA pour effectuer des tâches de manière autonome.

Le workflow agentique Aider à nourrir les nouveaux prospects fonctionne avec une équipe d'agents IA pour vous aider à gérer le cycle de vie des prospects, de manière indépendante ou sous supervision.

Conditions préalables à l'utilisation d'un workflow agentique

Les conditions préalables à l'utilisation d'un workflow agentique sont les suivantes :

- Assurez-vous que le Now Assist panneau est allumé.
- Configurez le calendrier de travail pour les agents commerciaux :
  - Accédez à la **Tous** > **Programme de l'agent** > **Calendrier de travail**.
  - Créez un calendrier de travail pour les agents commerciaux.
- Dupliquez le workflow agentique et activez les déclencheurs.

Workflow agentique disponible pour la collection d'agents IA

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Aider à nourrir de nouveaux leads	• Décrit les étapes nécessaires pour engager le prospect avec l'agent commercial. • Envoie des e-mails initiaux de sensibilisation et de suivi. • Récupère les e-mails, classifie l'intention et l'achemine vers l'agent commercial approprié pour qu'il prenne des mesures. • Planifie, replanifie ou supprime les rendez-vous en fonction de la disponibilité de l'agent commercial. • Gère les prospects qui souhaitent se désabonner ou qui ne sont pas intéressés.	• Agent IA de sensibilisation du • Agent IA de l'email entrant • Agent IA de gestion des rendez-vous • Agent IA de désintérêt du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Important :
Par défaut, tous les enregistrements de workflow d'agent et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le cas d'utilisation , puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow agentique.
- Activez tous les agents au sein du workflow agentique.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Les déclencheurs de chaque workflow agentique doivent être uniques. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.
- Pour en savoir plus sur les grands modèles de langage (LLM) pour les agents IA et les workflows agentiques, reportez-vous à la section .

Aider à nourrir les nouvelles pistes Workflow agentique

Utilisez le workflow agentique Aider à nourrir les nouveaux prospects pour traiter l'ensemble du processus d'enregistrement des prospects.

Aider à nourrir les nouvelles pistes Vue d'ensemble du workflow agentique

Vous pouvez utiliser le workflow agentique Aider à nourrir de nouvelles pistes pour :

- Engagez-vous de manière proactive avec les prospects initiaux
- Réservez un rendez-vous ou une démo pour rapprocher la piste de la qualification
- Identifier les exclusions et le désintérêt pour la disqualification de la piste

Pour modifier le workflow agentique Aide à nourrir de nouveaux prospects, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Vous pouvez activer le modèle de workflow agentique en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau.

Important :
Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Aider à nourrir les cas d'utilisation de nouveaux prospects

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Aider à entretenir de nouveaux prospects**.

Aider à nourrir de nouveaux prospects Agents IA

La table suivante répertorie l'aide aux agents IA pour nourrir les nouveaux prospects.

Important :
Dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Les agents IA et leurs rôles dans le cas d'utilisation Aider à nourrir les nouvelles pistes

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Agent IA de sensibilisation du	Lance le flux de sensibilisation et de suivi. Ce flux assiste les agents commerciaux en envoyant les e-mails initiaux de sensibilisation et de suivi.
Agent IA de désintérêt du	Gère la disqualification de la piste et les demandes de désinscription.
Agent IA de l'email entrant	Lance le flux du gestionnaire de réponse entrant. Ce flux assiste les agents commerciaux en récupérant et en analysant les derniers enregistrements d'e-mail. Sur la base de son analyse, il recommande les mesures nécessaires pour aller de l'avant avec la piste.
Agent IA de gestion des rendez-vous	Aide à la gestion des rendez-vous pour les enregistrements de prospects. L'agent est capable de créer, de mettre à jour ou d'annuler des rendez-vous en fonction de la disponibilité du propriétaire de la piste.

Rôles requis pour créer un workflow agentique

Les rôles requis pour activer le workflow et y accéder sont les suivants.

Rôles et responsabilités

Rôles	Responsabilités
Administrateur IA des ventes	• Configurez le workflow agentique. • Modifiez les paramètres de l'IA. • Créez et gérez de nouveaux workflows et agents IA.
Utilisateur de Sales AI	Interagissez avec l'IA à l'aide du Now Assist panneau.

Activation du workflow agentique

Activé le workflow agentique :

1. Accédez au workflow agentique Aide à nourrir les nouveaux prospects et dupliquez-le. Le workflow duplique également tous les déclencheurs associés à ce workflow agentique.
2. Accédez au workflow dupliqué et activez le déclencheur (l'enregistrement de prospect est créé ou mis à jour).

Remarque :
Vous pouvez activer les déclencheurs associés au workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Activer les déclencheurs externes

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Actions entrantes**. Il existe 2 actions entrantes qui doivent être activées :
   - Activez le **workflow agentique Déclencher pour l'action entrante de prospect** .
   - Activez le **workflow agentique Déclencher pour l'action entrante de tâche de piste** .
2. Accédez au script SalesAIAgentsConstants et remplacez la valeur de HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_ID propriété par l'ID système du workflow agentique dupliqué.

Nourrir une piste

Pour entretenir une piste, procédez comme suit :

1. Passez en revue les informations sur l'écran Décrire et connecter, effectuez les mises à jour nécessaires pour vous assurer que le cas d'utilisation s'adapte à vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Définir le déclencheur, activez les déclencheurs qui s'adaptent à vos besoins ou créez vos propres déclencheurs, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
3. Dans l'écran Sélectionner l'affichage, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter des rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

      Remarque :
      Le sales_agent est le rôle par défaut pour le cas d'utilisation.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute le test pour le cas d'utilisation Studio d'agents IA .

Dans le Now Assist panneau, l'agent reçoit une notification dès que l'interaction est générée, ce qui lui permet de suivre les instructions à l'écran et d'accomplir la tâche. Pour plus d'informations, consultez Request the generative AI capabilities in Customer Service Management by using the Now Assist panel .

Traduction automatique

Extension Gestion des commandes avec ServiceNow les applications et les intégrations

Vous pouvez utiliser diverses ServiceNow applications de stockage et intégrations pour étendre davantage les options de Gestion des commandes.

Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes

Application ou intégration	Description
Gestion des commandes de Service Bridge pour les fournisseurs	Permettre aux fournisseurs de services et à leurs clients de passer et d'exécuter Gestion des commandes des commandes complexes, y compris certains types de commandes MACD, sur Pont de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes (suite)

Application ou intégration	Description
Intégration d'Order Management à Gestion des services sur site	Créez automatiquement des demandes de commande de travaux de service sur site avec Gestion des commandes, et suivez-les dans Gestion des services sur site.
Intégration d'Order Management à Gestion des portefeuilles de services	Assurez la supervision de projet de commandes et de tâches de commande complexes et de longue durée dans Gestion des commandes, et gérez-les dans Gestion des portefeuilles de services.

Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs permet aux fournisseurs de services de Gestion des commandes créer des offres de produits et des spécifications de service que Pont de services les consommateurs peuvent commander à partir des catalogues de services dans leurs ServiceNow instances. Les agents de commande et les prestataires peuvent ensuite terminer les commandes et les demandes sur l'instance du fournisseur.

Vue d'ensemble d'Order Management pour les fournisseurs avec Pont de services

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs prend en charge le processus de commande et d'exécution sur Pont de services. Les offres de produits et les spécifications de service publiées génèrent des créateurs d'enregistrements distants (RRP). Ces créateurs d'enregistrements distants créent les éléments de catalogue distants que vos consommateurs peuvent commander à partir du Portail de services sur leur instance.

Le workflow de génération de ces créateurs d'enregistrements distants implique les étapes de base suivantes :

- L'administrateur ou le gestionnaire de catalogue de produits crée les offres de produits et les spécifications de service sur une instance de fournisseur, en spécifiant le canal de distribution comme Pont de services et en indiquant que les offres de produits sont des articles vendables. Lorsque les offres et les spécifications de service sont publiées, des créateurs d'enregistrement distants (RRP) sont générés automatiquement pour créer les éléments de catalogue distants.
- L'administrateur de Pont de services associe des critères de consommateur aux créateurs d'enregistrements distants.
- L'administrateur de Pont de services examine et active les créateurs d'enregistrements distants sur l'instance du fournisseur. Ces créateurs d'enregistrements distants publient les éléments de catalogue distants dans le catalogue de services sur une instance de consommateur.
- Les consommateurs demandent des services à l'aide des éléments de catalogue distants sur le portail de services de leur instance de consommateur. Les demandes créent automatiquement une tâche de fournisseur pour répondre aux demandes sur l'instance du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Sur l'instance du fournisseur, la commande et les lignes de commande sont créées pour que les gestionnaires de commandes les approuvent et que les agents les exécutent.
- Sur l'instance du consommateur, les consommateurs reçoivent des mises à jour sur l'état de la commande et des commentaires des notes de travail de la part des agents de commande.

Fonctionnalités

- Prenez en charge les offres de produits simples et groupées avec des spécifications composites.
- Spécifications de service d'assistance.
- Prenez en charge les commandes de quantité pour les éléments de ligne de commande et la sélection de produits et services en option.
- Synchronisez les enregistrements d'inventaire des produits et des services, qui peuvent être consultés par les consommateurs dans leur instance.
- Autorisez les consommateurs à :
  - Suspendre, reprendre et déconnecter les ordres
  - Annulez une commande de l'instance de consommateur si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR).

Avantages

- Automatise la génération de créateurs d'enregistrements distants qui publient des offres et des spécifications de service dans un catalogue distant.
- Permet une exécution plus rapide des commandes sur l'instance du fournisseur et améliore la précision des commandes.
- Facilite la communication en mettant à jour les commentaires entre le fournisseur et l'instance client, ainsi qu'en partageant des mises à jour fréquentes sur l'état des commandes.

Mappage de l'état de la commande

Pendant le traitement des commandes, notez que les états des commandes correspondent à certains états des tâches des fournisseurs.

États de la commande et de la tâche du fournisseur

État de la commande	État de la tâche du fournisseur
Brouillon	Reçu
Soumis	Reçu
Enrichissement en cours	Reçu
Enrichissement en suspens	Reçu
Nouveau	Reçu
Authentifié	En cours de résolution
Planifié	En cours de résolution
Rejeté	En attente d'infos

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

États de la commande et de la tâche du fournisseur (suite)

État de la commande	État de la tâche du fournisseur
En cours	Travail en cours
Révision en cours	Reçu
En attente d'informations	En attente d'infos
En suspens	En attente d'infos
Évaluation de l'annulation	Annulé
Annulation en cours	En cours de résolution
Annulé	Annulé
Terminé	Fermé

Étape suivante

En tant qu'administrateur Service Bridge, passez en revue les tâches de configuration dans Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs.

Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Configurez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , que les fournisseurs peuvent utiliser Gestion des commandes pour créer et exécuter des commandes de produits sur Pont de services. Les fournisseurs publient les offres de produits et les spécifications de service sous forme d'éléments de catalogue distants afin que les consommateurs puissent commander à partir de leur Catalogue de services propre instance.

Vue d'ensemble de la configuration

Suivez ces tâches pour configurer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , qui permet Gestion des commandes de créer des offres de produits et des spécifications de service, puis de les publier dans votre ServiceNow instance de fournisseur en tant que créateurs d'enregistrements distants. Les administrateurs Service Bridge peuvent ensuite activer ces créateurs d'enregistrements distants pour rendre les produits et services disponibles à partir des Catalogue de services instances de consommateur.

Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Étape de configuration	Description	Rôle
Install Service Bridge for Providers	Installez l'application Pont de services pour les fournisseurs à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur la configuration de cette application, reportez-vous à la section Installing and configuring Service Bridge for Providers .	Administrateur
Install Service Bridge for Consumers	Installez l'application Pont de services pour consommateurs à partir duServiceNow Store. Pour	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Étape de configuration	Description	Rôle
	en savoir plus sur la configuration de cette application, reportez-vous à la rubrique Installation et configuration de Pont de services pour les consommateurs .	
Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs	Installez l'application à partir de ServiceNow Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs Store.	Administrateur
Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant	Dans l'instance du fournisseur, créez les offres de produits à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant	Dans l'instance du fournisseur, créez la spécification de service pour un service à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant	Dans l'instance du fournisseur, examinez le créateur d'enregistrement distant et associez les critères client qui autorisent l'élément de catalogue pour les consommateurs de Pont de services éligibles.	Administrateur du fournisseur Service Bridge
Associez des critères de consommateur au créateur d'enregistrement distant pour la gestion de l'inventaire.	Examinez le créateur d'enregistrement distant pour la gestion de l'inventaire et associez les critères du client.	
Activer le créateur d'enregistrement distant	Dans l'instance de consommateur, activez les autorisations pour les créateurs d'enregistrements distants.	Administrateur du consommateur de Pont de services
Mettre hors service un élément de catalogue distant	Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant et supprime l'élément du catalogue de services sur l'instance du consommateur.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Vous pouvez installer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (sn_sb_pro) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs :

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

Pour plus d'informations, voir Recherche des 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 trouver l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs ((sn_sb_pro))

   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 du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant

Créez une offre de produit dans une instance de fournisseur de Pont de services. Lorsque vous publiez l'offre de produit, un créateur d'enregistrement distant est créé pour l'élément de catalogue distant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez l'offre de produit, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Pont de services.

Procédure

1. Espace de travail configurable de CSM Sur l'instance du fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Formulaire Créer une offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté par le système pour l'offre de produits.
Nom	Nom alternatif pour l'offre de produits afin de faciliter sa différenciation des noms de produits similaires.
Nom complet	Nom de l'offre de produits ajoutée.
Type d'offre	Entité de l'offre. Sélectionnez l'un des types suivants : ○ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à l'aide du Espace de travail configurable de CSM fichier . ○ Droit : entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type de droit : ○ Garantie ○ Garantie étendue ○ Licence ○ Abonnement
Vendable	Option indiquant que l'offre de produits 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , sélectionnez cette option pour une offre de produits. Seules les offres de produits vendables créent des éléments de catalogue distants. Les offres avec des configurations groupées ne sont pas prises en charge.
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lorsqu'il passe une commande.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produits est disponible pour Gestion des ventes et des commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez **OK.**
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produits est supprimée des Gestion des ventes et des commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK.**
État	État de l'offre de produit. Les états comprennent Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. **Remarque :** Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services en tant que canal.
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il soit généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Spécification de produit	Spécification de produit à associer à l'offre de produits. Il fournit une vue fonctionnelle d'une offre de produits qui stimule l'exécution des commandes. **Remarque :** Seules les spécifications publiées apparaissent.
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produit a une spécification de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Unique : Frais uniques pour le produit. ○ Récurrent : frais qui se produisent à des intervalles planifiés. Vous pouvez définir la périodicité moyennant des frais récurrents. **Remarque :** Les informations de tarification ne sont pas visibles sur l'instance du consommateur. Si une liste de prix par défaut ou autre est configurée pour une offre, le prix est calculé et mis à jour uniquement sur l'instance du fournisseur.
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se reproduisent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Frais appliqués une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Créer un contrat	Option qui indique aux agents que les contrats de droit 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. Utilisée lorsque les autorisations sont gérées sous forme de contrats.
Modalité du contrat	Durée du contrat : ○ 12 mois ○ 24 mois ○ 36 mois ○ 48 mois ○ 60 mois
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
Version initiale	Nom de l'offre de produits au moment de la création de la version initiale.
Version précédente	Nom de la version précédente de l'offre de produits, par exemple : ○ Lorsque vous créez la version initiale de l'offre de produits (par exemple, la version 1), ce champ est vide. ○ Lorsque vous créez une version (version 2) avec un nom légèrement différent, le nom de l'offre de produits lors de sa création initiale apparaît ici. ○ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l'offre de produits tel qu'il était à la version 2 apparaît ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Ajoutez des caractéristiques supplémentaires à votre offre de produits, si nécessaire.
6. **Facultatif :** Ajoutez des visuels de produit à votre offre de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Dans l'onglet Visuels du produit, sélectionnez **Nouveau**.

b. Saisissez un nom pour le visuel.

c. Pour sélectionner un fichier 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.

7. Lorsque vous avez terminé de créer la version de l'offre de produit, sélectionnez l'une des actions suivantes.

Que faire ensuite

Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant pour cet élément de catalogue distant.

Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant

Créez une spécification de service sur une Pont de services instance de fournisseur. Lorsque vous publiez la spécification de service, un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification de service.

Avant de commencer

Définissez les caractéristiques, les options de caractéristique et les catégories de spécifications avant de créer une spécification de service.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin ou sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une spécification de service pour une demande de service, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Pont de services. Lorsque la spécification de service est publiée, un créateur d'enregistrement distant est créé pour la spécification.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSM sélectionnez la vue **Liste** .

2. Accédez à la **Spécifications** > **Spécifications de services** et sélectionnez **Nouveau**.
Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

Spécification de service

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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	○ Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné **Créer une version**. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom complet	Nom d'affichage qui apparaît pour la spécification lorsque cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. ○ 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 modèles de tranche correspondants, le système vérifie 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. Lorsque vous sélectionnez ce type, le champ **Canal de distribution** s'affiche pour spécifier le mode de prestation du service, par exemple le Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Face aux ressources Des services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource. **Non applicable** La spécification du service n'est pas orientée vers le client ou les ressources.
Sous type	Sous-type de spécification. Choisissez **Slice** pour définir les spécifications du service réseau 5G. **Remarque :** ○ Lorsque vous sélectionnez Tranche comme sous-type, 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 Aucun comme sous-type, vous pouvez spécifier manuellement un modèle.
Date de début	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer quand elle prend effet. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer qu'elle n'est plus en vigueur. Il s'agit uniquement d'informations et n'est pas utilisé pour un traitement réel.
Modèle	Modèles que vous avez définis si vous utilisez des services 5G. **Remarque :** Lorsque vous modifiez un modèle, il supprime toutes les caractéristiques de spécification marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle, puis associe à nouveau les caractéristiques de spécification selon le nouveau modèle que vous avez sélectionné.
Description	Description de la spécification de service.
État	État de la spécification de service. **Brouillon** Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **Publié** Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits. **Mis hors service** Spécification de service qui est retirée 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.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier le Web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. **Remarque :** Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services comme canal de distribution.
Code externe	Code de service de la spécification.
Ligne	Ligne de service de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise de cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option indiquant que la spécification de service est une spécification parente composée de plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option indiquant que quelqu'un doit installer le service sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de service nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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.

3. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.
   Un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification.

Que faire ensuite

Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant pour cet élément de catalogue distant.

Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant

Dans l'instance du fournisseur, associez les critères de consommateur appropriés au créateur d'enregistrement distant créé pour un élément de catalogue distant. Les critères de consommateur déterminent quels consommateurs ont droit à l'élément de catalogue. Pont de services Génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances de consommateur éligibles.

Avant de commencer

Par défaut, les créateurs d'enregistrements distants sont disponibles pour tous les consommateurs. Si vous avez des critères spécifiques pour certains utilisateurs, définissez les critères de consommateur pour Pont de services ces utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Creating entitlements in Service Bridge for Providers .

Rôle requis : sn_sb.admin ou admin

Procédure

1. Dans votre instance de fournisseur, accédez à **Tous** > **Fournisseur de Pont de services** > **Administration** > **Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant pour l'offre de produit ou la spécification de service créée par votre administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits.
   Examinez l'enregistrement pour valider qu'il a été créé comme prévu.

   Remarque :
   Un créateur d'enregistrement distant, Gérer l'inventaire, est créé automatiquement lorsqu'une offre de produit ou une spécification de service est publiée pour un élément de catalogue distant. Vous devez associer les critères de consommateur à ce créateur d'enregistrement distant afin que vos consommateurs puissent gérer l'inventaire de produits ou de services à partir du catalogue de services sur une instance de consommateur.

3. Accédez à l'onglet **Critères de consommateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

4. Dans l'enregistrement des critères Actif, sous la colonne **Critères de consommateur distant** , sélectionnez et enregistrez les critères à associer à l'élément de catalogue.
5. Sélectionnez **Publier**.
   Service Bridge génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances de consommateur éligibles.

Que faire ensuite

Activez les autorisations pour le créateur d'enregistrement distant.

Activer le créateur d'enregistrement distant

Activez le créateur d'enregistrement distant dans une Pont de services instance de consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sb.admin ou admin

Procédure

1. Dans l'instance de consommateur, accédez à **Tous** > **Consommateur de Pont de services** > **Connexions des fournisseurs**.
2. Sélectionnez le lien Numéro pour accéder à l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. Dans l'onglet Créateurs d'enregistrement distants (liste connexe), sélectionnez le créateur d'enregistrement distant à activer.
4. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, sélectionnez **Activer**.
   L'offre de produit ou la spécification de service est maintenant disponible dans Catalogue de services au format de créateur d'enregistrement distant.

Mettre hors service un élément de catalogue distant

Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant. Lorsque le créateur d'enregistrement distant est mis hors service, l'élément de catalogue distant est automatiquement supprimé du catalogue de services sur l'instance du consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Espace de travail configurable de CSM Sur l'instance du fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à l'offre de produit ou à la spécification de service publiée à mettre hors service.
   - Pour mettre hors service une offre de produit, accédez à **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produits à mettre hors service.
   - Pour mettre hors service une spécification de service, accédez à **Spécifications** > **Spécifications de services** et sélectionnez la spécification de service à mettre hors service.
3. Sélectionnez **Mettre hors service**.
   L'offre de produit ou la spécification de service est définie sur l'état Mis hors service. L'état du créateur d'enregistrement associé à l'élément passe de Publié à Mis hors service, et l'élément du catalogue de produits est automatiquement supprimé du catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

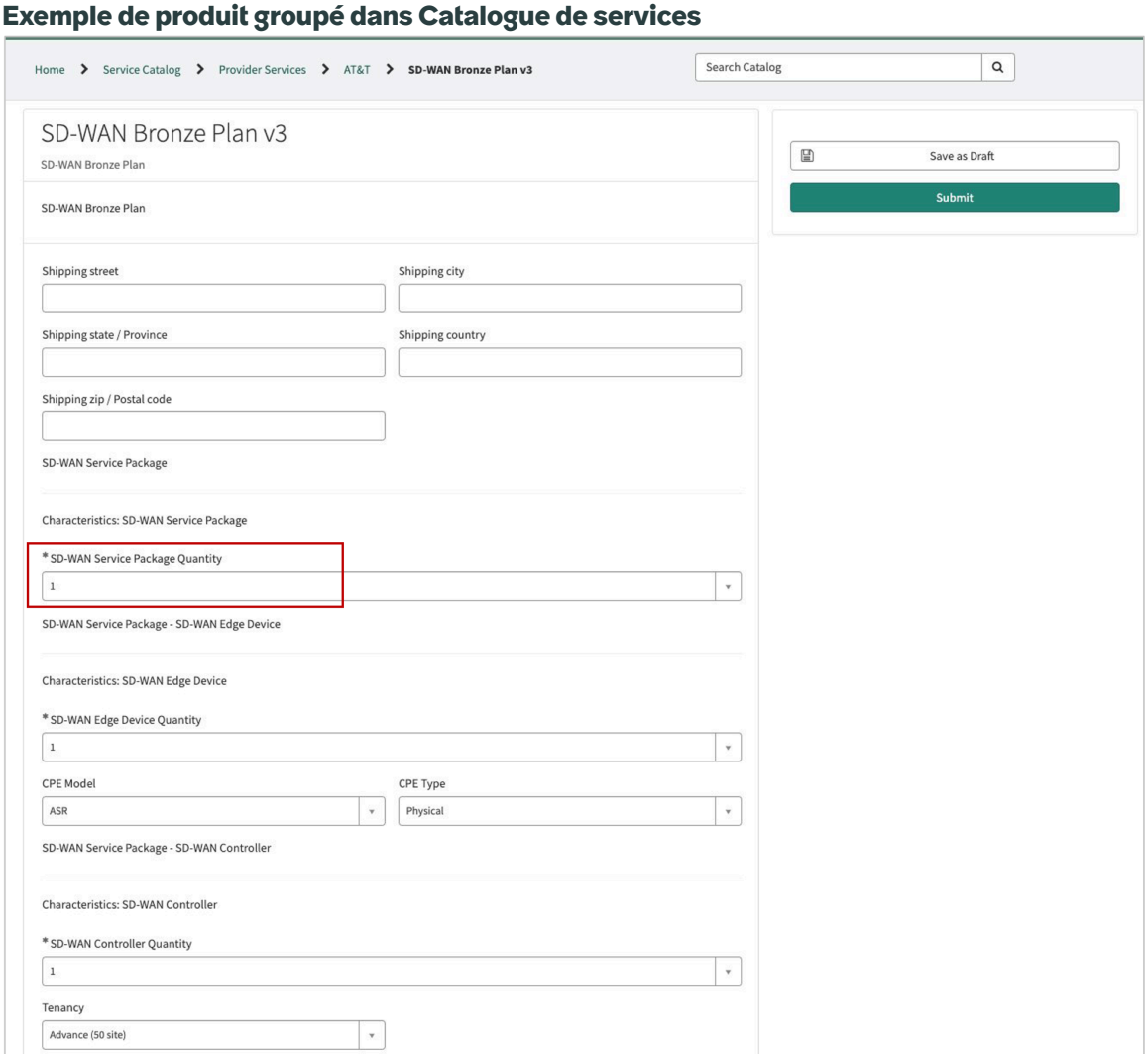
Créer des commandes à partir d'éléments de catalogue du portail de services

Lorsque les consommateurs utilisent Service Portal sur leur instance, ils peuvent passer des commandes d'éléments de catalogue qui ont des spécifications de produits groupées. Ils peuvent également annuler une commande et examiner et gérer l'inventaire des produits et services.

Commandes de produits groupés

Les éléments de catalogue à distance de Pont de services peuvent inclure des produits groupés qui ont des composants composites avec différentes options de caractéristiques qui peuvent être sélectionnées, y compris la quantité.

Exemple de produit groupé dans Catalogue de services



Annulation d'une commande

Les consommateurs peuvent annuler une commande si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR). Si le PONR a été atteint, le consommateur reçoit un message d'état indiquant que la commande ne peut pas être annulée.

Gestion de l'inventaire des produits ou des services

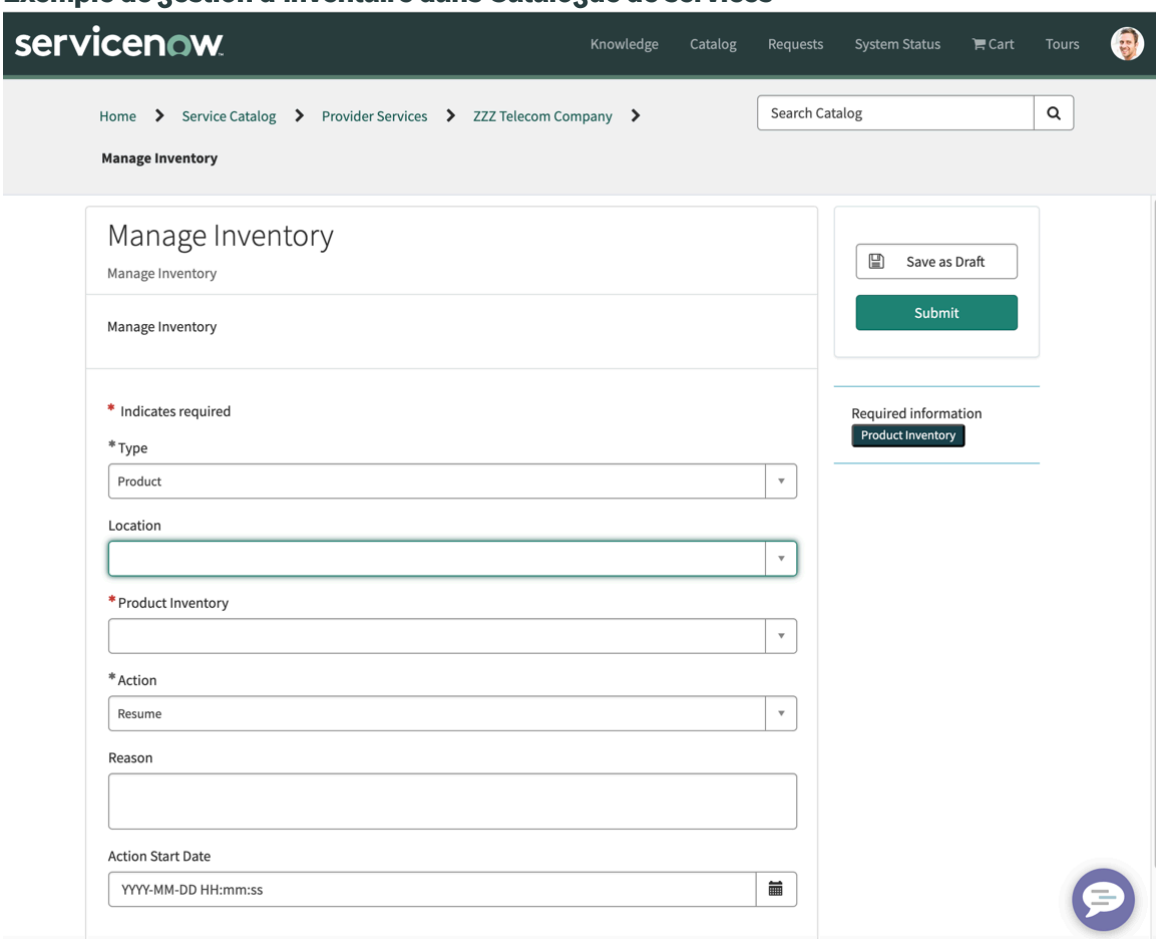
Les consommateurs peuvent afficher et gérer l'inventaire des produits ou des services pour les produits et services. Ils peuvent utiliser le champ **Emplacement** pour filtrer la vue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

d'inventaire par emplacement particulier. Les consommateurs peuvent également effectuer des actions de déconnexion, de suspension ou de reprise.

Exemple de gestion d'inventaire dans Catalogue de services



Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site

Assure une intégration entre les Gestion des commandesGestion des services sur site applications et Cette intégration est disponible pour tous les ServiceNow clients dotés du module d'extension (com.sn_ind_tmt_orm), du module d'extension Gestion des commandes Espace de travail configurable pour la gestion des services sur site (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) et du module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management).

Gestion des commandes-FSM Vue d'ensemble de l'intégration

Cette intégration permet la création automatique et manuelle de commandes de travaux de l'application Gestion des commandes à l'application Gestion des services sur site . Cette intégration garantit la collaboration entre les Gestion des commandes applications et les Gestion des services sur site utilisateurs afin de prendre en charge le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Les commandes de travaux sont créées pour une commande qui nécessite un 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Fonctionnalités principales

- Automatisation de la création, des mises à jour et du suivi des commandes de travaux.
- Déclenchement manuel basé sur l'interface utilisateur de la 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 et pour Gestion des commandes le Gestion des services sur site statut, la note de travail, les détails du client et d'autres mises à jour.
- Suivi et gestion du workflow de bout en bout des commandes et des commandes de travaux associées dans le processus d'exécution.

Configuration de la création automatique de commandes de travaux

Vous pouvez activer la création automatique de commandes de travaux du Order Management for Telecommunications, Media, and Technology au 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 de clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de service, 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 table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les 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 de la table de décision pré-remplit 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'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour la commande de domaine. Les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique d'ordre de travail pour l'ordre de domaine .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes de clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, telles que des commandes de produits, des commandes de service, 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 table de décision Politique de commande de travaux pour la 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 de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 Ordre 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 de commande 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 dans 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 la section Use decision tables .

Configurer la création de commande de travaux pour la tâche de commande

Ajoutez une condition dans l'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande. Les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la tâche de commande .

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les 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.

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 de commande 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 service dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une condition est ajoutée dans la table de décision. Si cette condition de l'arbre de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une tâche de commande. (pour en savoir plus, consultez Decision Builder user interface) ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site - Scénario du workflow

L'intégration entre Gestion des commandes 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 les clients, de l'état et d'autres mises à jour entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

Scénario

Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé la commande dans Gestion des commandes, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site pour les conditions spécifiées dans l'arbre de décision. À mesure que les agents de service sur site travaillent sur ces commandes de travaux, ils peuvent 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 fermées. Ce workflow montre la synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

1. Un agent d'exécution des commandes crée une nouvelle commande client dans l'espace de Gestion des commandes 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 , les détails sont affichés dans Gestion des services sur site les notes de travail de l'espace Gestion des commandes de travail.
   - Si une commande de travaux est annulée, l'état de la commande de travaux s'affiche dans la section Notes de Gestion des commandes 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), aucune modification ne peut plus être apportée 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.

> **Remarque :**
> L'agent ne peut fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux associées à cette commande de domaine sont fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles

L'application Gestion des commandes fournit une intégration à l'application ServiceNow® Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) permettant la supervision de projet de tâches complexes d'exécution de commandes. Utilisez cette intégration pour gérer les éléments de ligne de commande et les tâches de commande planifiées comme des projets dans SPM.

Fonctionnalités

- Automatise la création de projets basés sur des règles de supervision de projet, ce qui permet 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 Gestion des commandes un projet associé dans SPM, fournissant aux chefs de projet des mises à jour en temps réel sur l'activité des tâches via des informations, des notes et des commentaires sur les changements 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, et 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 commande planifiées prédéfinies qui permettent la synchronisation entre l'exécution de commande et les tâches de projet.
- Ferme automatiquement les tâches de projet lorsque les tâches enfants et les tâches de commande ou les commandes de domaine associées sont terminées ou annulées.

Avantages

- Permet aux chefs de projet de superviser de bout en bout les commandes complexes, telles que les commandes de longue durée qui nécessitent une livraison sur un compte client spécifique avec plusieurs emplacements.
- Gère les risques en identifiant les problèmes qui affectent les dépendances du projet et l'exécution des commandes en temps opportun.
- Élimine le suivi manuel de l'état des commandes entre SPM les Gestion des commandes applications. Réduit 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 Gestion des commandes utilise Gestion stratégique des portefeuilles l'application standard (PPM) dans SPM pour suivre les Gestion des portefeuilles de projets tâches d'exécution en tant que projets dans votre organisation. Cette intégration fonctionne également avec l'application Gestion des projets clients si vous souhaitez suivre automatiquement les tâches d'exécution des commandes des clients en tant que projets clients.

Configuration

Les administrateurs configurent l'intégration en configurant les SPM éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Modèles de projet : créez les modèles de projet PPM qui sont utilisés pour générer automatiquement les projets pour les SPM commandes nécessitant une supervision de projet. Les modèles de projet définissent également les tâches planifiées pour la livraison des commandes.
- Gestion des commandes Conditions et règles de supervision de projet : définissez les conditions et les règles de décision qui déterminent les commandes éligibles à la supervision de projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. Vous utilisez différentes tables de décision de supervision de la gestion des projets 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 Gestion des commandes des champs aux SPM champs de projet en configurant le mappage de champs dans les cartes de CSM tables.
- Propriété pour la fermeture automatique des tâches de projet : contrôlez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque des 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, Gestion des commandes effectue les étapes de traitement suivantes.

- 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, le projet et les tâches de projet sont créés automatiquement à l'aide du modèle de projet spécifié.

  Remarque :
  Si plusieurs lignes de commande sont éligibles à la supervision, le système crée plusieurs projets.

- Synchronisation ponctuelle : synchronise la ligne de commande avec le projet, en établissant la relation entre la ligne de commande et le projet.
- Détermination de la supervision de la tâche de projet : après Gestion des commandes avoir décomposé l'élément de ligne de commande en commandes de domaine et tâches de commande, il effectue les opérations suivantes :
  - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les commandes de domaines. Si un ordre de domaine répond aux conditions de supervision du projet, 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

supervision du projet, crée 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 vers les tâches de projet.

- Changements d'état de la tâche de commande : à Gestion des commandes mesure que les états des tâches de commande changent, synchronise l'état et le statut avec les tâches de projet correspondantes dans SPM afin que les chefs de projet et les autres personnes concernées du projet puissent visualiser les changements en temps réel.
- Mises à jour des notes et des commentaires du 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 Gestion des commandes.

Modules d'extension pour l'intégration SPM

L'intégration SPM est incluse dans l'application Gestion des commandes . 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 Gestion financière et Project Portfolio Suite. La suite comprend diverses applications pour gérer les projets de votre organisation, telles que Gestion de programme, Gestion des projets et Gestion de la demande. Pour plus d'informations sur Project Portfolio Suite, voir Project Portfolio Suite avec Financials .
- Module d'extension Customer Project Management (com.snc.csm_ppm) : active l'intégration de Gestion des projets clientèle à l'application PPM Standard. Cette intégration permet aux chefs de projet clients de créer et de gérer des projets complexes avec plusieurs tâches. Cette intégration fournit également aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets. Pour plus d'informations sur Gestion des projets Client, voir Intégration à Gestion des projets Client .

Contrôles d'accès dans l'intégration SPM

L'intégration SPM prend en charge certains contrôles d'accès pour les utilisateurs dotés des rôles suivants.

SPM Contrôles d'accès à l'intégration

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
• Agent d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Les agents d'exécution des commandes ont un accès en lecture aux commandes de produits, aux tâches de commande de produits, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les agents d'ordres de services ont un accès en lecture aux demandes de commande de	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (si vous utilisez Gestion des projets Client)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
• Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	service, 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 de projet. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. • Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. • Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management.	
• Gestionnaire d'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • Gestionnaire des ordres de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Les gestionnaires d'exécution des commandes reçoivent les commandes, examinent les éléments de ligne de commande, vérifient que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis approuvent les commandes. Les gestionnaires des ordres de service 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 chef 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 l'accès suivant aux informations sur les projets : ◦ Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. ◦ Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne	sn_ind_tmt_orm.créateur_commande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	de commande et Tâche de commande dans PPM. ○ Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management.	
Utilisateur de projet informatique [it_project_user]	• Accès en lecture aux champs du formulaire de projet. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. • Accès en lecture aux listes connexes Élément de ligne de commande et Tâche de commande dans PPM. • Lisez l'accès à la liste connexe de la tâche de commande à la tâche de projet dans Order Management. • Accès en lecture à la table Création de modèle de projet.	sn_ind_tmt_orm.visionneur_commande
Administrateur de projet informatique [it_project_admin]	• Configurez l'accès à toutes les fonctionnalités de gestion de projet. • Accès en lecture et en écriture à la table de création de modèle de projet. • Accès en lecture et en écriture à la liste connexe des éléments de ligne de commande dans PPM. • Accès en écriture à la liste connexe des tâches de commande dans PPM. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à la table Relations de projet. • Écrivez l'accès à la liste connexe Tâche de commande dans la liste connexe Tâche de projet dans Order Management.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.créateur_commande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

SPM Contrôles d'accès à l'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
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 pour déterminer la supervision du projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. • Contrôle la fermeture automatique des tâches de projet	

Étape suivante

En tant qu'administrateur, examinez les tâches de configuration dans Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles.

Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles

Configurez l'intégration de manière à ce que les Gestion stratégique des portefeuilles tâches de livraison de commandes dans Gestion des commandes puissent être suivies comme des 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 Gestion des projets clientèle (com.snc.csm_ppm). Pour plus d'informations sur la configuration de Gestion des projets Client, reportez-vous à la section Integrate with Customer Project Management using Guided Setup .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Étape de configuration	Description
	Remarque : Si vous avez installé l'application Gestion des commandes avant d'activer les modules d'extension PPM Standard ou Gestion de projet client, 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 dépendantes 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 tables CSM pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans SPM.
Configurer les conditions de supervision du projet et les 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 se qualifient pour la supervision de la gestion des projets. Vous spécifiez également les modèles de projet à utiliser pour créer ces projets.
Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet	Gérez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants connexes 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 utilisés Gestion des commandes pour instancier des projets pour les lignes de commande et les commandes de domaine et tâches de commande associées.

Dans l'intégration, les SPM 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 des modèles de projet et des tâches de modèle de projet dans les règles de décision de supervision du projet. Gestion des commandes utilise ces règles pour déterminer les éléments 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 disposant 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, voir Modèles de projet et Create a project template. Les données de démonstration avec l'application comprennent des Gestion des commandes modèles de projet que vous pouvez copier et modifier selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Lorsque vous créez des tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les 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 changements en cours dans Gestion des commandes.

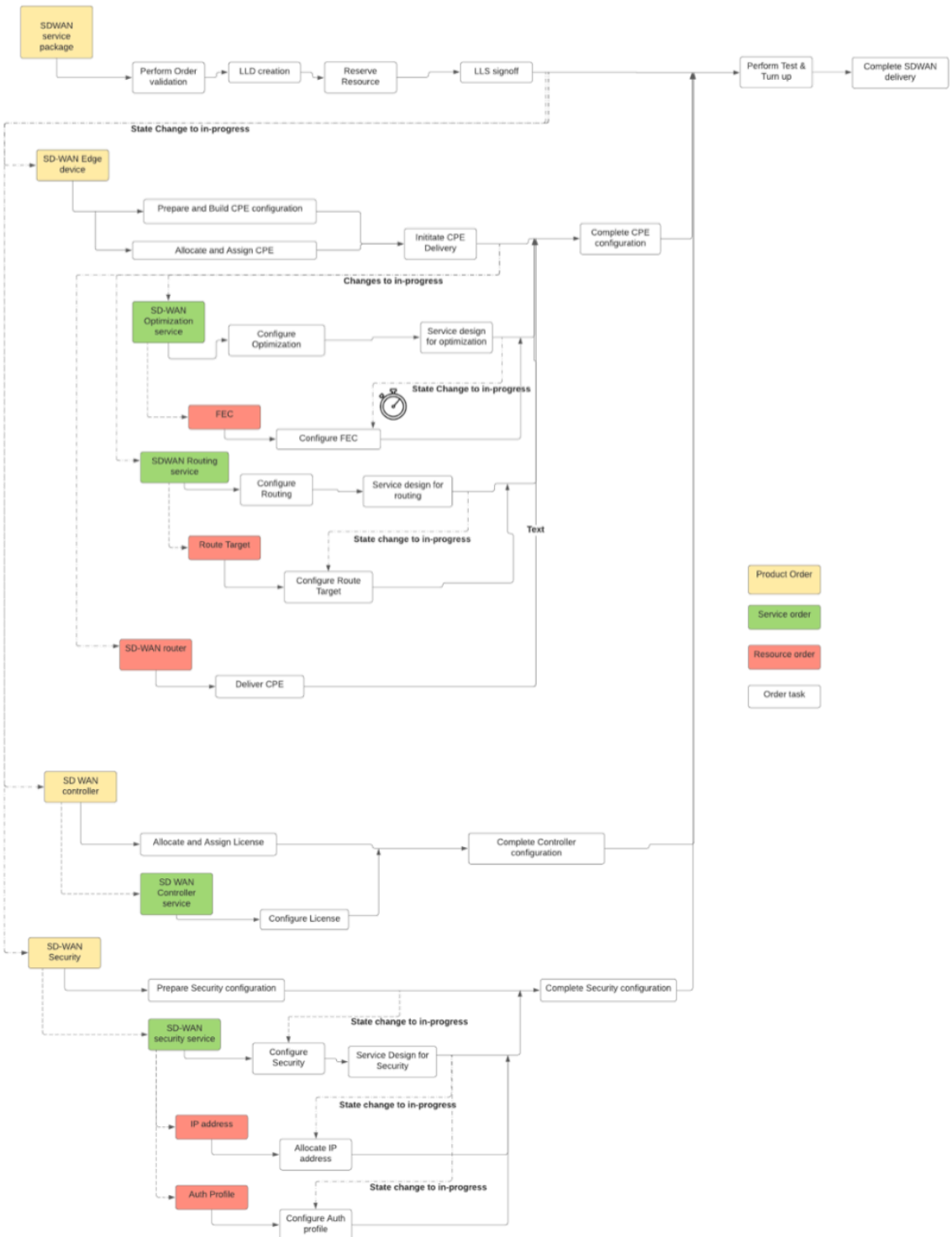
Avant de créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet

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 client soient exécutées. Par exemple, dans le flux d'exécution SD-WAN suivant, la ligne de commande principale est SD-WAN Service Package, qui définit le projet de ligne de commande à créer. Ensuite, identifiez les commandes de domaines, puis les tâches de commande qui nécessitent une supervision des tâches du projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Flux d'exécution SD-WAN



Traduction automatique

Configuration des conditions de supervision du 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 considéré comme un projet pouvant être suivi dans Gestion stratégique des portefeuilles. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé Gestion des commandes pour créer ce projet pour l'élément de commande.

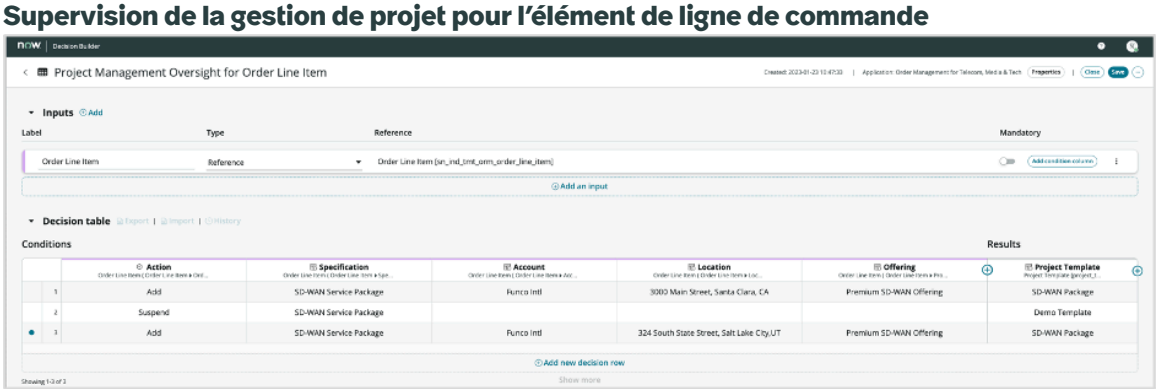
Définissez les conditions et les règles de décision pour la supervision de projet des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associées à l'aide Générateur de décision de formulaires pour les lignes de commande, les commandes de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

domaine et les tâches de commande. Ces formulaires comportent une table de décision pour préciser les conditions et les règles à appliquer lorsqu'il Gestion des commandes détermine l'admissibilité à la surveillance d'un projet.

Par exemple, dans le formulaire Gestion de la supervision de projet 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



Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification de conditions dans les tables de décision, reportez-vous à la section Decision Builder user interface .

Remarque :
Si Gestion des commandes des données de démonstration sont installées, la table de décision de chaque formulaire de supervision de projet affiche les colonnes de condition 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 de projet pour les lignes de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient une ligne de commande pour la supervision de 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 le générateur de décision de la supervision de la gestion des projets pour les éléments 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 condition pour **Spécification**, **Compte** et **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 l'élément de ligne** de commande.
   L'élément de ligne de commande s'affiche dans les **entrées** et la colonne Modèle de **projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition selon laquelle une ligne de commande doit remplir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Sélectionnez **la colonne Ajouter une condition**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de colonne de 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, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de 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 de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de 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 chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et saisissez les conditions que la ligne de commande doit respecter ainsi que le modèle de projet pour créer le projet.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

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 de projet pour les éléments de ligne de commande.

Configurer la supervision de 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 Gestion des commandes 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 l'ordre de Générateur de décision 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 que des projets soient créés pour les commandes de domaine d'un produit particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **Spécification**.

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 la commande de domaine** .
   L'élément Commande de domaine s'affiche dans la colonne **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. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de colonne de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 de la table de référence. Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez **Champ** et choisissez un champ dans la table Ordre de domaine, tel que **Spécification** (Domain Order.specification) pour spécifier un produit.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de 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 chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.

> **Remarque :**
> S'il existe des tâches de modèle de projet en double ayant la même **brève description**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner les tâches de modèle de projet appropriées. Pour plus d'informations sur la différenciation entre 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 chaque règle de décision à ajouter.

Résultats

Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les ordres de domaine qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour les ordres de domaine.

Configurer la supervision de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes 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 des projets 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 la gestion des projets pour la commande de domaine** .
   L'élément 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. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de colonne de 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, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence. Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez **Champ** et choisissez un champ dans la table de tâches de commande, tel que **Type de demande**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	(Order Task.request_type) pour spécifier un type de demande.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	La manière dont chaque ligne de la colonne de 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 chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.

> **Remarque :**
> S'il existe des tâches de modèle de projet en double ayant la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner la tâche de modèle de projet appropriée. Pour plus d'informations sur la différenciation entre 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 chaque règle de décision à ajouter.

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 de projet pour la tâche de commande.

Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons

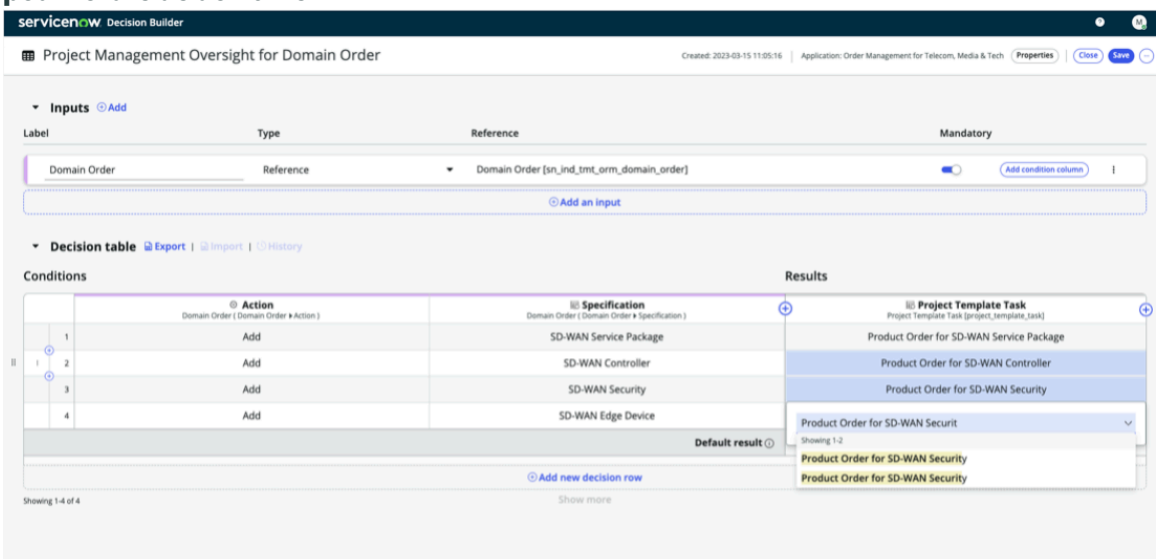
En tant qu'administrateur, lorsque vous configurez les règles de décision pour les ordres de domaine et les tâches de commande, vous constaterez peut-être qu'il existe plusieurs tâches de modèle de projet avec la même **brève description**. Il peut être difficile de déterminer la tâche de modèle de projet correcte à sélectionner.

Par exemple, la table de décision suivante pour la supervision de projet pour l'ordre de domaine affiche deux options portant le même nom pour la tâche de modèle de projet : Commande de produit pour la sécurité SD-WAN. Cette tâche de modèle de projet a la même **description brève** 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Dupliquer les tâches de modèle de projet dans Gestion des projets Supervision pour l'ordre de domaine



Vous pouvez déterminer la tâche de modèle de projet appropriée en trouvant et en vérifiant l'sys_id de la tâche de modèle de projet à utiliser. Pour plus d'informations, consultez Vérifier l'sys_id d'un modèle de tâche de projet.

Vérifier l'sys_id d'un modèle de tâche de projet

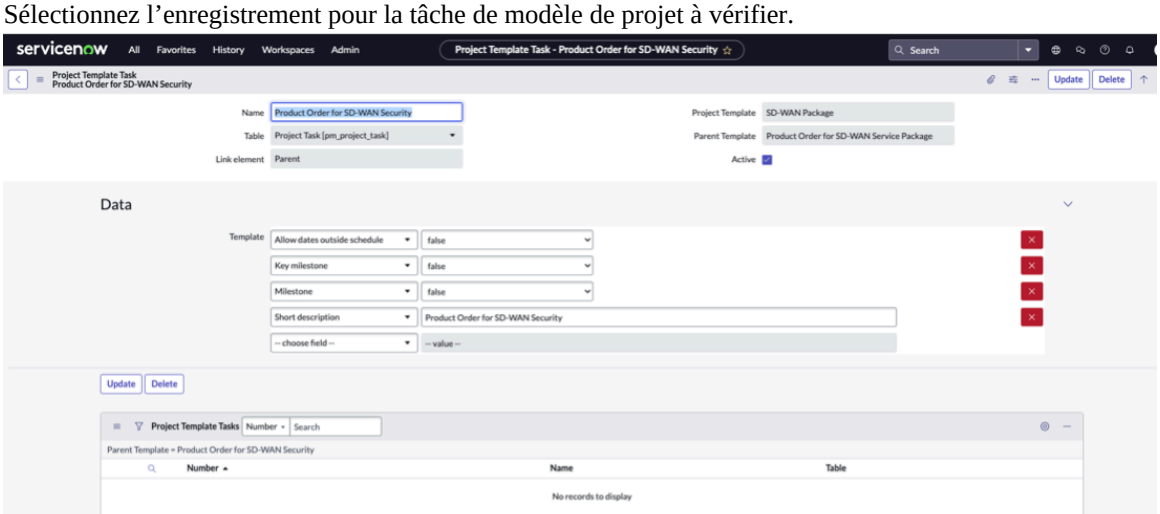
Déterminez si vous utilisez le bon modèle de tâche de projet pour les commandes de domaine ou les tâches de commande en vérifiant l'sys_id de la tâche de modèle de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre, saisissez `project_template_task.list`.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour la tâche de modèle de projet à vérifier.



Par exemple, dans l'enregistrement de tâche de modèle de projet pour la commande de produit pour Sécurité SD-WAN, qui appartient au modèle de projet du package SD-WAN, le sys_id est 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Vérifiez la valeur du sys_id dans l'entrée de table de décisions associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

a. Accédez à la **Tous** et dans le filtre, saisissez `sys_decision_question.list`.

b. Dans la table Décisions [sys_decision_question], localisez l'enregistrement de l'entrée de table de décision correspondante, par exemple Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine.

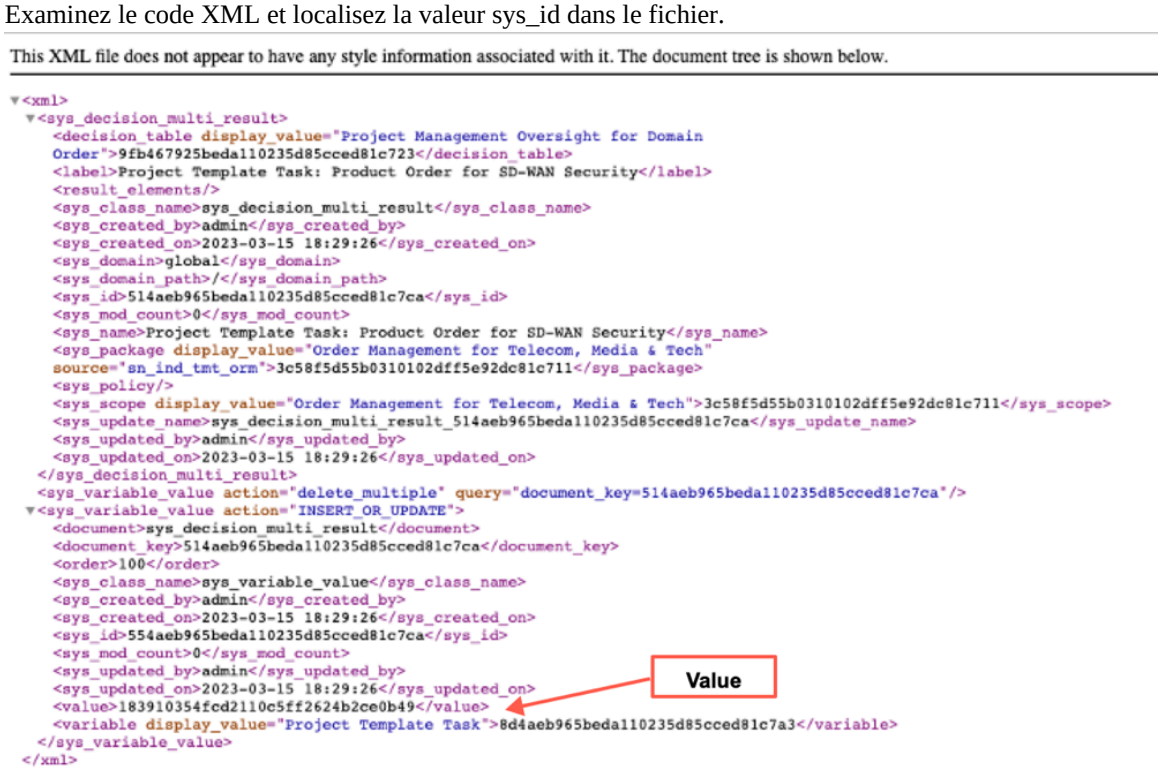
c. Dans l'enregistrement de la tâche de modèle de projet, sélectionnez la colonne **Réponse** .



L'enregistrement obtenu pour le champ **de réponse** s'ouvre.

4. Dans l'enregistrement obtenu 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 le code XML**.

5. Examinez le code XML et localisez la valeur sys_id dans le fichier.

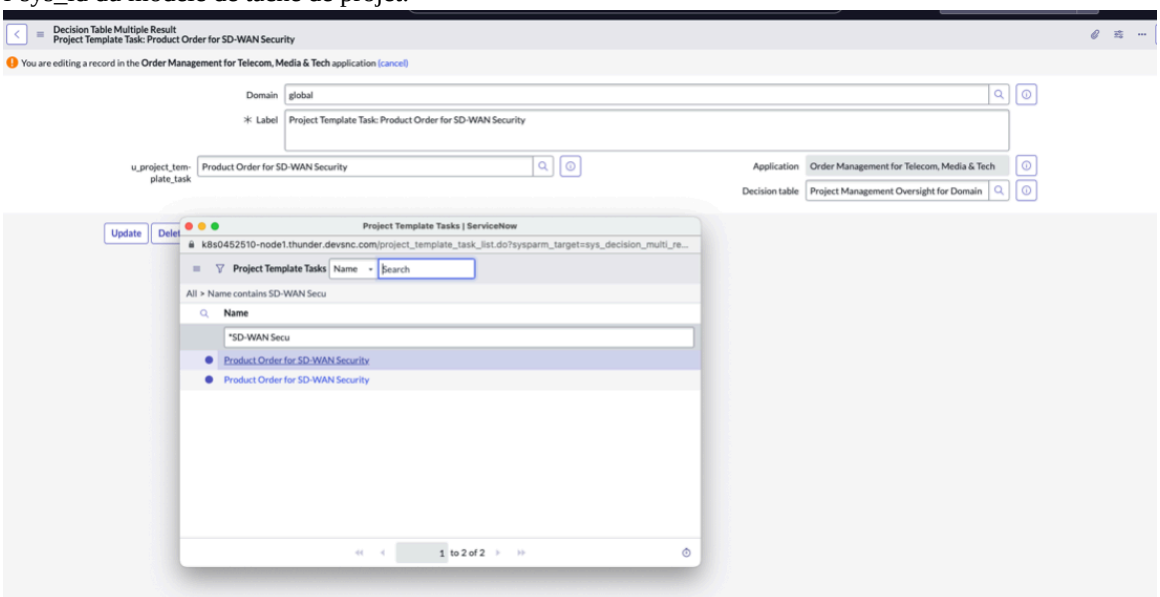


La valeur sys_id doit correspondre à l'sys_id de la tâche de modèle de projet déterminée à l'étape 1. Si la sys_id ne correspond pas, passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

6. Dans l'enregistrement de résultats multiples de la table de décision, sélectionnez le **u_project_template_task** et vérifiez la vue XML d'une autre tâche de modèle de projet pour vérifier l'sys_id du modèle de tâche de projet.



Configurer les mappages de champs

Configurez les cartes de CSM 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

Gestion des commandes Fournit des Gestion du service client cartes de table pour associer des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets et 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 Gestion des projets clientèle pour suivre les projets clients.

- Si vous utilisez PPM, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de table :

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 vers tâche de projet	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet [pm_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet [pm_project_task]

- Si vous utilisez Gestion des projets Client, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Cartes de table pour Customer Project Management

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet client	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet client [customer_project]
Commande de domaine vers la 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.

Remarque :
Si vous avez installé des données de démonstration pour Gestion des commandes, les mappages de champs pour le **champ source** et le **champ cible** affichent les valeurs utilisées pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage de champ 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 à Projet.
   - Si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande pour projet client.
3. Accédez à la liste connexe **Mappage de champs de base** et définissez un mappage de champs.

   Remarque :
   Si des données de démonstration Order Management sont installées, les valeurs **Champ source** et **Champ cible** de la liste connexe Mappage de champ 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 à projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
   - si vous utilisez Gestion des projets client, 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 Ordre de domaine et le mapper au champ **Description brève** de la table cible Tâche de projet.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Tâche de commande à projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- Si vous utilisez Gestion des projets Client, sélectionnez la carte de la 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 **Description brève** dans la table source Tâche de commande et le mapper au champ **Description brève** de 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 , Gestion des commandes ferme automatiquement les tâches de projet lorsque toutes les tâches de commande associées sont terminées et qu'il n'y a aucune tâche enfant ouverte ayant des dépendances de tâche de projet. Si une tâche de projet a des tâches enfants ouvertes, Gestion des commandes elle ne ferme pas automatiquement la tâche de projet. Vous pouvez utiliser la *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 de la tâche de projet, saisissez faux.
   - Pour réactiver la fermeture automatique de la tâche 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 entrée. Si la fermeture automatique est supprimée, les mises à jour de tâche de commande à 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 SPM , les chefs de projet et les agents ou gestionnaires d'exécution peuvent suivre les projets ayant Gestion stratégique des portefeuilles des tâches de commande associées dans Order Management.

Suivi des projets pour les tâches d'ordre planifiées dans SPM

En tant que chef de projet, vous pouvez examiner et mettre à jour les projets qui ont été créés pour le suivi des tâches de commandes planifiées à l'aide de l'application Gestion

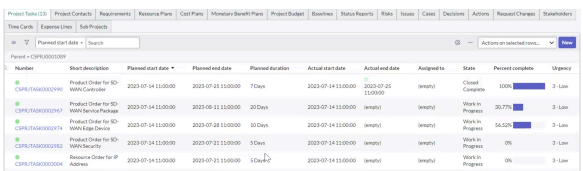
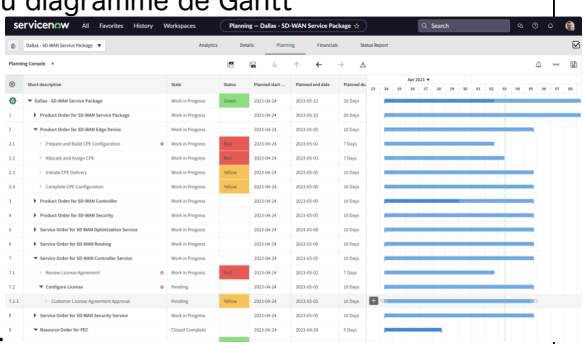
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

des portefeuilles de projets dans SPM. Lorsque les gestionnaires d'exécution et les agents mettent à jour ou terminent les tâches de commande, Gestion des commandes synchronisent automatiquement les états du projet entre SPM les éléments de ligne de commande, les états de commande de tâche et de domaine, ainsi que les états de la tâche de projet et de la tâche de commande à mesure que les gestionnaires d'exécution et les agents 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
Examiner un projet et un état d'exécution de commande	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 jusqu'à l'onglet **Tâches de projet** pour passer en revue les tâches du projet, l'état et le pourcentage d'achèvement. 
Examinez 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. 3. Sélectionnez l'onglet **Planification**. La vue du diagramme de Gantt s'affiche. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

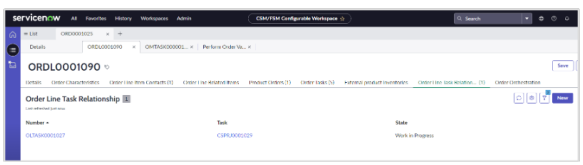
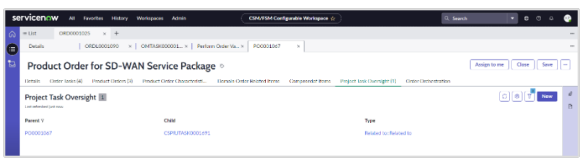
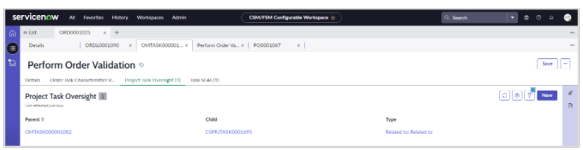
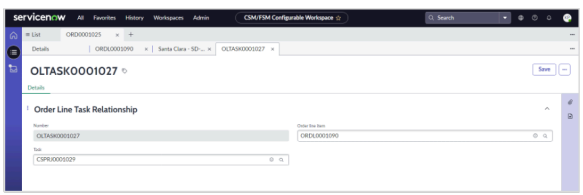
Tâches du chef de projet (suite)

Tâche	Détails
Examiner les notes et les commentaires sur les tâches de commande des agents et des gestionnaires d'exécution	**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 à partir d'Order Management.

Suivi des tâches d'exécution qui ont des projets associés dans Gestion des commandes

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 chef de projet responsable de la supervision du projet des tâches de gestion des commandes.

Tâches d'agent ou de gestionnaire d'exécution

Tâche	Exemple
Afficher la relation entre la ligne de commande et le projet dans le formulaire d'élément de ligne de commande	
Afficher la relation de commande tâche-domaine du projet dans le formulaire de domaine	
Afficher la relation entre la tâche de commande et la tâche de projet dans la tâche de commande de	
Onglet **Afficher les détails** dans la relation commande-tâche pour afficher le numéro de tâche, le numéro de projet et la relation entre le numéro d'élément de ligne de commande	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Gestion des commandes Option de diagnostic

Les agents peuvent utiliser ServiceNow® Gestion des commandes l'option de diagnostic pour diagnostiquer et résoudre les problèmes de service liés aux tâches de commande et aux commandes de domaine.

Installez ces modules d'extension :

- Module d'extension Gestion des ventes et des commandes
- Module d'extension Gestion des tests de service

  Pour plus d'informations sur la gestion des tests de service, consultez Setting up a test group et Setting up test definitions .

Diagnostiquer et résoudre une tâche de commande

En tant qu'agent de service clientèle, examinez, diagnostiquez, résolvez et clôturez une tâche de commande pour le problème lié au service rencontré par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour activer l'affichage de l'onglet **Diagnostic** et **Exécuter les diagnostics** dans le panneau conceptuel, **Tester et afficher** doit être sélectionné dans le type de demande.

La table de décision active le Test et l'activation pour configurer le déclencheur pour n'importe quelle définition de demande. Cette fonctionnalité prête à l'emploi est fournie uniquement pour la tâche de test et de découverte.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

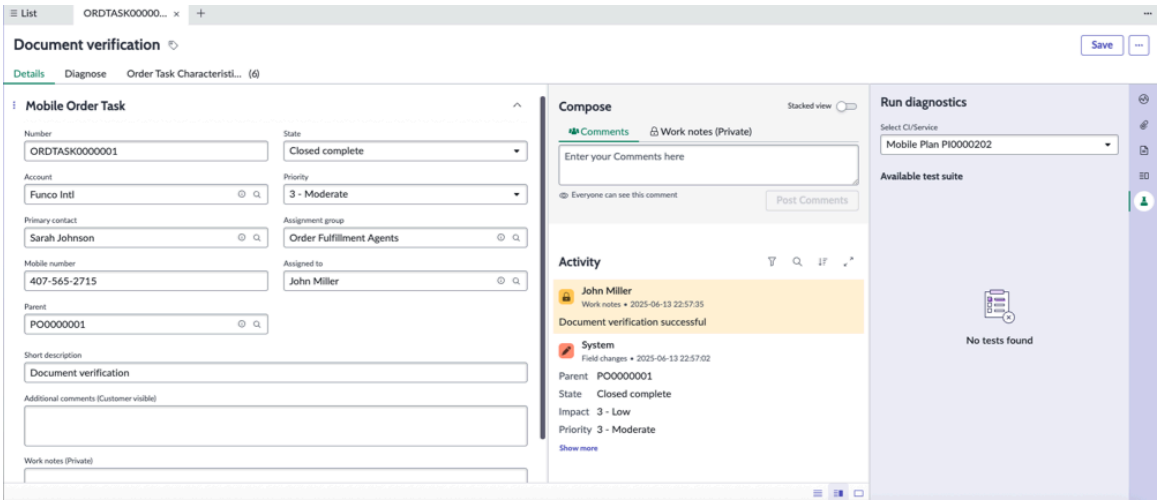
La tâche de commande passe par plusieurs étapes, du début à la clôture. Cela commence par un agent du service client qui examine et vérifie le problème. Vient ensuite le diagnostic, où des tests spécifiés par le système sont exécutés pour identifier la cause première. Une fois les tests terminés, l'agent passe à la réparation et crée une tâche pour résoudre le problème identifié. L'agent suit les instructions de la tâche de réparation pour résoudre les zones problématiques. Une fois la réparation terminée, la tâche est testée à nouveau pour confirmer que le problème est résolu. Enfin, la commande passe à l'étape suivante vers la livraison en fonction des commentaires du client.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Tâches de commande** > **Tous**.
4. Ouvrez une tâche de commande dont l'état est Nouveau ou Ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.



5. Examinez et vérifiez la tâche de commande.

   a. Dans l'onglet **Détails** , examinez et vérifiez les détails généraux de la tâche de commande.

6. Diagnostiquez la tâche de commande pour identifier la cause première du problème.

   La table de décision peut être configurée pour contrôler la visibilité des onglets du panneau contextuel Diagnostiquer et Exécuter les diagnostics. Pour plus d'informations sur les tables de décision, reportez-vous à la section Decision Tables .

   a. Pour générer les résultats des tests, sélectionnez **Exécuter les diagnostics** dans le panneau contextuel.

   b. Dans le panneau Exécuter les diagnostics, sélectionnez **CI/Service** dans la liste déroulante.

      La liste déroulante affiche l'inventaire de produits actuel lié à l'enregistrement parent de la tâche de commande.

      Pour configurer des définitions de test, reportez-vous à la section Setting up test definitions .

   c. Développez les cartes dans la **suite de tests Disponible**.
   Pour configurer un groupe de tests, reportez-vous à la section Setting up a test group .

   d. Dans le test manuel, sélectionnez des tests uniques/multiples.
   Dans le test automatisé, la sélection du test n'est pas disponible. Le flux secondaire configuré pour le groupe de tests est invoqué.

   e. Sélectionnez **Configurer**.

   f. Dans la section Configurer les tests, remplissez le formulaire des caractéristiques requises par le test pour activer le bouton **Exécuter le test** .

   g. **Facultatif :** Dans le test, sélectionnez une option Exécuter le **test** maintenant ou Planifier le **test** pour plus tard.

   h. Sélectionnez **Exécuter le test**.

   i. Dans la section Résultats **des tests** de l'onglet Diagnostic, sélectionnez l'icône **Actualiser la liste** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

j. Dans l'onglet Diagnostic, développez les **résultats des tests** et passez en revue les résultats des tests effectués à l'étape précédente, en vérifiant si chaque test a réussi ou échoué.

Les tests ayant échoué indiquent que les problèmes à l'origine de la tâche de commande ont été identifiés et doivent être réparés.

Le nombre maximal de lignes dans le groupe est limité à 20 lignes. Pour configurer le nombre maximal de lignes de plus de 20 lignes pour le groupe, voir Utilisation de la liste de présentation .

k. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Afficher les détails** d'un résultat de test spécifique pour en examiner les détails.

l. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Réexécuter le test** pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.

m. Sélectionnez **Continuer**.

7. Réparez la tâche de commande en créant une nouvelle tâche de réparation ou une tâche de réparation automatisée.

- Sélectionnez **Générer une tâche automatisée** pour créer automatiquement une tâche de réparation.
- Sélectionnez **Créer une tâche de réparation** pour créer manuellement une tâche de réparation personnalisée.

Une tâche de réparation est créée pour tous les scénarios de tests ayant échoué associés à la tâche de commande diagnostiquée.

a. Sélectionnez la tâche de réparation sur laquelle vous souhaitez travailler.

b. Dans le formulaire de tâche de résolution, examinez les détails de la tâche pour identifier le test ayant échoué, puis travaillez sur ces tests pour corriger la tâche de commande.

c. Dans le champ **Sélectionner** , sélectionnez un état approprié dans la liste pour mettre à jour ou fermer la tâche de réparation, tel que Fermé terminé.

d. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la tâche de résolution.

e. Sélectionnez **Continuer**.

8. Pour afficher les valeurs des caractéristiques de la tâche de commande, sélectionnez l'onglet Valeurs des caractéristiques de la **tâche de commande** .

Diagnostiquer et résoudre une commande de domaine

En tant qu'agent de service clientèle, examinez, diagnostiquez, résolvez et clôturez une commande de domaine pour le problème lié au service rencontré par le client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour activer l'affichage de l'onglet **Diagnostic** et **Exécuter les diagnostics** dans le panneau conceptuel, le **test et l'activation** automatique doivent être sélectionnés dans **l'étape**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

La table de décision active le Test et l'activation pour configurer le déclencheur pour n'importe quelle définition de demande. Cette fonctionnalité prête à l'emploi est fournie uniquement pour la tâche de test et de découverte.

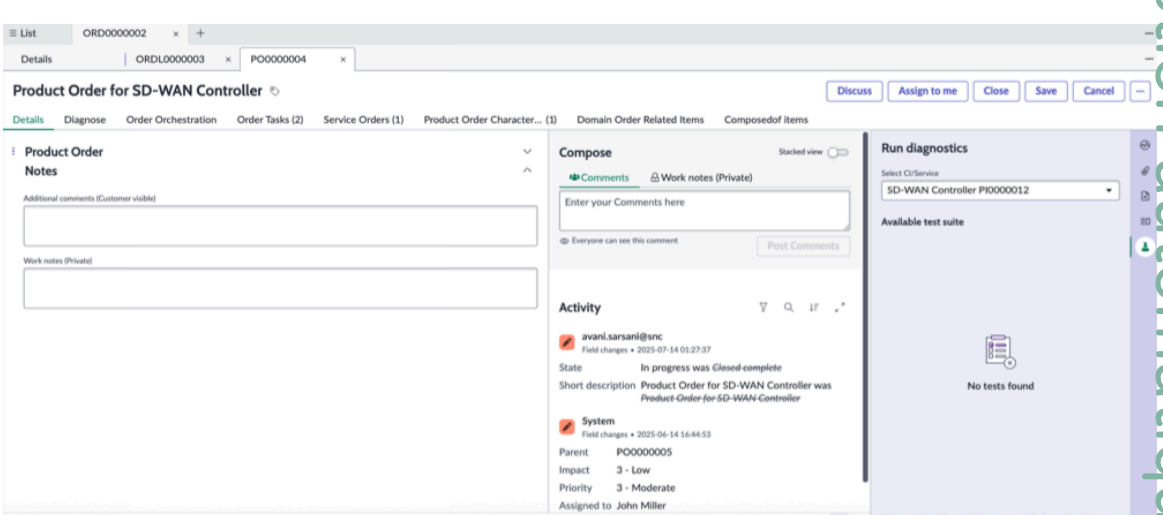
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ordre de domaine passe par plusieurs étapes, du début à la fermeture. Cela commence par un agent du service client qui examine et vérifie le problème. Vient ensuite l'étape du diagnostic, au cours de laquelle des tests spécifiés par le système sont exécutés pour identifier la cause première. Une fois les tests terminés, l'agent passe à la réparation et crée une tâche pour résoudre le problème identifié. L'agent suit les instructions de la tâche de réparation pour résoudre les zones problématiques. Une fois la réparation terminée, la tâche est testée à nouveau pour confirmer que le problème est résolu. Enfin, la commande passe à l'étape suivante vers la livraison en fonction des commentaires du client.

Cette tâche s'applique à la commande de produits, aux services et aux ressources.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tous**.
4. Dans l'onglet **Commandes de produits** , ouvrez l'enregistrement de la commande de produit.



5. Examinez et vérifiez la commande de domaine.
   a. Dans l'onglet **Détails** , développez la tâche Commande de produit, puis examinez et vérifiez les détails généraux de la commande de domaine.
   b. Si nécessaire, dans la section Notes, ajoutez des commentaires et des **notes de travailsupplémentaires**.
6. Diagnostiquez la commande de domaine pour identifier la cause première du problème.

   La table de décision peut être configurée pour contrôler la visibilité des onglets du panneau contextuel Diagnostiquer et Exécuter les diagnostics. Pour plus d'informations sur les tables de décision, reportez-vous à la section Decision Tables .

   a. Pour générer les résultats des tests, sélectionnez **Exécuter les diagnostics** dans le panneau contextuel.
   b. Dans le panneau Exécuter les diagnostics, sélectionnez **CI/Service** dans la liste déroulante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

La liste déroulante affiche l'inventaire des produits actuel et tous les inventaires enfants.

Pour configurer des définitions de test, reportez-vous à la section Setting up test definitions .

c. Développez les cartes dans la **suite de tests Disponible**.
Pour configurer un groupe de tests, reportez-vous à la section Setting up a test group .

d. Dans le test manuel, sélectionnez des tests uniques/multiples.
Dans le test automatisé, la sélection du test n'est pas disponible. Le flux secondaire configuré pour le groupe de tests est invoqué.

e. Sélectionnez **Configurer**.

f. Dans la boîte de dialogue Configurer les tests, remplissez le formulaire des caractéristiques requises pour activer le bouton **Exécuter le test** .

g. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de test, sélectionnez une option **Exécuter le test** maintenant ou **Planifier le test** pour plus tard.

h. Sélectionnez **Exécuter le test**.

i. Dans la section Résultats **des tests** de l'onglet Diagnostic, sélectionnez l'icône **Actualiser la liste** .

j. Dans l'onglet Diagnostic, développez les **résultats des tests** et passez en revue les résultats des tests effectués à l'étape précédente, en vérifiant si chaque test a réussi ou échoué.

Les tests ayant échoué indiquent que les problèmes à l'origine de la tâche de commande ont été identifiés et doivent être réparés.

Le nombre maximal de lignes dans le groupe est limité à 20 lignes. Pour configurer le nombre maximal de lignes de plus de 20 lignes pour le groupe, voir Utilisation de la liste de présentation .

k. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **Afficher les détails** d'un résultat de test spécifique pour en examiner les détails.

l. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **Réexécuter le test** pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.

m. Sélectionnez **Continuer**.

7. Réparez la tâche de commande en créant une nouvelle tâche de réparation ou une tâche de réparation automatisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Sélectionnez **Générer une tâche automatisée** pour créer automatiquement une tâche de réparation.
- Sélectionnez **Créer une tâche de réparation** pour créer manuellement une tâche de réparation personnalisée.

Une tâche de réparation est créée pour tous les scénarios de tests ayant échoué associés à la tâche de commande diagnostiquée.

a. Sélectionnez la tâche de réparation sur laquelle vous souhaitez travailler.

b. Dans le formulaire de tâche de résolution, examinez les détails de la tâche pour identifier le test ayant échoué, puis travaillez sur ces tests pour corriger la tâche de commande.

c. Dans le champ **Sélectionner** , sélectionnez un état approprié dans la liste pour mettre à jour ou fermer la tâche de réparation, tel que Fermé terminé.

d. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la tâche de résolution.

e. Sélectionnez **Continuer**.

8. Pour afficher l'orchestration de l'ordre de domaine, sélectionnez l'onglet **Orchestration** de commande.
9. Pour afficher les tâches de la commande de domaine, sélectionnez l'onglet **Tâches de commande** .
10. Pour afficher les valeurs de caractéristiques de la commande de domaine, sélectionnez l'onglet Valeurs des caractéristiques de la **commande de produit** .
11. Pour afficher les détails de la commande de service, sélectionnez l'onglet **Commandes de services** .
12. Pour afficher les détails des éléments connexes à la commande de domaine, sélectionnez l'onglet **Éléments connexes** à la commande de domaine.
13. Pour afficher la composition des éléments, sélectionnez l'onglet **Composition des éléments** .

Référence Gestion des ventes et des commandes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les Gestion des ventes et des commandes applications.

[store-future: BEGIN review]

Gestion des ventes et des commandes Modèles de données

Chaque Gestion des ventes et des commandes application possède un modèle de données qui mappe la relation entre les entités et les tables de l'application.

[End]

Modèle de données de catalogue de produits

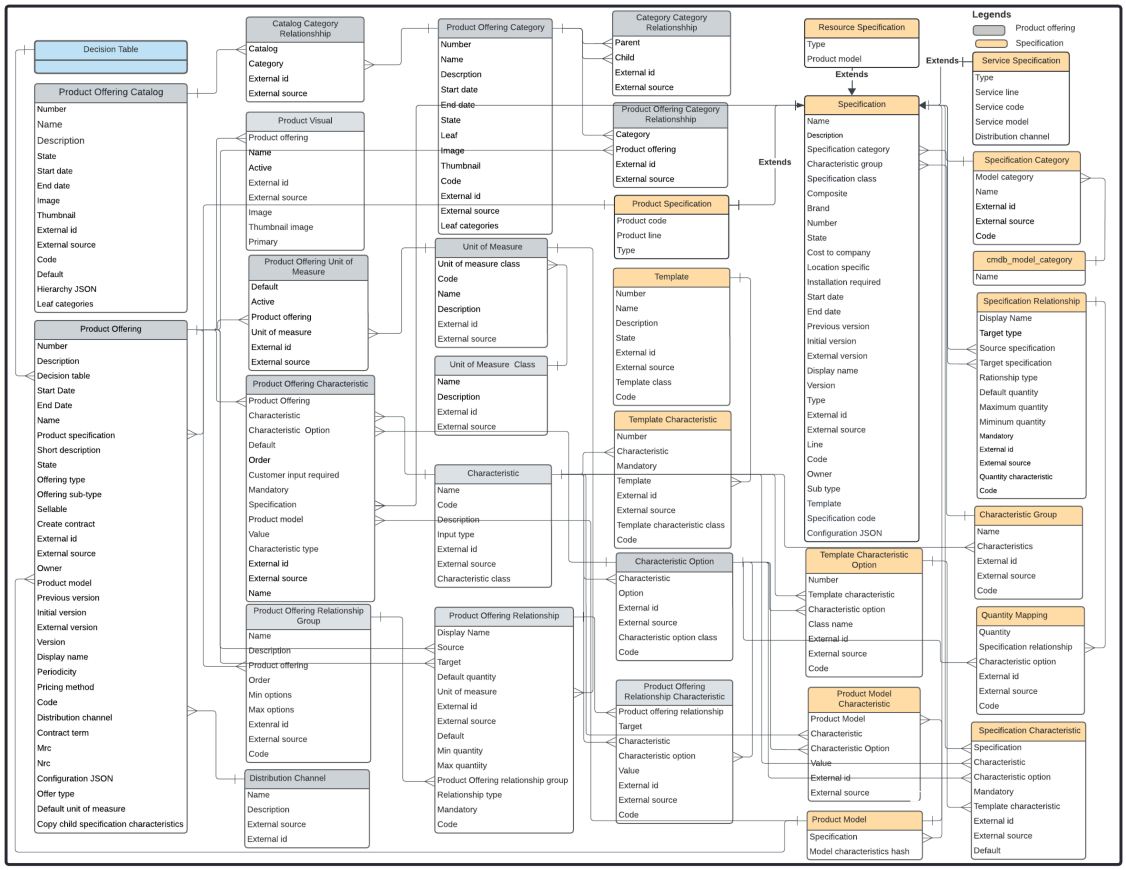
Le modèle de données du catalogue de produits montre comment les catalogues de produits, les catégories, les offres de produits, les spécifications et d'autres entités liées au catalogue fonctionnent Gestion des ventes et des commandes ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mappage des données du catalogue de produits

Diagramme du modèle de données de catalogue de produits



Entités du catalogue de produits

Entités du modèle de données Product Catalog

Entité	Description
Table de décision	Tables utilisées pour Studio de workflow appliquer des conditions de contrôle de diverses fonctionnalités.
Catalogue d'offres de produits	Groupes similaires d'offres de produits qui ciblent un marché ou un segment client. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Créer un catalogue de produits.
Offre de produits	Produit vendu par une organisation. Une offre de produit contient des informations destinées aux clients, telles que la description du produit, le prix, l'éligibilité et les options de caractéristiques du produit. Une offre de produit peut être 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Entités du modèle de données Product Catalog (suite)

Entité	Description
Relation de catégorie de catalogue	Relation entre les catégories de catalogue et de catalogue racine.
Visuel du produit	Image d'une offre de produit dans le catalogue que les agents voient lorsqu'ils créent des opportunités, des devis et des commandes.
Unité de mesure de l'offre de produits	Option qui définit la façon dont la quantité de produits est classée. Les unités de mesure comprennent chacun, carton, boîte, caisse, kit, emballage et autres.
Caractéristique des offres de produits	Options disponibles pour un produit. Les caractéristiques sont génériques. Les caractéristiques peuvent avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Vous pouvez les associer à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource pour décrire les attributs du produit, du service ou de la ressource.
Groupe de relations d'offre de produits	Regroupement logique d'offres de produits individuelles ou d'offres groupées.
Canal de distribution	Option permettant de définir d'autres canaux dans lesquels l'offre de produit est utilisée, par exemple Web ou Pont de services.
Catégorie d'offre de produits	
Unité de mesure	
Classe de l'unité de mesure	
Caractéristique	Options disponibles pour un produit, telles que la couleur ou la taille. Les caractéristiques sont génériques. Les caractéristiques peuvent avoir une ou plusieurs options de caractéristique.
Relation d'offre de produits	Relation entre la catégorie d'offre de produits et les offres de produits enfants.
Relation catégorie/catégorie	Relation entre la catégorie de catalogue et les sous-catégories de catalogue ou catégories enfants.
Relation de catégorie d'offre de produits	
Spécification de produit	Produit qu'un fournisseur vend au client. Cette spécification est un modèle permettant de capturer diverses caractéristiques. Par exemple, un produit comprenant la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, tels que les visuels du produit.
Modèle	Modèle qui définit un réseau individuel dans un réseau 5G physique qui a été partitionné en plusieurs réseaux distincts appelés tranches.
Caractéristique du modèle	Attributs d'un modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Entités du modèle de données Product Catalog (suite)

Entité	Description
Option de la caractéristique	
Caractéristique de la relation des offres de produits	
Spécification de ressource	
Spécification	
Option de la caractéristique du modèle	
Caractéristiques du modèle de produit	
Modèle de produit	
Spécification de service	Informations techniques qui définissent les différents aspects d'un service. • Une spécification de service inclut le coût, les termes et conditions et les documents liés au service, tels que des visuels de service et des guides de mise en œuvre. • Vous pouvez utiliser ces spécifications pour définir les services destinés aux clients (FCS) et les services destinés aux ressources (RFS).
Catégorie de spécification	
cmdb_model_category	
Relation de spécifications	
Groupe de caractéristiques	
Mappage de quantité	
Caractéristique de spécification	

[store-future: BEGIN review]

Référence Gestion des commandes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des commandes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formulaire Détails du compte dans Gestion des commandes

Le formulaire Détails des comptes vous permet de créer ou de consulter les détails du compte d'un client ou d'un partenaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'entreprise ou du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Compte	Numéro de compte affecté par le système, au format ACTnnnnnn.
Contact principal	Nom de la principale personne à contacter pour le compte. Sélectionnez l'icône de recherche (icône ) pour rechercher des enregistrements connexes.
Compte parent	Nom du compte parent, le cas échéant, pour ce compte. • Par exemple, si vous ouvrez un compte qui est une succursale nationale d'une société multinationale, le compte parent est celui de la société multinationale. Sélectionnez l'icône de recherche (icône ) 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 pour un client.
Partenaire	Option qui indique si ce compte est pour un partenaire commercial.
Site web	URL du site web de 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 de forme libre pour le compte client.

[End]

Formulaires de commande de clients

L'espace de travail Gestion des commandes des clients et les formulaires de commande client vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les commandes client capturées.

[store-future: BEGIN review]

Éléments de menu de liste Gestion des commandes

Le formulaire de l'espace de travail Gestion des commandes des clients vous permet de sélectionner des commandes clients à examiner et à modifier.

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 plus, consultez Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande client.
Tâches ouvertes	Nombre de tâches de commande de client ouvertes à examiner et à exécuter. 1. Si vous cliquez sur cette tuile, 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 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'erreur ouverts. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des erreurs ouvertes. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Mettre à jour un enregistrement d'erreur.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mosaïque	Description
Tendances d’exécution des commandes des clients	Nombre de commandes clients qui ont été exécutées au cours des quatre derniers mois.
Mes tâches actives	Liste des tâches de commande client actives 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 temporelle élevée, mais pas aussi urgente qu’une tâche d’ordre de priorité critique. **3 - Modérée** Tâche avec une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Tâche avec une criticité de temps et une urgence faibles. **Description brève** 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 de commande a été annulé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire de commande de clients

La section Détails d'élément de ligne du formulaire Éléments de ligne de commande vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
ORDnnnnnnnn	Numéro unique de client ou de commande de service 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 commercial • Site Web • Téléphone • Adresse
Contact	Nom de la personne à contacter du compte. Cliquez sur le nom pour consulter les détails de contact suivants : • Prénom et nom • Nom de compte • Titre du contact • Langue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• 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 du client : champs des détails de la commande

Le volet Détails des commandes de clients - section Détails de la commande vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'une commande client.

Champ	Description
Ordre	Numéro de commande client unique affecté par le système. **Remarque :** Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services. Pour en savoir plus sur les ordres de service, consultez • Création, révision, approbation et exécution des commandes de service • Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service
Compte	Nom du compte client. **Remarque :** Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom du contact pour la commande.
Date de commande	Date à laquelle vous avez reçu la commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
PONR	Option qui indique si cet ordre a dépassé le point de non-retour. • Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas réviser la commande ou demander une annulation pendant que le processus de traitement 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 parent 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 PONR, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si elle est effacée, vous pouvez toujours réviser la commande ou demander son 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. **Remarque :** Comme une commande de service capturée, les commandes de clients ont un ID avec le préfixe **ORD(nnn).** Le champ **Catégorie de commande** vous permet d'identifier facilement le type de commande.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de la commande client, y compris tous ses éléments de ligne associés. Pour afficher une liste des sélections d'états, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas ( ). **Remarque :** Pour afficher une liste complète des états des commandes client avec des descriptions détaillées, reportez-vous à la section États des formulaires de commande de clients États des commandes des clients.
Type d'exécution	Type d'action d'exécution pour la commande client. **Livrer**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Livrez les éléments commandés au client lorsque vous traitez la commande. **Qualifier** Vérifiez la faisabilité de la livraison des produits et services demandés sur la commande client. Sans activer ou livrer réellement les produits ou services pour la commande, elle est généralement traitée avec un ensemble de tâches différent. Si toutes les tâches précédentes sont terminées, le traitement des tâches de commande de produit, de service ou de ressource associées peut commencer.
Version	Version actuelle de la commande client. Indique le nombre de fois que vous avez révisé la commande client au cours du processus d'exécution. Une commande client pour un produit ou un service peut faire l'objet de plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision en a une version 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 : **Aucun** Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande client. Il s'agit du paramètre par défaut pour les nouvelles commandes client. **Mettre à jour** Une révision en cours des caractéristiques, des contacts ou des prix a été soumise pour la commande client. **Annuler** Une commande client est annulée ou en cours d'annulation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet Détails de la commande du client : champs de détails de tarification

Le volet Détails des commandes de clients - 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'ensemble de la commande client. Par exemple, des frais d'installation uniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour l'ensemble de la commande client. Par exemple, des frais d'installation uniques.
Contrat	ID du contrat de service, le cas échéant, associé à la commande client.
Prix total	Prix total pour l'ensemble de la commande client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

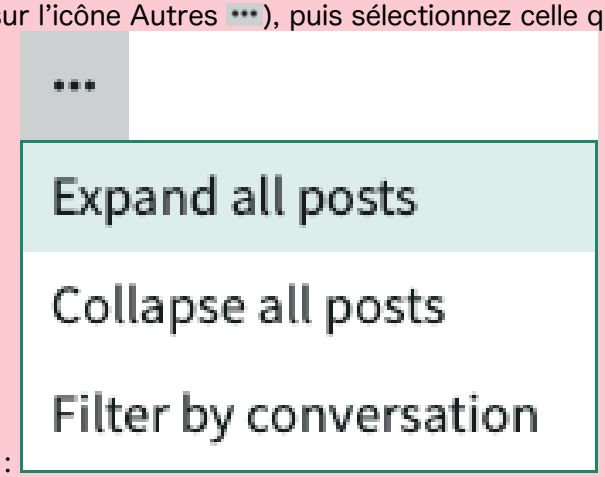
Volet Détails de la commande du client : autres champs de détails

Le volet Détails des commandes de clients - section Détails de la commande vous permet d'examiner et de modifier les détails supplémentaires d'une commande client.

Champ	Description
Autres détails	Détails des dates de début effective et prévue de la commande client.
Date de début effective	Champ que vous pouvez utiliser à des fins liées à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour saisir la date réelle à laquelle vous avez livré l'article ou le service commandé. **Remarque :** Les champs **Date de fin réelle**, **Date de début prévue** et **Date de fin prévue** sont fournis à titre informatif uniquement et ne sont utilisés pour aucun type de traitement dans votre instance.
Date de fin effective	Champ que vous pouvez utiliser à des fins liées à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour saisir la date réelle à laquelle vous avez livré l'article ou le service commandé.
Date de début attendue	Champ que vous pouvez utiliser à des fins liées 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 des fins liées à la date. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour désigner la date avant laquelle le client attend la livraison de l'article ou du service commandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 client visible par tous, y compris le client.
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 bon 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 d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier 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

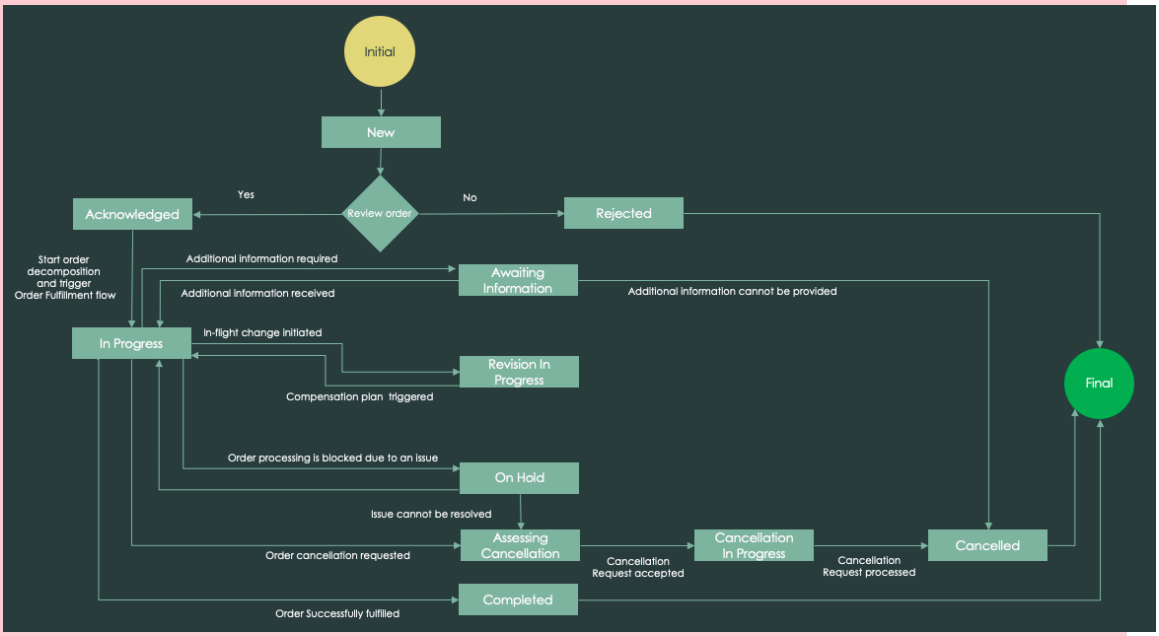
Utilisez les champs **État** des formulaires de gestion des commandes client pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande client et pour effectuer certains types d'actions de commande client, telles que l'annulation d'une commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le traitement de l'état des clients et des commandes de service.

Traitement de l'état de la commande de client et de service



États des formulaires de commande de clients

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 client.

État de la commande du client	Description
Brouillon	La commande client qui est encore à l'étape de capture ou la saisie manuelle de la commande client n'est pas terminée. La phase de capture de données consiste à capturer les détails complets de la commande client à partir d'une API ou via Service Bridge. Le brouillon est un état affecté par le système.
Nouveau	Le processus de capture de commande client 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 terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau.
Soumis	Commande de client que l'agent de commande a envoyée.
Enrichissement en cours	Commande de client pour laquelle le processus d'enrichissement de la commande est en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de la commande du client	Description
Enrichissement en suspens	Commande de client pour laquelle le processus d'enrichissement de commande est en suspens.
Authentifié	Commande client dont le traitement d'exécution a été approuvé par le gestionnaire d'exécution.
Rejeté	Commande client que le gestionnaire d'exécution a rejetée pour le traitement d'exécution.
En cours de traitement	Commande de client qui a été approuvée et sur laquelle vous travaillez actuellement. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients.
Révision en cours	Révision de la commande client en cours de traitement mais non approuvée. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsque vous êtes en train de mettre à jour la commande client, elle passe à cet état.
En attente d'informations	Commande client en cours de traitement mais en attente de réception d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur.
En suspens	Commande de client en suspens. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée.
Annulé	Commande client annulée par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
Évaluation de l'annulation	Dans le cadre des fonctions de changement 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 client.
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, la commande client passe à cet état.
Annulé	Commande client annulée par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
Terminé	Tous les éléments de ligne de commande client associés sont terminés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de la commande du client	Description
	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 Terminé. • Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur Terminé.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les fonctions de changement de commande en cours et leur incidence sur les états de révision en cours, d'évaluation d'annulation, d'annulation en cours et de commande client annulée, consultez les rubriques suivantes :

- Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation
- Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours

États des formulaires des éléments 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 la section : Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client et .

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
Brouillon	Commande du client parent qui est encore à l'étape de capture de données ou la saisie manuelle de la commande du client n'est pas terminée. La phase de capture de données consiste à capturer tous les détails de la commande client à partir d'une API ou via Pont de services. Dans ce cas, Brouillon est un état affecté par le système. Cet état est affecté par le système.
Soumis	Élément de ligne de commande de la commande client que l'agent de commande a envoyé.
Enrichissement en cours	Élément de ligne de commande de la commande client pour laquelle le processus d'enrichissement de commande est en cours.
Enrichissement en suspens	Élément de ligne de commande de la commande de client pour lequel le processus d'enrichissement de commande est en suspens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
Nouveau	Processus de capture de données pour la commande client parente qui est terminé et l'élément de ligne de commande client est en attente d'approbation par le gestionnaire d'exécution. Une fois la capture de la commande client terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau. **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 par votre organisation.
Authentifié	Élément de ligne de commande de client dont le traitement de l'exécution a été approuvé par le gestionnaire d'exécution.
Rejeté	Élément de ligne de commande de client dont le traitement de l'exécution a été rejeté par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
En cours de traitement	Élément de ligne de commande 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 de traitement mais qui n'a pas été approuvée. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation • Champs clés 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 de réception d'informations de la part du client avant tout traitement d'exécution ultérieur.
En suspens	Élément de ligne de commande de client en suspens. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée.
Évaluation de l'annulation	Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour l'élément de ligne de commande client, elle passe à cet état. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
	• Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation • Champs clés 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 de client passe à cet état. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation • Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours
Annulé	Élément de ligne de commande de client annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
Terminé	L'élément de ligne de commande de client et toutes les commandes de domaine et tâches de commande associées qui sont terminées. **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 Terminé. • Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur Terminé.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les fonctions de changement de commande en cours et leur incidence sur les états Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Annulation de l'élément de ligne de commande client, consultez les rubriques suivantes :

- Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation
- Champs clés 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

- Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client
- Examiner les commandes de services de domaine associées à une commande de produit
- Examiner les commandes de ressources de domaine associées à un élément de ligne de commande client

État	Description
Brouillon	Tâches nouvelles ou en attente de démarrage qui sont affectées à la commande de produit, de service ou de ressource.
Qualifié	Toutes les tâches requises et préalables sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressources ou de ses tâches associées peut démarrer.
En cours	Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource qui est toujours en cours.
Fermé terminé	Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource terminé. **Remarque :** Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution de la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.
Annulé	Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource qui a été annulé.

États des formulaires de tâches de commandes

Utilisez le champ **État** du 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 autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée. 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 qui est ouverte et aucun traitement n'est en cours.
En cours de traitement	Traitement de la tâche de commande toujours en cours ou en cours d'exécution.
Fermé terminé	Traitement de la tâche de commande terminée. Il s'agit d'un état affecté par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de la tâche de commande	Description
	Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution de 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 Gestion des commandes

Gestion des commandes 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, du reporting, 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 Exécution des commandes dans Gestion des commandes prend en charge la séparation de domaine au niveau du compte. Toutes les commandes de clients, tous les éléments de ligne de commande et toutes les tâches de commande ont une séparation au niveau du compte (client).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des commandes

- Assurez-vous que le compte est séparé par domaine conformément aux instructions de séparation de domaine dans Gestion du service clientèle. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Gestion du service clientèle .
- Les commandes de clients, les éléments de ligne de commande de client, les commandes de service, les lignes de commande de service et les tâches de commande sont séparées par domaine à l'aide du nom de compte.
- Si un administrateur affecte des agents et des gestionnaires d'exécution pour traiter les commandes client, les commandes de service 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 client
- Élément de ligne de commande de client
- Valeur caractéristique de la commande du 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 client ou de service ont un nom de compte, un administrateur peut identifier et séparer les commandes de client ou de service pour différents domaines.

Si des agents ou des gestionnaires d'exécution sont affectés à un domaine, un administrateur peut les affecter pour travailler sur les commandes client, les commandes de service et les tâches de commande pour un domaine spécifique (compte).

Information associée

Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande client

Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client

Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande client

Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients

Examen des 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]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaires de gestion des erreurs

L'espace de travail Gestion des erreurs et les formulaires de conséquence vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les enregistrements de conséquence de commande.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des champs de formulaire Erreur

Le formulaire Créer une erreur vous permet de créer manuellement des enregistrements de conséquence de commande.

Champ	Description
Numéro	Numéro de conséquence unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO.
Type de conséquence	Catégorie qui indique le type d'activité d'erreur. **Problème de facturation** Problèmes de facturation et litiges qui existent pour l'élément commandé. **Échec de l'allocation d'inventaire** Inventaire inadéquat. Un élément commandé ne peut pas être traité. **Échec de la mise en service** Système associé indisponible en raison de problèmes de connectivité, de délais d'expiration ou d'autres problèmes. **Remarque :** Vous pouvez également créer des types d'erreur supplémentaires selon les exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de conséquences supplémentaires. Pour afficher les détails associés ou rechercher un autre type de conséquence : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au type de conséquence. • Cliquez sur l'icône de recherche (icône 🔍 pour rechercher et sélectionner un autre type de conséquence.
Tâche de commande connexe	Identificateur de la tâche de commande d'où provient l'enregistrement d'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur du client ou de l'élément de ligne de commande de service à l'origine de l'enregistrement d'erreur.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreurs affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement de l'erreur, en fonction de l'endroit où il se trouve actuellement dans le cycle de traitement. **Ouvert** Enregistrement de conséquence nouveau et non actuellement affecté à une personne pour travailler. **En cours** Enregistrement d'erreur qui est affecté et en cours de traitement. **En suspens** Enregistrement des conséquences en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension. **En attente d'informations** L'enregistrement de conséquence qui est en suspens et en attente de plus d'informations avant le traitement peut se poursuivre. **Résolu** Problème de retombées qui a une résolution mais que vous n'avez pas officiellement fermé. **Fermé terminé** Enregistrement de conséquence terminé et fermé. **Annulé** Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
Priorité	Priorité ou importance relative de l'enregistrement de l'erreur. **1 - Critique** Enregistrement de conséquence dont la criticité temporelle est urgente et qui nécessite une attention immédiate.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	2 - Élevée Enregistrement de conséquence ayant une criticité temporelle élevée, mais pas aussi urgent qu'une conséquence de priorité critique. **3 - Modérée** Enregistrement d'erreur qui a une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Enregistrement d'erreur dont le temps, la criticité et l'urgence sont faibles. **5-En préparation** Enregistrement d'erreur 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 qui est responsable d'agir sur l'enregistrement d'erreur.
Description brève	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 de l'erreur. 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 Espace de travail Gestion des erreurs vous permet de sélectionner les enregistrements d'erreur de commande à examiner et à modifier.

Mosaïque	Description
Ouvert	Nombre d'enregistrements de conséquences ouverts qui nécessitent un examen et une action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mosaïque	Description
	1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste ouverte. 2. Sélectionnez l'enregistrement de l'erreur ouvert que vous souhaitez examiner.
Non affecté	Nombre d'enregistrements d'erreur non affectés qui nécessitent une affectation et une action. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste non affectée. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence non affecté que vous souhaitez examiner.
Priorité haute	Nombre d'enregistrements de conséquences ouverts affectés à une priorité élevée. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des priorités élevées. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence non affecté que vous souhaitez examiner.
Ouvrir les champs d'activité	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements d'erreur en cours de traitement ou en cours d'annulation. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des erreurs ouvertes. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner.
Ouvrir les champs d'activité par type	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements de conséquences, par type de conséquence. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher les listes d'erreurs ouvertes par type. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner.
Tendances de résolution des conséquences	Nombre d'enregistrements d'erreur qui ont été résolus au cours des quatre derniers mois.
Mes tâches actives	Liste des tâches actives pour les enregistrements d'erreur affectés à l'utilisateur connecté. Les informations suivantes apparaissent : **Numéro**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

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 temporelle élevée, mais pas aussi urgente qu'une tâche d'ordre de priorité critique. **3 - Modérée** Tâche avec une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Tâche avec une criticité de temps et une urgence faibles. **Description brève** 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** Le traitement de la tâche est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. **Annulé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mosaïque	Description
	Le traitement de la tâche a été annulé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs de formulaire de conséquence

Le formulaire Erreur vous permet de vérifier un enregistrement d'erreur d'ordre.

Champ	Description
Type de conséquence	Catégorie qui indique le type d'activité d'erreur. **Problème de facturation** Problèmes de facturation et litiges qui existent pour l'élément commandé. **Échec de l'allocation d'inventaire** Inventaire inadéquat. Un élément commandé ne peut pas être traité. **Échec de la mise en service** Système associé indisponible en raison de problèmes de connectivité, de délais d'expiration ou d'autres problèmes. **Remarque :** Vous pouvez également créer des types d'erreur supplémentaires selon les exigences de votre entreprise. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de conséquences supplémentaires. Pour afficher les détails associés ou rechercher un autre type de conséquence : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés au type de conséquence. • Cliquez sur l'icône de recherche (icône 🔍 pour rechercher et sélectionner un autre type de conséquence.
Priorité	Priorité ou importance relative de l'enregistrement de l'erreur. **1 - Critique** Enregistrement de conséquence dont la criticité temporelle est urgente et qui nécessite une attention immédiate. **2 - Élevée**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Enregistrement de conséquence ayant une criticité temporelle élevée, mais pas aussi urgent qu'une conséquence de priorité critique. **3 - Modérée** Enregistrement d'erreur qui a une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Enregistrement d'erreur dont le temps, la criticité et l'urgence sont faibles. **5-En préparation** Enregistrement d'erreur créé à des fins de planification.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire ou l'agent d'erreurs affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement de l'erreur, en fonction de l'endroit où il se trouve actuellement dans le cycle de traitement. **Ouvert** Enregistrement de conséquence nouveau et non actuellement affecté à une personne pour travailler. **En cours** Enregistrement d'erreur qui est affecté et en cours de traitement. **En suspens** Enregistrement des conséquences en suspens. Aucun autre traitement des retombées ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas relâché la suspension. **En attente d'informations** L'enregistrement de conséquence qui est en suspens et en attente de plus d'informations avant le traitement peut se poursuivre. **Résolu** Problème de retombées qui a une résolution mais que vous n'avez pas officiellement fermé. **Fermé terminé** Enregistrement de conséquence terminé et fermé. **Annulé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

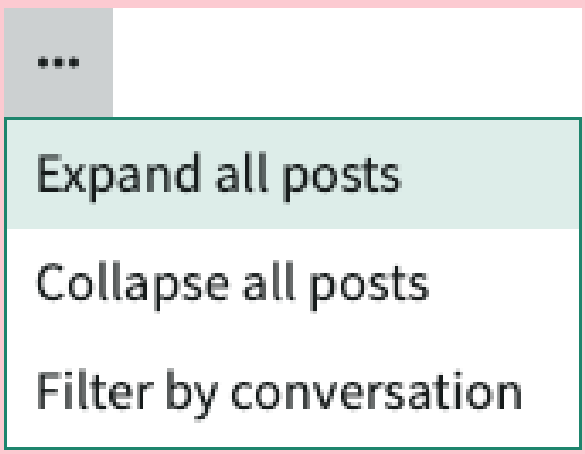
Champs de détails du formulaire de conséquence

Le formulaire Détails de conséquence vous permet d'examiner et de modifier un enregistrement d'erreur de commande.

Champ	Description
Numéro	Numéro de conséquence unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO.
Description brève	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 qui est responsable d'agir sur l'enregistrement d'erreur. **Remarque :** L'utilisateur que vous sélectionnez doit se voir affecter un rôle Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]. Pour en savoir plus, consultez Affectation de rôles d'exécution de commande et de fournisseur pour Gestion des commandes.
Activité	Liste des activités de traitement et des changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'erreur. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement de l'erreur. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Valeurs des caractéristiques de commande

Le formulaire Valeurs des caractéristiques de 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 des spécifications, cliquez sur la spécification du service. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour un élément de ligne de commande de service.
Caractéristique	Caractéristique sélectionnée, par exemple, Pack de données, pour l'élément de ligne de commande de service. Pour afficher et mettre à jour les détails de la caractéristique, cliquez sur la caractéristique. Ces détails comprennent le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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, Unlimited, pour l'option Data Pack Unlimited. Pour afficher et mettre à jour les détails de la valeur caractéristique, cliquez sur la valeur caractéristique. Ces valeurs sont les suivantes : • 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 la caractéristique. Par exemple, Unlimited, pour l'option Data Pack Unlimited. Pour afficher et mettre à jour les détails de l'option de caractéristique, cliquez sur l'option de caractéristique. Ces valeurs comprennent le nom de l'option de la caractéristique et les caractéristiques associées.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire des éléments de ligne de commande de client

Le formulaire Éléments de ligne de commande vous permet de sélectionner, d'examiner 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 de détails d'élément de ligne du formulaire Éléments de ligne de commande vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système de l'élément de ligne de commande.
Ordre	Numéro unique affecté par le système pour la commande client. Un ID affecté avec le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 produits.
Version	Version actuelle de l'élément de ligne de commande client. Indique le nombre de fois que 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 bon 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. **Remarque :** Comme une commande de service capturée, les commandes de clients ont un ID avec le préfixe **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 une liste des sélections d'états, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas ( ). **Remarque :** Pour afficher la liste complète des états des éléments de ligne de commande client avec des descriptions détaillées, reportez-vous à la section États des formulaires des éléments de ligne de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 réviser 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 parent 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 PONR, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si elle est décochée, vous pouvez toujours réviser l'élément de ligne de commande ou demander son 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 : **Aucun** Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour l'élément de ligne de commande client. Il s'agit du paramètre par défaut pour les nouvelles commandes client. **Mettre à jour**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Une révision en cours de caractéristique, de contact ou de prix a été soumise pour l'élément de ligne de commande client. **Annuler** L'élément de ligne de commande de client a été annulé ou est en cours d'annulation.
Action de la ligne de commande	Indique le type d'action qui a lieu dans l'élément de ligne de bon de commande. **Suspendre** Une 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 brève	Brève description de l'offre de produit achetée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande : champs de détail de la tarification

Le formulaire Éléments de ligne de commande : section Détails de tarification vous permet d'examiner 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. Un exemple est un frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Par exemple, des frais d'installation uniques.
Contrat	ID du contrat de service, le cas échéant, associé à la commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
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 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 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 bon de commande.
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour l'élément de ligne de bon de commande.
Composer	Bloc de texte de commentaire ou de note de travail privée.
Commentaires/Notes de travail (privées)	Texte de commentaire de forme libre ou de note de travail privée : • Cliquez sur l'icône Commentaires (icône pour entrer le texte du commentaire pour l'élément de ligne de commande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 entrer 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 les notes de travail (privées).**
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 bon 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 d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'élément de ligne de bon de commande. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Éléments de ligne de commande : champs du formulaire de spécification de produit

Le formulaire Éléments de ligne de commande : section Spécification du produit vous permet d'examiner et de modifier les détails des spécifications de produit d'un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de spécification de produit affecté par le système.
Nom	Nom de la spécification de produit.
Type	Type de spécification. **Marchandises** Spécification des biens que vous vendez. **Service** Spécification d'un service que vous fournissez à votre client. **Réseau** Spécification de produit pour un réseau.
Date de début	Date de début effectif de la spécification de produit.
Date de fin	Date d'expiration effective de la spécification du produit.
Description	Brève description de la spécification du produit.
État	État de la spécification de produit. **Publié** Indique une spécification de produit publiée à utiliser dans une offre de produits.
Code produit	Code produit pour la spécification.
Ligne de produits	Ligne de produits pour la spécification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 nécessite que vous saisissiez les détails de l'emplacement dans une commande client pour l'exécution et l'installation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande (ordres de service)

Le formulaire Éléments de ligne de commande : section Détails de l'élément de ligne vous permet d'examiner 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.
Ordre	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 du service associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Version	Version actuelle de l'élément de ligne de commande de service. Le numéro de version indique le nombre de révisions que vous avez apportées à 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. **Remarque :** Comme les commandes client, les ordres de service ont un ID avec le préfixe **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 une liste des sélections d'états, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas ( ). **Remarque :** Pour afficher une liste complète des états des éléments de ligne de commande de service avec des descriptions détaillées, voir États des commandes de services.
Modèle	Numéro de modèle du produit qui nécessite un entretien. Chaque spécification de service et de ressource est mappée à un modèle de service et de ressource afin de créer des enregistrements d'inventaire pour le client et la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Quantité	Quantité d'éléments de ligne de commande de service.

PONR	Option qui indique si cet ordre a dépassé le point de non-retour.
	• Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas réviser la commande ou demander une annulation pendant que le processus de traitement 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 parent 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 PONR, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande.
	• Si elle est effacée, vous pouvez toujours réviser la commande ou demander son 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 la commande de service : **Aucun** Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande de service. Ce paramètre est défini par défaut pour les nouvelles commandes. **Mettre à jour** Une révision en cours de contact, de caractéristique ou de prix a été soumise pour la commande de service. **Annuler**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	La commande de service est annulée ou est en cours d'annulation.
Description brève	Brève description de l'offre de produit achetée.
Adresses d'expédition	**Section de l'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 destination ou code postal canadien.
Notes	**Bloc de commentaires supplémentaires**
Autre commentaire	Texte de commentaire interne de forme libre supplémentaire pour l'élément de ligne de 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 de commentaire/note de travail privée.
Commentaires/Notes de travail (privées)	Texte de commentaire de forme libre ou de note de travail privée : • Cliquez sur l'icône Commentaires (icône pour entrer le texte du commentaire pour 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) pour entrer le texte de la note de travail à des fins internes uniquement afin que le client ne puisse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les notes de travail (privées).**
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 comprend des messages indiquant 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 d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options ( ), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'élément de ligne de 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

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 des détails de la tâche de commande.
Numéro	ID affecté par le système pour la tâche, commençant par le préfixe TASK.

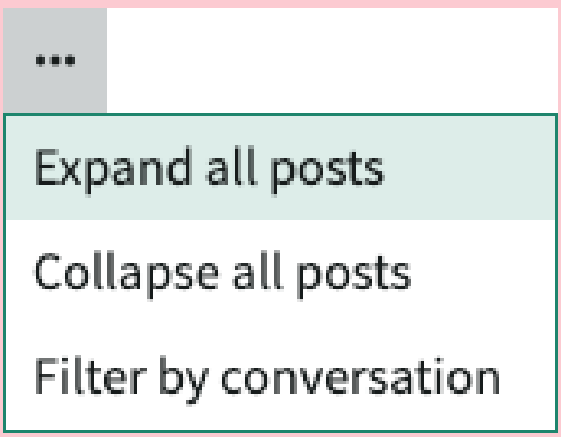
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Compte	Nom du compte client. **Remarque :** Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom de la personne à contacter du compte.
Description brève	Brève description de la tâche de commande.
État	État actuel de la tâche de commande. Pour afficher une liste des sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (▼) : **Ouvert** Le traitement de la tâche de commande est ouvert et aucun traitement n'est en cours. **En cours** 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. **Remarque :** Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution de la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur **Fermé terminé**. **Annulé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Le traitement de la tâche de commande a été annulé.
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour la tâche de commande.
Composer	Bloc de texte Note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est à des fins internes uniquement et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les notes de travail (privées).**
Activité	Section de flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu pour la tâche de commande sélectionnée. Il inclut un message indiquant que la commande a été approuvée pour le traitement et l'exécution.Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
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]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaires de commande de produit et de domaine

Les formulaires de commande de domaine vous permettent d'examiner et de modifier les commandes de produits de domaine, les commandes de service et les commandes de ressources pour une commande client sélectionnée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire de commande de produit

Le formulaire de commande de produit vous permet d'examiner et de modifier les commandes de produits de domaine associées à une commande client sélectionnée.

Champ	Description
Commande de produit	Section détaillée 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 des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom de la personne à contacter du 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.
État	État actuel de la commande de service. Pour afficher une liste des sélections, cliquez sur l'icône Flèche vers le bas (icône ▼ :

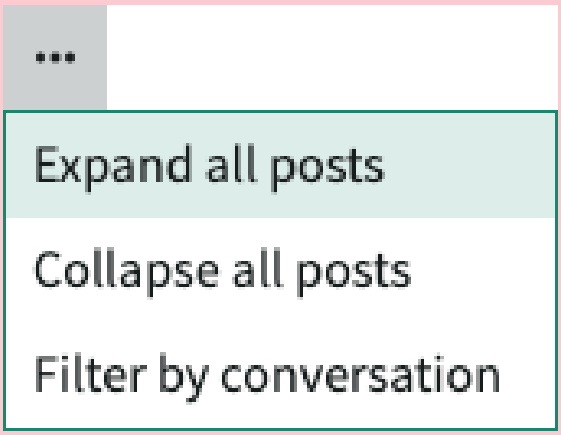
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
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 parent, le cas échéant, de cette commande de produit.
Description brève	Brève description de la commande de produit.
Description	Description détaillée de la commande de produit.
Composer	Bloc de texte Note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est à des fins internes uniquement et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les notes de travail (privées).**
Activité	Section de flux d’activité pour voir 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 : • Cliquez sur l’icône de filtre de flux d’activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• Cliquez sur l'icône Autres ( ), puis sélectionnez celle qui convient : 
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 de 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 client sélectionnée.

Champ	Description
Commande de service	Section des détails de la commande de service.
Numéro	Numéro de commande de service unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom de la personne à contacter du 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 des sélections, cliquez sur l'icône Flèche vers le bas (icône ▼ : **Brouillon** Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ou en attente de démarrage ont été affectées. **Qualifié** Toutes les tâches requises et préalables sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressources ou de ses tâches associées peut démarrer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource qui est toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

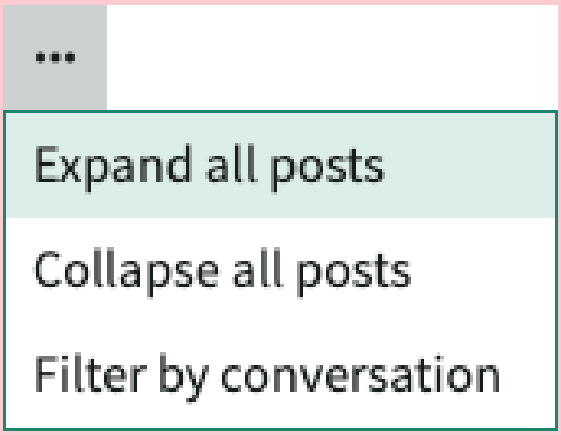
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 de la commande de produit, de service ou de ressource qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de service 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 service parente, le cas échéant, de cet ordre de service.
Description brève	Brève description de la commande de service.
Description	Description détaillée de la commande de service.
Composer	Bloc de texte Note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est à des fins internes uniquement et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les notes de travail (privées).**
Activité	Section de 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 changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de service. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour la commande de service. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire de commande de ressource

Le formulaire de commande de ressource vous permet d'examiner et de modifier les commandes de ressources de domaine associées à une commande client sélectionnée.

Champ	Description
Commande de ressource	Section détaillée de la commande de ressources.
Numéro	Numéro de commande de ressource unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom de la personne à contacter du compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
Description brève	Brève description de la commande de ressources.
État	État actuel de la commande de ressources. Pour afficher une liste des sélections, cliquez sur l'icône Flèche vers le bas (icône ▼ : **Brouillon** Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ou en attente de démarrage ont été affectées. **Qualifié** Toutes les tâches requises et préalables sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressources ou de ses tâches associées peut démarrer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource qui est toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

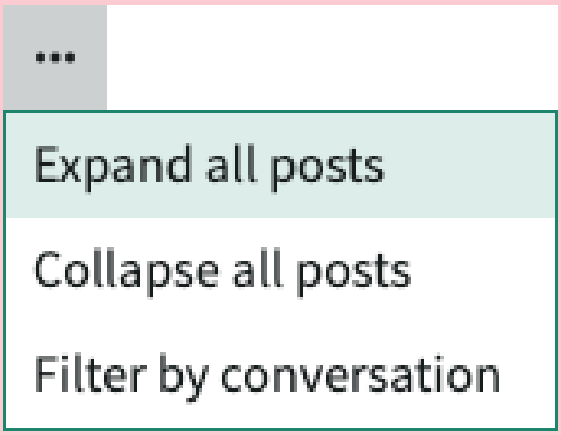
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 de la commande de produit, de service ou de ressource qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de ressources est affectée pour l'achèvement des tâches restantes.
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 ressources.
Description brève	Brève description de la commande de ressources.
Description	Description détaillée de la commande de ressources.
Composer	Bloc de texte Note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est à des fins internes uniquement et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les 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 ressources. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• Cliquez sur l'icône Autres ( ), puis sélectionnez celle qui convient : 
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 du catalogue de produits

Les formulaires de catalogue de produits vous permettent de créer et de publier des offres de produits afin que vos clients puissent commander les produits ou les 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** Entrée pour la pièce jointe d'un document externe. **Case à cocher**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 de caractéristique. **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 une option spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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'il sélectionne une autre option d'acheminement, cela ne déclenche pas la règle d'exclusion.
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 produits.
Nom	Nom de l'offre de produits.
Version	Numéro de version affecté à l'offre de produits :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche dans ce champ et ne peut pas être modifié. • Lorsque vous créez des versions ultérieures de l'offre de produit, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ une fois que vous avez cliqué sur **Créer une version**. Par exemple, 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent
Nom d'affichage	Nom affiché pour l'offre de produits lors de la ServiceNow AI Platform mise en vigueur de cette version de l'offre de produit. • Lorsque vous créez la version initiale ou de base de l'offre de produit (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme 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 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 produits. ◦ La version 2 est la version actuelle de l'offre de produits.
Spécification de produit	Spécification de produit à associer à l'offre de produits. **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 non récurrents pour le contrat, le cas échéant.
Description	Description de l'offre de produit.
Catalogue des offres	Catalogue d'offres auquel ajouter l'offre de produits. Une fois que vous avez associé l'offre de produit à un contrat client, le catalogue d'offres est publié sur l'instance client. Il apparaît en tant que catégorie dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	le catalogue de services sur le portail en libre-service du client.
Canal de distribution	Canal de distribution de l’offre de produits.
Date de début	Date à partir de laquelle l’offre de produits 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 produits 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 produits. Par exemple : • Lorsque vous créez la version initiale de l’offre de produits (par exemple, la version 1), ce champ est vide. • Lorsque vous créez une version (version 2) avec un nom légèrement différent, le nom de l’offre de produits lors de sa création initiale apparaît ici. • Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l’offre de produits tel qu’il était à la version 2 apparaît 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 pour définir toutes les options de produits qui s’appliquent à un produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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, 1 s'affiche 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 ServiceNow AI Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. • 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** Spécifications de produit d'un service que vous vendez ou fournissez à votre client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Réseau Spécification de produit d'un réseau.
Date de début	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 du produit n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Code	Code produit de la spécification.
Ligne	Ligne de produit de la spécification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 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 apparaît mais ne peut pas être modifiée.
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 de formulaire des spécifications de ressources

Vous pouvez utiliser le formulaire Spécifications de ressources pour créer et publier une spécification de ressource définissant toutes les options de ressources qui s'appliquent à un produit de télécommunication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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, 1 s'affiche 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 ServiceNow AI Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. • 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Date de début	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** Spécification de ressource brouillon non publiée qui est affectée lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **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 retirée 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
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 pour définir toutes les options de service qui s'appliquent à un produit de télécommunication.

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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	• Lorsque vous créez la version initiale, 1 s'affiche 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 ServiceNow AI Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez entrer du texte de forme libre, qui est généralement le nom de la spécification, dans le champ. • 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Des services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource. **Non applicable** La spécification du service n'est pas orientée vers le client ou les ressources.
Sous type	Sous-type de spécification. Choisissez Slice pour définir les spécifications du service réseau 5G. **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 début	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. **Remarque :** Lorsque vous modifiez un modèle, il supprime toutes les caractéristiques de spécification marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle, puis associe à nouveau les caractéristiques de spécification selon le nouveau modèle que vous avez sélectionné.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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** Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **Publié** Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits. **Mis hors service** Spécification de service qui est retirée 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 de 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 désigne qu'une personne doit installer le service sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de service nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui apparaît mais ne peut pas être modifiée.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 liste connexe Relations des spécifications

Le formulaire Relations de spécifications vous permet de créer des relations de spécifications et des règles de décomposition facultatives.

Formulaire Relation de spécifications

Champ	Description
Spécification sde la source	Spécification du produit, du service ou de la 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 de catalogue.
Spécification de lacible	Spécification avec laquelle vous créez la relation. Par exemple, la spécification cible peut être une spécification de service pour un SD-WAN. **Remarque :** La spécification du produit, du service ou de la ressource cible que vous sélectionnez peut se trouver dans n'importe quel état, y compris l'état Brouillon. La spécification sélectionnée n'a pas besoin d'être publiée 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Relation de spécifications (suite)

Champ	Description
	• Si cette option est sélectionnée, la spécification cible est toujours incluse avec la spécification source. Au cours 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 de l'appareil périphérique SD-WAN Edge et du contrôleur SD-WAN sont obligatoires. • Si elle est décochée, il s'agit d'une spécification de cible facultative et n'est incluse avec le produit que si le client l'a sélectionnée lors du processus de commande. Par exemple, si vous indiquez que la spécification de sécurité SD-WAN est facultative, elle est incluse dans un package de service SD-WAN commandé uniquement si le client l'a sélectionnée lors du processus de commande.
Type derelation	Type de relation qui désigne la façon dont une commande qui contient la spécification source se décompose pour être exécutée 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 source et les caractéristiques se décomposent en une seule commande de service. **Réalisé en tant que** Spécification source réalisée en tant que spécification cible sélectionnée. **Lots** Spécifications sources regroupées en tant que spécification cible sélectionnée. Une commande qui contient la spécification et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Relation de spécifications (suite)

Champ	Description
	caractéristiques sources se décompose en éléments de ligne de commande uniques pour chacune des spécifications cibles regroupées à partir de cette spécification de produit parent. **Exige** Spécification source qui nécessite la spécification cible sélectionnée. Pour permettre la livraison des services promis dans la spécification, une commande qui contient la spécification et les caractéristiques de la source nécessite également la spécification de ressource cible.
Ordre	
Quantitéminimale	Nombre minimum de spécifications requis pour une commande.
Quantitépar défaut	Quantité par défaut s'il n'y a pas de montant sélectionné.
Quantitémaximale	Quantité maximale de spécifications.
Quantité ccaractéristique	Caractéristique de spécification source utilisée pour le mappage de quantité. 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 de l'offre de produits

Le formulaire d'offre de produits 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 de l'offre de produits

Numéro	ID généré automatiquement pour l'offre de produits.
Nom d'affichage	Nom affiché pour l'offre de produits lors de la ServiceNow AI Platform mise en vigueur de cette version de l'offre de produit.
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produits.
État	État de la version de l'offre de produits :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Versions de l'offre de produits (suite)

	Brouillon Version de l'offre de produits brouillon non publiée qui est affectée lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **Publié** Version de l'offre de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour l'utiliser dans une offre de produit. **Mis hors service** Version de l'offre de produits qui est retirée et ne peut plus être utilisée dans un catalogue de produits. **Archivé** Version de l'offre de produits archivée dans les tables d'historique en vue d'une suppression éventuelle de .ServiceNow AI Platform
Créées	Date et heure de création de la version de l'offre de produits.
Créé par	ID de l'utilisateur connecté qui a créé la version de l'offre de produits.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de la version de l'offre de produits.
Mis à jour par	ID de l'utilisateur connecté qui a mis à jour la version de l'offre de produits pour la dernière fois.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tables Order Management restructurées (San Diego version et versions ultérieures)

L'architecture des tables qui prennent en charge l'application Order Management for Telecommunications, Media, and Technology a été restructurée. Les clients existants qui ont effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures vers la San Diego version doivent d'abord 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 de post-mise à niveau après votre mise à niveau vers San Diego. Pour en savoir plus sur ce script, reportez-vous à la version 2.0.0 d'Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) : Script de changement de parent après la mise à niveau pour la version San Diego [KB1000941] dans la Now Support Base de connaissances section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Remarque :
Si vous n'exécutez pas ce script pour changer les parents des tables et promouvoir les colonnes, les fonctions de décomposition des commandes et d'exécution des commandes ne fonctionnent pas comme prévu. Dans ces cas, le message d'erreur suivant apparaît après l'approbation d'une commande :

> Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur système pour exécuter le script de changement de parent.

En utilisant le portail Now Support , soumettez un nouveau ticket à l'équipe de support technique pour vous aider à appliquer ces changements.

[End]

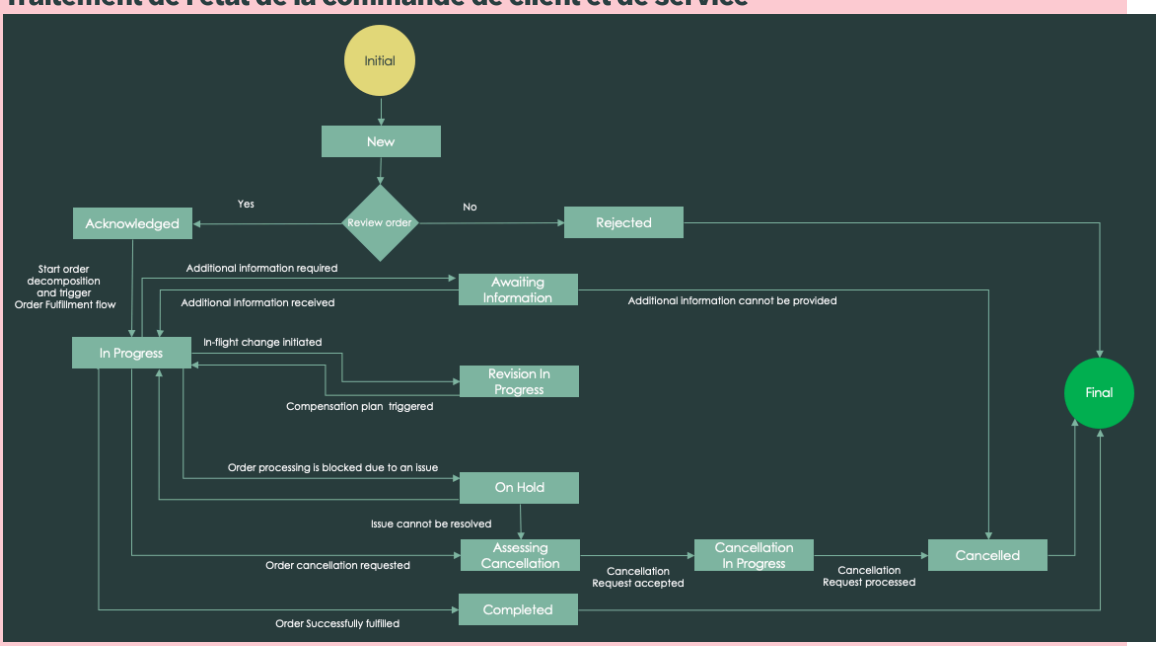
[store-future: BEGIN review]

États des ordres de services

Utilisez les champs **État** des formulaires Order Management pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande de service et pour effectuer certains types d'actions de commande, tels que l'annulation d'une commande de service externe.

L'organigramme suivant illustre le fonctionnement du traitement de l'état des commandes client et de service.

Traitement de l'état de la commande de client et de service



États des formulaires de commande de clients

Utilisez le champ **État** du 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	La commande de service qui est encore à l'étape de capture ou la saisie manuelle de la commande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de la commande de service	Description
	de service n'est pas terminée. La phase de capture de données est lorsque 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 TMForum TMF641. Pour en savoir plus, consultez API ouverte de l'ordre de service . Dans ce cas, Brouillon est un état affecté par le système. **Remarque :** L'état Brouillon s'applique également aux ordres de domaine créés par le processus de décomposition. Ces commandes sont en attente d'informations supplémentaires ou pour leur tour dans le processus d'exécution de la commande.
Nouveau	Le processus de capture de la commande de service est terminé et l'ensemble de la commande est en attente d'approbation par le gestionnaire de commande de service. Une fois la capture des données de la commande de service terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau.
Authentifié	Commande de service approuvée par le gestionnaire de commande de service pour le traitement d'exécution.
Rejeté	Commande de service que le gestionnaire de commande de service a rejetée pour le traitement d'exécution.
En cours de traitement	Commande de service qui a été approuvée et sur laquelle vous travaillez actuellement. 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, elle passe à cet état.
En attente d'informations	Commande de service en cours de traitement mais en attente de réception d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur.
En suspens	Commande de service en suspens. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu jusqu'à la levée de la mise en suspens.
Évaluation de l'annulation	Demande d'annulation soumise pour la commande de service. Dans le cadre des fonctions de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de la commande de service	Description
	de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour la commande 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 annulée par le gestionnaire de commande de service. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu.
Terminé	Tous les éléments de ligne de commande de service associés sont terminés. **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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les fonctions de changement de commande en cours et leur incidence sur les états Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Commande de service annulée, voir

- Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation
- Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours

États des formulaires des éléments 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 Examiner les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.

État de l'élément de ligne de la commande de service	Description
Brouillon	Commande de service parente 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 lorsque votre instance capture les détails complets de la commande de service à partir du TMF641.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de l'élément de ligne de la commande de service	Description
	Dans ce cas, Brouillon est un état affecté par le système.
Nouveau	Processus de capture de données pour la commande de service parente qui est terminée et l'élément de ligne de commande de service est en attente d'approbation d'exécution par le gestionnaire de commande de service. Une fois la capture de la commande de service terminée, elle passe automatiquement à l'état **Nouveau** . **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 par votre organisation.
Authentifié	Élément de ligne de commande de service approuvé par le gestionnaire de commande de service pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Élément de ligne de commande de service dont le traitement de l'exécution a été rejeté par le gestionnaire de commande de service. Aucun autre traitement d'exécution 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 de traitement mais qui n'a pas été approuvée. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsque vous êtes actuellement en train de mettre à jour la commande de service parent ou cet élément de ligne de commande de service, il passe à cet état.
En attente d'informations	Élément de ligne de commande de service en cours de traitement mais en attente de réception d'informations de la part du client avant tout traitement d'exécution ultérieur.
En suspens	Élément de ligne de commande de service en suspens. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée.
Évaluation de l'annulation	Demande d'annulation qui a été envoyée pour l'élément de ligne de commande de service. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsqu'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de l'élément de ligne de la commande de service	Description
	demande d'annulation est soumise pour 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 annulé par le gestionnaire de commande de service. Aucun autre traitement d'exécution 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. **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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les fonctions de changement de commande en cours et leur incidence sur les états des éléments de ligne Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Annulation de commande de service, consultez

- Gestion des changements de commandes en cours et des demandes d'annulation
- Champs clés de demande de modification et d'annulation de commande en cours

États des formulaires de tâche de commande

Utilisez le champ **État** du 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'est en cours.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

État de la tâche de commande	Description
	Remarque : Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution de la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.
Annulé	Le traitement de la tâche de commande a été annulé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Espace de travail Gestion des ordres de service et formulaires de commande client

L'espace de travail Gestion des ordres de service et les formulaires de commande client vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les ordres de service capturés.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Champs de l'espace de travail de Gestion des ordres de service

Le formulaire de l'espace de travail Gestion des ordres de service vous permet de sélectionner des ordres de service à examiner et à modifier.

Mosaïque	Description
Nouvelles commandes	Nombre de nouvelles commandes de service qui doivent être révisées. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des nouvelles commandes. 2. Sélectionnez la nouvelle commande que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examen des détails de la commande de service.
Tâches ouvertes	Nombre de tâches de commande de service ouvertes qui nécessitent une revue et une action. 1. Cliquez sur cette tuile 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 qui nécessitent une affectation et une action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mosaïque	Description
	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 de services.
Ouvrir les champs d'activité	Nombre d'enregistrements d'erreur ouverts. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des erreurs ouvertes. 2. Sélectionnez l'enregistrement d'erreur que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Mettre à jour un enregistrement d'erreur.
Commandes de service ouvertes	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage de commandes de service en cours de traitement ou en cours d'annulation. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste de commande de service actuelle. 2. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner.
Tendance de l'exécution des commandes de services	Nombre de commandes de services exécutées au cours des quatre derniers mois.
Mes tâches actives	Liste des tâches de commande de service actives 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 temporelle élevée,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Mosaïque	Description
	mais pas aussi urgente qu’une tâche d’ordre de priorité critique. **3 - Modérée** Tâche avec une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Tâche avec une criticité de temps et une urgence faibles. **Description brève** 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 de client pour les commandes de services

La section Détails d’élément de ligne du formulaire Éléments de ligne de commande vous permet d’examiner et de modifier les détails généraux d’un élément de ligne de commande de service.

Champ	Description
ORDnnnnnnnn	Numéro unique de client ou de commande de service affecté par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
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 commercial • Site Web • Téléphone • Adresse
Contact	Nom de la personne à contacter du compte. Cliquez sur le nom pour consulter les détails de 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 du client : champs de détails de la commande de service

Le volet Détails des commandes de clients - section Détails de la commande de service vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'une commande de service.

Champ	Description
Ordre	Numéro de commande de service unique affecté par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Remarque : Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services. Pour en savoir plus sur les commandes client, consultez • Création, approbation et exécution des commandes clients (produits) • Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande client
Compte	Nom du compte client. **Remarque :** Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (icône ⓘ) 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 du contact pour la commande.
Date de commande	Date à laquelle vous avez reçu la commande de service.
PONR	Option qui indique si cet ordre a dépassé le point de non-retour. • Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas réviser la commande ou demander une annulation pendant que le processus de traitement 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 parent est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	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 PONR, vous ne pouvez pas réviser les autres éléments de ligne de la même commande. • Si elle est effacée, vous pouvez toujours réviser la commande ou demander son 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. **Remarque :** Comme les commandes client, les ordres de service ont un ID avec le préfixe **ORD(nnn).** Le champ **Catégorie de commande** vous permet d'identifier facilement le type de commande.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de la commande de service, y compris tous ses éléments de ligne associés.Pour afficher une liste des sélections d'états, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (▼). **Remarque :** Pour afficher une liste complète des états des commandes de service, avec des descriptions détaillées, voir 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Vérifiez la faisabilité de la fourniture des services demandés dans la commande de service. Sans activer ou fournir réellement les services pour la commande, elle est généralement traitée avec 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 révisions de la commande de service au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 1 (une) 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 de service : **Aucun** Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande de service. Ce paramètre est défini par défaut pour les nouvelles commandes. **Mettre à jour** Une révision en cours de contact, de caractéristique ou de prix a été soumise pour la commande de service. **Annuler** La commande de service est annulée ou est en cours d'annulation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet Détails de la commande du client : autres champs de détails de la commande de service

Le volet Détails des commandes de clients - autre section de 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]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaires de commande de domaine liés à la commande de service

Les formulaires de commande de domaine liés à la commande de service vous permettent d'examiner et de modifier les commandes de service de domaine, les spécifications de service et les commandes de ressources pour une commande de service sélectionnée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Champs de commandes de ressources du domaine

Le formulaire Commande de ressource de domaine vous permet d'examiner et de modifier les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service.

Champ	Description
Commande de ressource	Section détaillée de la commande de ressources.
Numéro	Numéro de commande de ressource unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client. **Remarque :** Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail (ⓘ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône 📅) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom de la personne à contacter du compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
Description brève	Brève description de la commande de ressources.
État	État actuel de la commande de ressources. Pour afficher une liste des sélections, cliquez sur l'icône Flèche vers le bas (icône ▼ : **Brouillon**

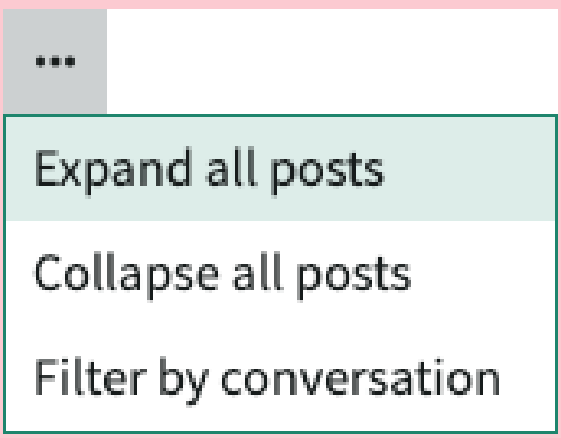
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ou en attente de démarrage ont été affectées. **Qualifié** Toutes les tâches requises et préalables sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressources ou de ses tâches associées peut démarrer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource qui est toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. **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 de la commande de produit, de service ou de ressource qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de ressources est affectée pour l'achèvement des tâches restantes.
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 ressources.
Description brève	Brève description de la commande de ressources.
Description	Description détaillée de la commande de ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Composer	Bloc de texte Note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est à des fins internes uniquement et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les 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 ressources. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
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]

Champs de commande de service de domaine

Le formulaire de commande de service de domaine vous permet d'examiner et de modifier les commandes de service de domaine associées à une commande de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
Commande de service	Section des détails de la commande de service.
Numéro	Numéro de commande de service unique affecté par le système.
Compte	Nom du compte client. **Remarque :** Pour afficher les détails des champs associés, recherchez des enregistrements connexes ou ouvrez un calendrier comme suit : • Cliquez sur l'icône de détail ( ) pour afficher les détails associés pour le champ. • Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour rechercher des enregistrements connexes. • Cliquez sur l'icône) pour ouvrir un calendrier afin de pouvoir sélectionner une date pour les champs de saisie de date.
Contact	Nom de la personne à contacter du 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 des sélections, cliquez sur l'icône Flèche vers le bas (icône : **Brouillon** Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ou en attente de démarrage ont été affectées. **Qualifié** Toutes les tâches requises et préalables sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressources ou de ses tâches associées peut démarrer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource qui est toujours en cours.

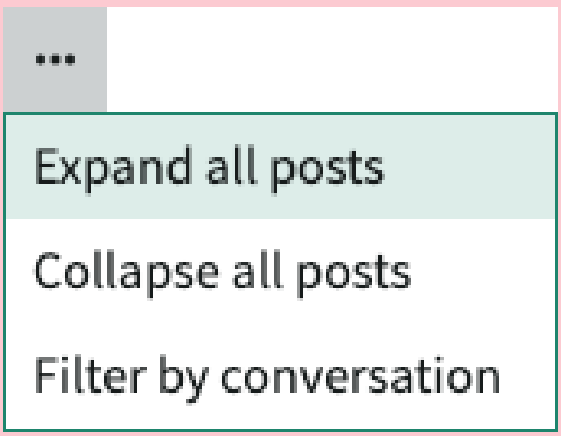
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Fermé terminé Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. **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 de la commande de produit, de service ou de ressource qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de service 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 service parente, le cas échéant, de cet ordre de service.
Description brève	Brève description de la commande de service.
Description	Description détaillée de la commande de service.
Composer	Bloc de texte Note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est à des fins internes uniquement et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier les notes de travail (privées).**
Activité	Section de 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 changements de valeurs de champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	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 d'activité ( ) pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour la commande de service. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs des spécifications de service

Le formulaire de spécification de service vous permet d'examiner et de modifier les spécifications de service associées à une commande de service.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de spécification de service affecté par le système.
Nom	Nom de la spécification de service.
Type	Type de spécification. **Marchandises** Spécification des biens que vous vendez. **Service**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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	Description
	Spécification d’un service que vous fournissez à votre client. **Réseau** Spécification de produit pour un réseau.
Date de début	Date de début effectif de la spécification de produit.
Date de fin	Date d’expiration effective de la spécification du 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 de 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.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de service nécessite que vous saisissiez les détails de l’emplacement dans un bon de commande de service pour l’exécution et l’installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire de versions de spécifications

Le formulaire Versions de spécification 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 spécification de produit.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la ServiceNow AI 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 de brouillon de spécification de produit non publiée qui est affectée lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **Publié** Version de spécification de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour l'utiliser dans une offre de produits. **Mis hors service** Version de spécification de produit retirée qui ne peut pas être utilisée dans une offre de produit ou pour créer une autre version de spécification. **Archivé** Spécification du produit qui n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Créées	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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Référence Customer Contracts and Entitlements

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le cycle de vie des contrats de service et les formulaires disponibles dans l'application Customer Contracts and Entitlements .

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Customer Contracts and Entitlements, consultez :

- Configurer Customer Contracts and Entitlements
- Utiliser Customer Contracts and Entitlements

Cycle de vie du contrat de service

Un contrat de service passe par les différents états de chaque phase de son cycle de vie.

Dans chaque état, un contrat de service est autorisé à effectuer certaines actions, comme indiqué dans la table suivante.

Cycle de vie du contrat de service , états associés et actions qu'il peut effectuer

Cycle de vie	État	Action
Un contrat de service est généré.	Brouillon	• Les dates de début et de fin du contrat de service peuvent être modifiées de sorte que les dates des enregistrements enfants se trouvent dans la plage de dates. • Les lignes de contrat et les droits associés peuvent être ajoutés, supprimés ou modifiés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être ajouté ou supprimé.
Le contrat de service est activé à la date d'activation.	Actif	• Les modifications apportées au contrat de service peuvent être effectuées manuellement, via l'intégration et via Gestion des ventes et des commandes le workflow. • La date de début ne peut pas être modifiée. • La date de fin peut être prolongée et doit être postérieure à la date actuelle. • Des éléments de ligne de contrat de service peuvent être ajoutés. • Le produit vendu/l'élément de base d'installation couvert peut être modifié.
Le contrat de service est désactivé à la date d'expiration.	Expiré	Aucune action.
Le contrat de service est annulé.	Annulé	Aucune action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Les éléments de ligne et les droits de contrat de service effectuent également des actions similaires dans les états respectifs.

Lorsqu'une entité parente passe à l'état Expiré, les entités enfants héritent du même état. Par exemple, lorsqu'un contrat de service expire, les lignes de contrat et les autorisations connexes expirent également.

Toutefois, le changement d'état d'une entité enfant n'affecte pas son entité parente.

Le produit vendu ou l'élément de base d'installation référencé dans la ligne de contrat ou une autorisation doit être dans le même état que l'entité dans laquelle il est référencé.

État suspendu

Lorsqu'un produit vendu est suspendu, les lignes de contrat de service et les droits connexes, à l'état Brouillon ou Actif, passent également à l'état Suspendu.

Une ligne ou un droit de contrat de service suspendu est mis en pause pour toute activité, à l'exception des activités suivantes :

- Modification des valeurs de champ.
- Création d'enregistrements dans les listes connexes correspondantes.

Lors de la reprise du produit vendu, l'élément de ligne ou le droit de contrat de service connexe acquiert l'état en fonction de ses dates de début et de fin. Par exemple, un droit repris dont la date de début est dans le passé et dont la date de fin est dans le futur, acquiert l'état Actif.

Exceptionnellement, lorsqu'une ligne de contrat ou une autorisation à l'état Suspendu a atteint sa date de fin, elle passe automatiquement à l'état Expiré.

Validations de la date

Une ligne de contrat de service associée à un contrat de service doit être créée entre les dates de début et de fin du contrat de service. Toute modification des dates des lignes du contrat de service doit respecter la plage de dates du contrat de service parent.

Formulaire de contrat de service

L'application Customer Contracts and Entitlements utilise le formulaire Contrat de service pour créer des contrats de service.

Formulaire Contrat de service

Champ	Description
Nom	Nom du contrat de service.
Numéro	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Référence du contrat	Numéro d'identification affecté en externe au contrat de service.
Compte	Nom du compte associé au contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire Contrat de service (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** sur le formulaire Compte. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Account form .
Consommateur	Nom du consommateur associé au contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Create a consumer record .
État	L'état actuel du contrat de service : • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu
Date de début	Date d'activation du contrat de service.
Date de fin	Date à laquelle le contrat de service prend fin.
Racine du renouvellement	Un contrat de service peut être renouvelé plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de contrat de service du premier contrat de service ou du contrat de service de base.
Renouvelé à partir de	Un contrat de service peut être renouvelé plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence au contrat de service précédent qui a été renouvelé.

Formulaire de ligne de contrat de service

Vous pouvez créer des lignes de contrat de service dans l'application à l'aide Customer Contracts and Entitlements du formulaire Ligne de contrat de service.

Formulaire de ligne de contrat de service

Champ	Description
Nom	Nom de la ligne de contrat de service.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de ligne de contrat de service (suite)

Champ	Description
Ligne de contrat parent	Numéro d'identification unique interne de la ligne de contrat de service parent associée à la ligne de contrat de service enfant.
Compte	Nom du compte associé à ce contrat de service. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Account form .
Emplacement	Le service ou l'emplacement d'installation.
Spécification de produit	Spécification du produit mappée au produit vendu.
Numéro	Numéro d'identification interne unique de la ligne de contrat de service généré lors de sa création. Ce nombre n'est pas modifiable.
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Create a consumer record .
État	État actuel de la ligne de contrat : • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu **Remarque :** • L'état de la ligne de contrat de service est hérité de son contrat de service parent. • L'état Suspendu ne s'applique que lorsque l'élément de ligne de contrat est créé via le Gestion des ventes et des commandes workflow.
Date de début	Date d'activation de la ligne de contrat de service.
Date de fin	Date à laquelle la ligne de contrat de service expire.
Produit	Modèle de produit mappé à l'offre de produit pour le produit vendu.
Offre de produits	L'offre de produit qui est mappée au produit vendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de ligne de contrat de service (suite)

Champ	Description
Produit vendu	Nom du produit vendu qui est ajouté à la ligne de contrat. **Remarque :** • Lorsque l'élément de ligne de contrat de service est créé via le Gestion des ventes et des commandes workflow, ce champ affiche le nom du produit vendu à partir duquel la ligne de contrat est générée. • Lorsque des lignes de contrat de service sont créées via l'intégration, le champ n'est plus valide.
Racine du renouvellement	Une ligne de contrat de service peut être renouvelée plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de la ligne de contrat de service de la première ligne de contrat de service ou de la ligne de contrat de service de base.
Renouvelé à partir de	Une ligne de contrat de service peut être renouvelée plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence à la ligne de contrat de service précédente qui a été renouvelée.

Vous pouvez consulter les informations de tarification sur une ligne de contrat pour les contrats d'abonnement qui vous aident à examiner vos informations contractuelles.

Abonnement et tarifs

Durée (mois)	Période de validité de l'accès au service ou au produit.
Date de début de l'abonnement	Date de début de l'abonnement au contrat.
Date de fin de l'abonnement	Date de fin de l'abonnement au contrat.
Liste de prix	Liste de prix associée pour l'entretien du produit.
Prix net unitaire	Le prix de chaque unité au sein de l'offre de produits. Prix net d'une seule unité du produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l'offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Période	Fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n'est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ **Méthode de tarification** est un paiement récurrent.
Prix ponctuel	Représente des frais uniques à payer pour le produit ou le service.
Prix récurrent mensuel	Représente le prix que le client est censé payer mensuellement pendant l'utilisation du produit.
Prix récurrent annuel	Représente le prix à payer annuellement pendant l'utilisation du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Abonnement et tarifs (suite)

Prix unique cumulé	Représente des frais uniques à payer pour la ligne parent et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Représente le prix mensuel de la ligne parent et de tous les éléments de ligne enfants
Prix récurrent annuel cumulé	Représente le prix annuel de la ligne parente et de tous les éléments de ligne enfants.
Prix net cumulé	Représente le prix total de la ligne de contrat en calculant le montant de déploiement de toutes les lignes racines.

Remarque :
Lorsqu'un élément de ligne de contrat de service est créé manuellement, les champs **Méthode de tarification**, **Prix net unitaire** et **Périodicité** ne sont pas valides. Elles ne s'appliquent que lorsque la ligne de contrat est créée par le Gestion des ventes et des commandes workflow ou par intégration. Dans ce cas, ces champs sont renseignés automatiquement avec les détails du produit vendu connexe. Les dates de début et de fin d'une ligne de contrat de service enfant doivent figurer entre la date de début et la date de fin de la ligne de contrat de service parent associée.

Formulaire de droit

Le formulaire Autorisation permet de créer des autorisations dans Customer Contracts and Entitlements.

Formulaire de droit

Champ	Description
Nom	Le nom de l'autorisation.
Produit	Produit associé à l'autorisation.
Contrat	Numéro d'identification interne unique généré lors de la création du contrat de service. Ce nombre n'est pas modifiable.
Compte	Le nom du compte associé à ce contrat. **Remarque :** • Un contrat de service peut être associé à un compte ou à un consommateur. • Un compte peut être créé si aucun compte n'est trouvé en sélectionnant **Nouveau** dans le formulaire Comptes. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Compte, reportez-vous à Account form .
Emplacement	Le service ou l'emplacement d'installation.
Spécification de produit	Spécification du produit mappée au produit vendu. **Remarque :** Configurez ce champ manuellement sur le formulaire d'autorisation à l'aide de la mise en page du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire de droit (suite)

Champ	Description
Consommateur	Le nom du consommateur associé à ce contrat. **Remarque :** Si aucun enregistrement de consommateur n'est trouvé, vous pouvez créer un consommateur et l'ajouter au contrat de service. Pour plus d'informations, consultez Create a consumer record .
Ligne du contrat de service	Nom de la ligne de contrat de service connexe.
État	État actuel du droit : • Brouillon • Actif • Expiré • Annulé • Suspendu **Remarque :** L'état du droit est hérité de sa ligne de contrat parente.
Date de début	Date d'activation de l'autorisation.
Date de fin	Date à laquelle le droit prend fin.
Droit vendu	Nom du produit vendu qui est ajouté à l'autorisation. **Remarque :** • Si l'autorisation est créée manuellement, ce champ reste en lecture seule. • Le champ doit avoir le même état que son autorisation connexe. • Le champ devient non valide lorsque les autorisations sont créées via l'intégration.
Offre de produits	Offre de produit mappée à l'élément de ligne de commande.
Racine du renouvellement	Une autorisation peut être renouvelée plusieurs fois. Racine de renouvellement désigne la référence de droit du premier droit de service ou du droit de service de base.
Renouvelé à partir de	Une autorisation peut être renouvelée plusieurs fois. Le champ Renouvelé à partir de fait référence au droit précédent qui a été renouvelé.

Vous pouvez consulter les informations de tarification d'une autorisation pour les contrats d'abonnement qui vous aident à examiner vos informations contractuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Abonnement et tarifs

Durée (mois)	Période de validité de l’accès au service ou au produit.
Date de début de l’abonnement	Date de début de l’abonnement au contrat.
Date de fin de l’abonnement	Date de fin de l’abonnement au contrat.
Liste de prix	Liste de prix associée pour l’entretien du produit.
Prix net unitaire	Le prix de chaque unité au sein de l’offre de produits. Prix net d’une seule unité du produit vendu.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit vendu sélectionné. Elle peut être ponctuelle ou récurrente. La tarification unique facture des frais uniques pour l’offre de produits. La tarification récurrente vous permet de définir la périodicité de tarification.
Période	Fréquence de la méthode de tarification. Elle peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ce champ n’est valide que lorsque la méthode indiquée dans le champ **Méthode de tarification** est un paiement récurrent.
Prix ponctuel	Représente des frais uniques à payer pour le produit ou le service.
Prix récurrent mensuel	Représente le prix que le client est censé payer mensuellement pendant l’utilisation du produit.
Prix récurrent annuel	Représente le prix à payer annuellement pendant l’utilisation du produit.
Prix unique cumulé	Représente des frais uniques à payer pour la ligne parent et tous les éléments de ligne enfants.
Prix récurrent mensuel cumulé	Représente le prix mensuel de la ligne parent et de tous les éléments de ligne enfants
Prix récurrent annuel cumulé	Représente le prix annuel de la ligne parente et de tous les éléments de ligne enfants.
Prix net cumulé	Représente le prix total de la ligne de contrat en calculant le montant de déploiement de toutes les lignes racines.

Formulaire couvert du produit vendu

L’application Customer Contracts and Entitlements utilise le formulaire Produit vendu couvert pour ajouter des produits vendus ou des éléments de base d’installation couverts pour les Customer Contracts and Entitlements entités.

Pour plus d’informations sur l’ajout de produits vendus ou d’éléments de base d’installation couverts, reportez-vous à la section Ajouter un produit vendu ou un élément de base d’installation à un contrat de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Formulaire couvert du produit vendu

Champ	Description
Contrat	Numéro de référence du contrat de service associé.
Produit vendu	Produits vendus à un client. **Remarque :** • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. • Si un produit est ajouté, le champ **Éléments de base d'installation** est automatiquement supprimé. • Si un produit ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez **Nouveau** dans la fenêtre Produits vendus. Pour plus d'informations, consultez Create a sold product .
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation associé. **Remarque :** • La liste des produits vendus est filtrée en fonction du compte lié au contrat ou au droit. • Si un élément de base d'installation est ajouté, le champ **Produit vendu** est automatiquement supprimé. • Si un élément de base d'installation ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter. Sélectionnez **Nouveau** dans la fenêtre Élément de base d'installation. Pour plus d'informations, consultez Create an Install base item .
Ligne du contrat de service	Référence de la ligne du contrat de service associé.
Droit	Référence de droit associée.
Date d'ajout	Date à laquelle le produit est ajouté à l'entité.
Date de suppression	Date jusqu'à laquelle le produit est actif sur l'entité.

Remarque :
La période d'activation du produit vendu ou de l'élément de base d'installation couvert doit être conforme à la période d'activation de l'entité liée.

Composants installés avec Pricing Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Pricing Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Créez et mettez à jour des entités de tarification, configurez ou modifiez des propriétés système liées à la tarification et affichez les journaux de transactions.	
Gestionnaire de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créer et mettre à jour des entités de tarification.	
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Pour supprimer une entité de tarification telle qu'une liste de prix ou un livre des coûts, l'entité de tarification doit avoir l'état Brouillon.	
Rédacteur de la liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Accès en écriture uniquement pour les listes de prix du contrat de vente.	
Visionneuse de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	Rôle granulaire disposant d'un accès en lecture aux entités de tarification telles que les listes de prix, les lignes de liste de prix, les livres des coûts et les lignes du livre des coûts.	

Tables installées

Table	Description
Plan de tarification [sn_csm_pricing_pricing_plan]	Stocke les étapes de tarification utilisées par le moteur de tarification pour récupérer et calculer la tarification des produits.

Composants installés avec Gestion du contrat de vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation des modules d'extension, y compris les tables et les Gestion du contrat de vente rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles installés

Contrat de vente Détails des rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_accords_de_vente	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations de lecture sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.	• sn_prd_pm.product_catalog_v (contient sn_prd_pm.characte • sn_quote_mgmt_core.quote_v (contient sn_csm_pricing.pric
sn_sales_agmt_core.auteur_contrat_de_vente	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer, de créer, de lire et de mettre à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.	sn_sales_agmt_core.visionneuse_des_

Traduction automatique

Tables installées

Tables Gestion du contrat de vente

Table	Description
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	Stocke tous les contrats de vente.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	Stocke les lignes d'un contrat de vente indiquant les produits et services convenus pour la vente.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	Stocke les attributs des produits et services à vendre.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	Stocke les ajustements appliqués lors de la négociation.

Composants installés avec le panier de vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Sales Cart, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Éditeur de panier [sn_sales_cart.cart_editor]	Crée, supprime et modifie le panier de vente et les entités connexes.	sn_sales_cart.cart_viewer
Visionneuse de panier [sn_sales_cart.cart_viewer]	Affiche le panier de vente et les entités connexes.	

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Migrer les commandes proxy vers le panier de vente	Tâche à la demande qui migre les brouillons de paniers de commandes proxy vers la nouvelle expérience de panier de vente et définit la valeur de la `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg` propriété système sur vrai. **Remarque :** Si vous avez utilisé le portail d'entreprise et que vous effectuez une mise à niveau vers la version Zurich, vous devez exécuter la tâche Migrer les commandes proxy vers le panier après avoir installé le module d'extension Sales Cart (sn_sales_cart). Les clients ne perdent alors pas les produits ajoutés à leur panier sur le portail d'entreprise.

Tables installées

Table	Description
Panier de ventes [sn_sales_cart]	Stocke le principal enregistrement du panier de vente, y compris les détails du client, de la facturation, de l'expédition, de la tarification et de l'état.
Caractéristique de la ligne du panier de ventes [sn_sales_cart_line_characteristic]	Stocke les caractéristiques et les options associées aux éléments de ligne du panier de vente individuels.
Élément de ligne du panier de ventes [sn_sales_cart_line_item]	Représente les éléments de ligne individuels d'un panier de vente, y compris les produits, les prix, les quantités et les relations hiérarchiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Table	Description
Ajustement du prix du panier de ventes [sn_sales_cart_pricing_adjustment]	Stocke les ajustements de prix appliqués à un panier de vente ou à ses éléments de ligne, y compris le type d'ajustement, la valeur et les références connexes.

Référence Lead-to-Cash Process Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Lead-to-Cash Process Management.

Composants installés avec Lead-to-Cash Process Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Lead-to-Cash Process Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse d'enregistrement de processus de vente [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer]	Affiche les tables associées à l'enregistrement du processus de vente.	• sn_customerservice.csm_workspac • sn_bo_core.visionneuse d'enregistr
Enregistreur de processus de vente [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer]	Affiche et écrit les tables associées à l'enregistrement du processus de vente.	• sn_l2c_cockpit.visionneuse_enregis • sn_bo_core.auteur_enregistrement_
Responsable du processus commercial [sn_l2c_cockpit.responsable_processus_de_vente]	Affiche, crée et modifie les enregistrements de processus de vente.	sn_l2c_cockpit.writer_enregistrement

Tables installées

Table	Description
Enregistrement du processus de ventes [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]	Stocke les enregistrements utilisés pour surveiller les entités spécifiques aux ventes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Propriétés installées avec Lead-to-Cash Process Management

Propriétés pour Lead-to-Cash Process Management la visualisation de cartes de nœuds.

Ces propriétés sont disponibles pour le Lead-to-Cash Process Management.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Lead-to-Cash Process Management

Propriété	Description
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : table Propriétés système [• Pour en savoir plus : Personnaliser les niveaux
glide.ui.sn_l2c_cockpit_sales_process_record_activity.champs	• Type : chaîne • Valeur : short_description,state,assigned_to,assig Sidebar*,*EmailAutogenerated*,*Message • Emplacement : table Propriétés système [

Composants installés avec Business Object Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Business Object Core , notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse d'objets métier [sn_bo_core.visionneur_objet_business]	Affiche les tables associées à un objet métier.	• sn_quote_mgmt_core.q • sn_ind_tmt_orm.visionn • sn_opty_mgmt_core.op
Visionneuse d'enregistrement de processus business [sn_bo_core.visionneuse_enregistrement_processus_business]	Affiche les tables associées à l'enregistrement du processus business.	sn_bo_core.business_obj
Enregistreur d'enregistrement de processus business	Affiche et écrit les tables	sn_bo_core.visionneuse d'enregistrement_proces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_bo_core.business_process_record_writer]	associées à l'enregistrement du processus business.	
Rédacteur d'objets métier [sn_bo_core.business_object_writer]	Affiche et écrit des tables associées à un objet métier.	sn_bo_core.business_obj

Tables installées

Table	Description
Ressource de processus business [sn_bo_core_process_resource]	Suit les objets et documents associés à un processus business.
Relation entre objets business [sn_bo_core_obj_rel]	Indique comment les entités sont structurellement connectées au sein d'un processus et décrit les relations entre les différents types d'objets métier. Par exemple, une piste est liée à une opportunité via la colonne **Piste** de la table Opportunité [sn_sales_opportunity].
Membres du groupe d'objets business [sn_bo_core_obj_group_members]	Définit la relation entre les groupes d'objets métier et leurs types d'objets correspondants, en spécifiant quelles entités appartiennent à chaque groupe.
Tâche de processus business [sn_bo_core_process_task]	Suit les tâches individuelles au sein d'un processus.
Type d'objet business [sn_bo_core_obj_type]	Contient les entités impliquées dans un processus et sa table. Par exemple, pour un groupe de la commande à la trésorerie, les entités peuvent être les tables de piste, d'opportunité, de devis, de commande et leurs tables respectives.
Enregistrement de processus business [sn_bo_core_process_record]	Stocke les enregistrements utilisés pour la surveillance de diverses entités d'entreprise.
Groupe d'objets business [sn_bo_core_obj_group]	Représente le groupe logique des entités impliquées dans un processus et la catégorie des différents types d'entités d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Composants installés avec Expériences d'engagement client

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Expériences d'engagement client, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse de séquences [sn_crm_sequence.viewer]	Affiche les enregistrements associés à la séquence.	sn_crm_sequence.sn_crm_sec
Lecture granulaire de la tâche de séquence [sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_read_granular]	Rôle granulaire accordant un accès en lecture aux enregistrements de tâches de séquence.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Tâche de séquence d'engagement client [sn_crm_sequence_task]	Stocke les enregistrements de tâches de séquence générés lorsqu'une séquence est déclenchée.

La table Séquence d'engagement client Tâche [sn_crm_sequence_task] est développée à partir de la table Tâche [task].

Référence de Partner Relationship Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Partner Relationship Management.

Formulaire d'inscription des membres

Utilisez le formulaire d'inscription des membres sur le portail partenaire pour inscrire des membres à une organisation partenaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs et descriptions sur le formulaire d'inscription des membres

Champs du formulaire d'inscription des membres sur le portail partenaire pour inscrire les membres.

Champ	Description
Inscrire du personnel	Indique si le membre du personnel est nouveau ou existant
Organisation partenaire	Compte de partenaire de canal sur lequel le membre est enregistré.
Prénom	Prénom du membre.
Nom de famille	Nom de famille du membre.
ID d'utilisateur	ID unique du membre.
E-mail	E-mail du membre.
Type de rôle	Type de rôle affecté à un membre, qu'il s'agisse du Gestionnaire des partenaires ou de l'Associé des partenaires. Pour en savoir plus sur les rôles installés avec , reportez-vous à PRM la section Rôles et composants de Partner Relationship Management.

Information associée

Utilisation de Partner Relationship Management

Inscrire un membre sur le portail partenaire

Formulaire de question générale

Utilisez le formulaire de question générale sur le portail partenaire pour poser des questions et entrer en contact avec l'entreprise.

Champs du formulaire de question générale

Champs du formulaire de demande générale sur le portail partenaire pour se connecter à l'entreprise.

Champ	Description
Organisation partenaire	Organisation partenaire à laquelle appartient le partenaire.
Demandé par	Utilisateur à l'origine de la demande.
Priorité	Niveau d'importance de l'enquête.
Objet	Aperçu de l'enquête.
Que pouvons-nous faire pour vous aider ?	Explication détaillée de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Information associée

Utilisation de Partner Relationship Management

Poser une question sur le portail des partenaires

Champs de table du partenaire de distribution

Utilisez les champs de la table des partenaires de distribution [sn_prm_channel_partner] pour gérer et stocker les informations relatives aux partenaires de distribution.

Champs de la table Partenaire de distribution

Champs de la table des partenaires de distribution et leurs descriptions.

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement de la table du partenaire de canal. **Remarque :** Par défaut, les numéros des partenaires de distribution commencent par le préfixe CHPRTNR.
Nom	Nom du partenaire de distribution.
Fonction business	Fonction commerciale associée au partenaire de canal, soit les ventes soit le service.
Gestionnaire de partenaire d'entreprise	Gestionnaire de l'entreprise associé au partenaire de distribution. Lorsqu'un gestionnaire d'entreprise est ajouté sur le formulaire du partenaire de distribution, il est également ajouté en tant que membre de l'entreprise avec un rôle et une responsabilité.
Responsable de partenaire	Gestionnaire du partenaire de distribution qui supervise les activités des membres partenaires. Lorsqu'un gestionnaire d'entreprise est ajouté sur le formulaire du partenaire de distribution, il est également ajouté en tant que membre de l'entreprise avec un rôle et une responsabilité.
Statut	État du partenaire de distribution, qu'il soit **suspendu** ou **résilié**.
Partenaire de canal parent	Entité parent du partenaire de canal.
Type	
Société	Société associée au partenaire de distribution.
Activité	Mises à jour et informations relatives au partenaire de canal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Information associée

Configurer la table du partenaire de distribution

Champs de table du programme partenaire

Permettez aux partenaires de distribution de participer à des initiatives structurées conçues pour générer des revenus, améliorer la portée du marché et établir des relations avec les clients à l'aide de la table du programme de partenariat [sn_prm_partner_program].

Champs de la table Programme partenaire
Champs de la table du programme partenaire et leurs descriptions.

Champ	Description
Numéro	Numéro du programme.
Nom	Nom du programme.
Description	Description du programme.
Actif	État actuel du programme, qu'il soit actif ou non.
Statut	État du programme. Un programme partenaire peut avoir l'un des statuts suivants. • Brouillon • Approuvé • Rejeté • Mis hors service
Date de l'état	Date de début d'association des partenaires à un programme.
Date de fin	Date à laquelle un programme est désactivé.
Activité	Mises à jour et informations relatives au programme.
Domaine	Domaine auquel les données appartiennent.

Information associée

Configurer la table du programme de partenariat

Champs de la table de relations du programme partenaire

Établissez une relation entre les partenaires de distribution et les programmes partenaires avec la table Relation du programme de partenariat [sn_prm_partner_program_relationship].

Champs de la table des relations du programme partenaire
Champs de la table des relations du programme des partenaires et leurs descriptions.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la relation.
Partenaire de canal	Partenaire de canal associé à cette relation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs de la table des relations du programme partenaire
Champs de la table des relations du programme des partenaires et leurs descriptions.

(suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est renseigné à partir de la table Partenaire de distribution [sn_prm_channel_partner].
Programme	Programme associé à cette relation. **Remarque :** Ce champ est renseigné à partir de la table Programme de partenariat [sn_prm_partner_program].
Actif	État du programme, qu'il soit actif ou non.
Statut	État de la relation du programme partenaire.
Date d'embauche	Date d'intégration d'un partenaire au programme.
Date de départ	Date de gestion du départ d'un partenaire du programme.
Activité	Mises à jour et informations relatives à la relation du programme de partenariat.

Information associée

Configurer la table des relations du programme de partenariat

Séparation de domaine pour Partner Relationship Management

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Tous les enregistrements du programme partenaire, les relations du programme partenaire et les partenaires de canal sont présents dans le domaine du programme associé.

Information associée

Configurer la table du programme de partenariat

Champs de table du programme partenaire

Composants du partenaire de distribution sur l'espace de travail

Affichez les différents composants sur le formulaire du partenaire de distribution pour obtenir une vue d'ensemble consolidée de toutes les entités associées au partenaire de distribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Onglets et composants du partenaire de distribution dans l'espace de travail

Composant de l'interface utilisateur	Description
Vue d'ensemble des partenaires	Informations associées au partenaire de distribution. Vous pouvez afficher les informations suivantes dans l'onglet **Vue d'ensemble** de l'enregistrement. • Point de contact : point de contact désigné pour le partenaire de canal. • Personnel : membre du personnel associé au partenaire de canal. • Produits installés : liste des produits installés sur le site du partenaire de distribution.
Détails	Détails associés au partenaire de distribution. Pour en savoir plus sur les détails, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de partenaire de canal.
Membres	Membres associés au partenaire de distribution.
Tickets	Tickets associés au partenaire de canal.
Partenariats	Partenariats entre le partenaire de distribution et le programme de partenariat.
Partenaires de canaux enfants	Partenaires de distribution qui ont le partenaire de distribution actuel comme parent.
Éléments de base d'installation	Éléments de base d'installation associés au partenaire de canal.
Inscrire du personnel des partenaires	Enregistrer du personnel dans une entreprise. Pour en savoir plus sur l'enregistrement du personnel partenaire, reportez-vous à la section Enregistrer le personnel du partenaire sur l'espace de travail.

Traduction automatique

Gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise

La rubrique de référence fournit des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous pouvez utiliser pour configurer la gestion des tickets d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Champs de table de ticket d'autorisation de retour de marchandise

Informations sur les champs de table de ticket d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs de table de ticket RMA

Liste des champs de la table de ticket RMA. Cette table étend la table de ticket. Il définit et gère le ticket RMA.

Champ	Type	Description
Demander un code de motif	entier	Motif de la demande RMA. • Autre • Défectueux • Mauvaise quantité • Endommagé • Obsolète • Non satisfait • Élément erroné • Pas comme décrit

Champs de table de ligne de ticket d'autorisation de retour de marchandise

Informations sur les champs de table de ligne de ticket d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Champs de table de ligne de ticket RMA

Liste des champs sur la table de ligne de ticket RMA. Cette table étend la table de ligne de ticket. Il définit et gère les lignes de ticket RMA.

Champ	Type	Description
Quantité initiale [original_quantity]	entier	Quantité d'origine de l'élément acheté.
Quantité défectueuse [defective_quantity]	entier	Quantité d'articles défectueux.
Quantité approuvée [approved_quantity]	entier	Quantité d'éléments approuvés pour RMA.
Résolution attendue par le client [customer_expected_resolution]	entier	Résolution préférée du client. Les options sont les suivantes : • Réparer • Remplacement • Remboursement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Champs de table de ligne de ticket RMA

Liste des champs sur la table de ligne de ticket RMA. Cette table étend la table de ligne de ticket. Il définit et gère les lignes de ticket RMA.

(suite)

Champ	Type	Description
Résolution proposée [proposed_resolution]	entier	Proposition de résolution par le vendeur. Les options sont les suivantes : • Retour • Remplacement • Remboursement • Refuser .
Type de réparation [repair_type]	entier	Emplacement de la réparation. Les options sont les suivantes : • Sur site • Hors site

Rôles d'autorisation de retour de marchandise

Informations sur les rôles d'autorisation de retour de marchandise (RMA).

Rôles d'autorisation de retour de marchandise

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_creator	Ce rôle fournit un accès granulaire pour créer des tickets RMA et des lignes de ticket RMA.	sn_csm_rma_case.écrivain
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_viewer	Ce rôle fournit un accès granulaire à la lecture des tickets et des lignes de ticket RMA.	Aucun
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_writer	Ce rôle fournit un accès granulaire pour modifier ou mettre à jour les tickets RMA et les lignes de ticket RMA.	sn_csm_rma_case.visionneuse

[store-future: BEGIN review]

Gestion des ventes et des commandes glossaire

En savoir plus sur les termes et concepts propres à Gestion des ventes et des commandes.

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

A

compte

Un enregistrement de client ou d'organisation dans ServiceNow Sales and Order Management.

attirer

Phase où les agents commerciaux identifient et engagent les clients potentiels par le biais d'efforts marketing pour générer de l'intérêt et des prospects.

Enregistrements d'erreurs automatisés

Enregistrements créés automatiquement lorsqu'un workflow d'exécution de commande inclut une « Créer une action d'erreur » en raison de problèmes tels que des défaillances du système en aval, des problèmes de données ou des ruptures de stock.

B

Commande différée

Un article qui ne peut pas être livré immédiatement en raison d'une rupture de stock.

Portail d'entreprise

Portail web en libre-service pour les clients B2B, offrant un accès intégré aux articles de la base de connaissances, aux forums de la communauté, aux catalogues de services et aux chatbots, permettant aux clients de parcourir les produits, de passer des commandes et de gérer les tickets de commande.

C

mise en cache (Gestion du catalogue de produits)

Stockage temporaire qui améliore les performances de l'interface utilisateur lors de l'accès à des catalogues et offres de produits complexes via le configurateur de produits.

Type de calcul (plan de tarification)

Méthode utilisée pour évaluer l'impact d'un ajustement à chaque étape, soit en l'appliquant au niveau de prix précédent, soit de manière cumulative en utilisant la méthode du prix mobile.

Types de calcul :

Niveau de prix précédent : applique l'ajustement au prix précédent.

Prix mobile : applique l'ajustement de manière cumulative, en fonction de la sortie de l'étape précédente.

campagne

Un effort marketing coordonné pour générer des prospects et promouvoir des produits ou des services.

Changer la commande

Demande de modification d'une commande existante, telle que la modification de la quantité, du produit ou des détails d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Partenaires de distribution

Les organisations externes telles que les revendeurs ou les intégrateurs de systèmes qui collaborent avec une entreprise pour vendre des produits et des services, et qui peuvent être gérées via la gestion des relations avec les partenaires.

Caractéristiques et options de caractéristiques

Les caractéristiques définissent les attributs du produit, tandis que les options de caractéristique sont les valeurs disponibles pour ces attributs, en fonction des préférences du client.

commit

Opportunités de vente dont les représentants sont convaincus qu'elles seront conclues au cours de la période de prévision actuelle.

Délai d'engagement (Order Management)

Délai de livraison de produits et de services à un client, souvent spécifié dans un contrat.

concurrent

Un enregistrement capturant des informations sur des sociétés ou des produits en concurrence pour la même offre client au sein d'une opportunité.

Plan d'indemnisation (changement en cours)

Plan qui déclenche des tâches pour remplir les champs d'application de commande révisés et met à jour les workflows d'exécution pour des changements tels que les mises à jour de produits ou les modifications de livraison.

consommateur

Un client individuel non associé à un compte professionnel.

contact

Personne associée à un compte client ou à une organisation partenaire, servant de point de communication principal.

contrat

Accord juridique entre un vendeur et un acheteur décrivant les conditions de vente, y compris les produits/services, les prix, les quantités et la livraison.

Gestion des contrats

Processus de création, de gestion et d'exécution de contrats de vente juridiques à partir de devis terminés.

Livre des coûts

Document définissant les coûts unitaires des produits/services dans Sales and Order Management, permettant une analyse de rentabilité pour les agents commerciaux.

Valeur par défaut du livre de coûts Matrix

Définit le livre des coûts par défaut affiché pour les agents commerciaux dans les applications Gestion des ventes et des commandes.

Ligne du livre des coûts

Une entrée dans un livre des coûts définissant le coût unitaire d'une offre de produit.

Produits couverts (Gestion des devis)

Produits ajoutés à un élément de garantie ou de ligne de droit dans un devis, tels que des contrats ou des droits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Plans de tarification configurables

Plans personnalisables définissant la séquence de calculs et d'ajustements des prix pour déterminer les prix du produit final.

Nœuds de configurateur

Éléments du configurateur de produit affichant les groupes de relations de produit, les produits enfants et les options de caractéristique, avec différents états contrôlant leur visibilité.

CPQ (Configurer, Prix, Estimation)

Systèmes externes utilisés pour configurer les produits, appliquer la tarification et générer des estimations.

Ventes croisées

Une stratégie de vente impliquant la vente de produits connexes qui diffèrent des achats actuels du client.

Sélection actuelle (configurateur de produits)

Section de configurateur de produit affichant la tarification calculée automatiquement pour les options sélectionnées, regroupées en lots avec des sous-totaux et des totaux.

variable de contexte personnalisée (gestion des prix)

Variable représentant un attribut utilisé dans une matrice de tarification pour les ajustements d'attributs autres que des produits.

Séquence (ou séquence) d'engagement client

Un playbook guidant les agents commerciaux dans l'engagement des prospects sur plusieurs canaux.

services en contact avec la clientèle (CFS)

Services visibles pour les clients, définis par des spécifications comprenant des détails techniques et des guides de mise en œuvre.

Commande de clients

Entité principale qui gère le cycle de vie d'une demande de produit ou de service d'un client.

D

Ordre de priorité des transactions

Analyser les opportunités en fonction de l'impact financier pour se concentrer sur les transactions de grande valeur.

rabais

Réduction de prix pour un produit ou un service proposé aux clients.

Disqualifier une piste

Marquer une piste comme n'étant plus viable pour l'engagement commercial.

DocuSign

Un service externe pour les signatures électroniques, permettant aux clients de signer des documents numériquement.

Commandes de domaines

Commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition de la commande client, chacune avec un flux d'exécution et des tâches de commande correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

E

enrichissement

Améliorer les commandes des clients avec des données ou des attributs supplémentaires nécessaires à un traitement et une exécution précis.

F

Gestion des erreurs

Fonction qui identifie, examine et résout les problèmes de commande, en suivant les retombées et en déclenchant des actions de résolution automatisées.

Enregistrement de conséquence

Enregistrement créé automatiquement ou manuellement pour enquêter et résoudre les problèmes de traitement pendant l'exécution de la commande.

Résolution de conséquence

Un outil utilisant les fonctionnalités de la plateforme d'IA ServiceNow pour automatiser le traitement des exceptions d'exécution de commande.

Catégorie de prévision

Classification des opportunités par certitude de fermeture, avec des catégories par défaut comprenant Gagné, Validé, Forte hausse, Hausse, Pipeline et Omis.

Modèle de prévision

Un cadre de travail prédisant les ventes futures.

Méthode de déploiement prévisionnel (unique/cumulatif)

Définit l'agrégation des opportunités en prévisions, « Unique » affichant chaque catégorie séparément et « Cumulatif » regroupant les catégories précédentes.

Calendrier prévisionnel

Processus générant les dernières données de prévision à partir de toutes les opportunités système.

accomplir

Terminer les commandes des clients en exécutant des tâches.

Flux d'exécution

La séquence des étapes pour les commandes décomposées, y compris les tâches de commande.

flux secondaires d'exécution (Gestion des menaces)

Flux secondaires créés pour la gestion des menaces, générant des tâches de commande en amont à l'état Brouillon.

G

écart (prévision des ventes)

La différence entre les ventes contingentées et gagnées, indiquant la quantité nécessaire pour atteindre les objectifs.

Vente guidée

Un processus étape par étape guidant les représentants commerciaux à travers les catalogues de produits pour recommander des offres adaptées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

H

Carte de nœud hiérarchique

Représentation visuelle des structures hiérarchiques, montrant les relations et les niveaux.

relation horizontale (Gestion du catalogue de produits)

Une relation entre différentes spécifications de produits, définies à l'aide de règles de compatibilité.

I

Changement en cours

Modifications apportées aux commandes des clients en cours d'exécution.

Changement en cours (Order Management)

Gérer les changements apportés aux commandes en cours d'exécution afin de réduire les coûts et d'améliorer l'expérience client.

Allocation d'inventaire

Affectation du stock disponible aux commandes clients en fonction de la configuration, de la quantité et de l'éligibilité.

J

Alerte de péril

Notifications générées lorsque les tâches d'exécution risquent de ne pas respecter les échéances.

Gestion des menaces

Un outil qui surveille les tâches d'exécution, évalue les risques et alerte les gestionnaires des problèmes potentiels.

k

Vue kanban

Représentation visuelle d'opportunités ou de prospects, permettant une gestion par glisser-déposer entre les étapes.

L

plomb

Un client potentiel ou une vente créée à partir d'informations capturées via différents canaux.

Affectation de piste

Affecter les prospects aux représentants du développement des ventes pour le suivi.

Gestion des leads

Créer et nourrir les prospects en opportunités par le biais de la notation, de la qualification et de l'affectation.

Application Gestion des pistes

Une application pour créer et nourrir des pistes en opportunités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Workflow de gestion des pistes

Un processus structuré guidant la progression du prospect de la création à la conversion d'opportunité.

maturation des pistes

S'engager avec les prospects au fil du temps pour établir des relations et augmenter la probabilité de conversion.

Qualification de la piste

Déterminer si un prospect répond aux critères pour être considéré comme qualifié pour la vente.

Acheminement des pistes

Affectation automatique des prospects aux représentants commerciaux en fonction de critères.

Notation de la piste

Prioriser les prospects en fonction de critères prédéfinis ou attribuer des valeurs numériques en fonction du potentiel de conversion.

Segmentation des pistes

Catégorisation des prospects en fonction de paramètres tels que le secteur ou le comportement pour un marketing ciblé.

Source de la piste

Canal par lequel une piste a été acquise.

Tâche de piste

Actions de suivi créées pour faire progresser une piste.

Cycle prospect-trésorerie

Un processus métier englobant des activités allant de la génération de prospects à la réception de liquidités.

M

MACD (déplacer, ajouter, changer, supprimer/déconnecter)

Types d'actions de commande gérant les changements apportés aux commandes de clients et aux inventaires de service.

Enregistrements d'erreurs manuelles

Enregistrements d'erreur créés manuellement pour les tâches de commande ayant des problèmes empêchant l'achèvement.

Validations de la matrice

Règles garantissant l'exactitude des données dans les matrices de tarification et d'éligibilité des produits.

Frais mensuels récurrents (MRC)

Une méthode de tarification avec des frais mensuels pour les produits/services.

Configurations multiples (offre de produits enfants)

Fonctionnalité permettant plusieurs variantes d'offres de produits enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

N

analyse nécessaire

Processus utilisant des modèles de besoins pour recueillir les besoins des clients et générer des recommandations de produits (également connu sous le nom de vente guidée).

Besoin de modèles

Questionnaires associés aux arborescences de décision des besoins pour les recommandations de produits.

requiert une arborescence de décision

Processus de décision guidé présentant des questions aux agents pour obtenir des recommandations de produits.

amélioration de la négociation (gestion des opportunités)

Fournir des informations sur les prix en temps réel pour adapter les offres aux clients tout en maintenant la rentabilité.

Ajustement de la tarification d'attribut de non-produit

Ajustements des prix basés sur des caractéristiques non liées au produit.

frais non récurrents (NRC)

Des frais de paiement uniques pour les produits/services.

nourrir

Créer et entretenir des relations avec des clients potentiels.

O

Omis

Opportunités exclues des prévisions en raison de données insuffisantes.

modèle d'état ouvert (configurateur de produit)

Cadre de travail contrôlant les options du produit dans le configurateur de produit.

Opportunité

Un lead qualifié à fort potentiel pour devenir client.

Éléments de ligne d'opportunité

Produits/services ajoutés à une opportunité.

Gestion des opportunités

Analyser les besoins des clients et générer des recommandations de produits.

Application Gestion des opportunités

Une application ServiceNow pour la création et le suivi des opportunités d'avant-vente.

Étapes d'opportunité

Phases du cycle de vente d'une opportunité.

sélection d'option (configurateur)

Section de configurateur de produit affichant des options de produit sélectionnables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

orchestration

Coordonner l’exécution des commandes par le biais de flux d’exécution.

Plans d’orchestration pour l’exécution des commandes

Interfaces utilisateur suivant les ordres de domaine et les tâches, fournissant des représentations hiérarchiques.

Capture de commande

Réception des commandes de produits/services par diverses méthodes.

Ticket de commande

Tickets créés pour les problèmes ou changements liés à la commande.

Décomposition de l’ordre

Décomposer les commandes des clients en commandes de produits, de services et de ressources.

Erreur de commande

Échecs lors de l’exécution de la commande dus à des erreurs ou des exceptions.

Exécution de commande

Réalisation de tâches pour exécuter des commandes, guidés par des plans d’orchestration.

Hiérarchie des commandes

Structure d’un ordre, y compris les ordres et les tâches décomposés.

Cycle de vie de la commande

Étapes par lesquelles passe une commande client dans Order Management, y compris la commande client, l’enrichissement, la décomposition et l’orchestration

Éléments de ligne de commande (Order Management)

Articles/services individuels dans les commandes des clients.

Gestion des commandes

Saisie et exécution des commandes des clients.

Application Order Management

Une application ServiceNow fournissant des workflows pour la capture et l’exécution des commandes des clients.

États des ordres

L’état actuel des commandes ou des éléments de ligne.

Tâches de commande

Tâches nécessaires pour exécuter les commandes de domaines.

Suivi des commandes

Surveillance des emplacements et des états des commandes.

P

periodicity

Fréquence des frais de tarification récurrents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Produits persistants

Actifs ou services à long terme qui restent actifs dans l'inventaire après leur exécution. Ils prennent en charge les actions de cycle de vie en cours telles que Déplacer, Ajouter, Modifier et Supprimer (MACD) et font généralement partie de services ou d'abonnements récurrents qui nécessitent une gestion continue. Contrairement aux produits transitoires, qui sont désactivés après l'exécution, les produits persistants nécessitent une gestion continue.

Liste de sélection

Documents décrivant les articles/quantités pour l'exécution de la commande.

pipeline

Opportunités en phase de démarrage avec fermeture incertaine.

Analyse du pipeline

Analyse de la progression du pipeline des ventes.

point de non retour (PONR)

Point après lequel les commandes ne peuvent plus être modifiées ou annulées.

liste de prix

Définitions identifiant les fonctionnalités de tarification et les prix des produits/services.

Liste de prix par défaut Matrix

Spécification des conditions d'utilisation de la liste de prix par défaut.

Ligne de liste des prix

Entrées dans les listes de prix identifiant les prix de catalogue.

Niveau de prix (plan tarifaire)

Prix calculés après des étapes de plan de tarification spécifiques.

Ajustements des prix

Modifications des prix catalogue standard.

Ajustements des prix pour les produits groupés

Ajustements de prix définis pour les offres de produits lorsqu'elles sont vendues dans le cadre d'un lot de produits.

Moteur de tarification

Un composant calculant et appliquant des stratégies de tarification.

Exécution parallèle du moteur de tarification

Propriété système qui permet au moteur de tarification de traiter les lignes de transaction en parallèle afin d'optimiser les performances, en particulier pour les grands ensembles de lignes de transaction (généralement 100 ou plus).

Seuil des lignes de parallélisme du moteur de tarification

Nombre minimal de lignes requises pour le traitement parallèle, la valeur par défaut étant 100.

Entités de tarification

Éléments liés à la tarification exportables entre les instances ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Points d’extension de la tarification

Points d’intégration pour personnaliser le moteur de tarification.

Application Gestion des prix

Une application ServiceNow pour définir et gérer des stratégies de tarification.

Matrice de tarification

Cadres pour les ajustements de prix complexes.

Plan de tarification

Séquence personnalisable d’étapes qui déterminent le prix final d’un produit ou d’un service. Il comprend divers calculs et ajustements de prix, tels que la détermination du prix de base, les remises et les majorations.

Étape du plan de tarification

Étapes dans les plans tarifaires appliquant des calculs spécifiques.

Stratégies de tarification

Méthodes déterminant les prix des produits/services.

produit

Articles/services proposés, configurés, établis et commandés.

Ajustement des prix basé sur les attributs de produit

Ajustements basés sur certaines caractéristiques du produit.

Lot de produits

Groupes de produits/services proposés à des prix réduits.

Gestion de catalogue de produits

Système global qui permet à une organisation de gérer ses offres de produits en les regroupant en catalogues et catégories, en rationalisant le processus de commande et en facilitant la gestion des prospects, des opportunités, des devis et des commandes.

Configurateur de produits

Interface utilisateur intégrée dans diverses applications de gestion des ventes et des commandes (Opportunity, Quote et Order Management) qui permet aux agents de configurer dynamiquement des produits ou services complexes en fonction des besoins des clients, en affichant la hiérarchie des produits, la sélection des options et la tarification actuelle.

Hiérarchie de produits (configurateur de produits)

Section dans le configurateur de produit qui répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables, ce qui aide les agents à naviguer dans les lots imbriqués.

Inventaire des produits

Enregistrements représentant les produits commandés et expédiés.

Modèle de données produit

Représentation structurée des offres d’une entreprise qui sépare les attributs commerciaux, de service et techniques pour prendre en charge l’ensemble du processus prospect-cash.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Offre de produits groupée

Permet de créer des offres groupées de produits avec une hiérarchie des offres à l'aide de relations d'offre de produits et de groupes de relations. Ces groupes peuvent faire référence à une spécification de produit ou à une hiérarchie de spécifications à n'importe quel niveau.

Éligibilité à l'offre de produits

Filtre dynamiquement les catalogues de produits, les catégories d'offres de produits et les offres de produits pour afficher uniquement les éléments éligibles pour un client spécifique, en fonction du contexte tel que les comptes client, l'emplacement et les contrats de vente.

Catalogue d'offres de produits

Entité de niveau supérieur dans la hiérarchie du catalogue. Les catalogues peuvent contenir des catégories, qui à leur tour peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.

Catégorie d'offre de produits

Regroupements logiques des offres de produits au sein d'un catalogue, facilitant la navigation des agents dans les offres de produits.

Recommandations d'offre de produits

Suggestions de produits supplémentaires que les agents peuvent utiliser pour faire des ventes incitatives ou croisées aux clients dans des devis, affichées sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel.

Offres de produits

Produits/services configurables et disponibles à la commande avec des prix.

Version de l'offre de produits

Nouvelles itérations des offres de produits publiées.

Spécification de produit

Définitions des options de produits et détails d'exécution, contenant des informations telles que la description du produit, le prix, l'éligibilité et les options de produits.

proposer

Présenter des offres à des clients potentiels.

Q

responsable qualifié (gestion des opportunités)

Un client dont les besoins ont été analysés, entraînant la création d'une opportunité.

Quotas

Des cibles ou des objectifs de vente spécifiques que les représentants commerciaux individuels sont censés atteindre dans un délai défini, ce qui permet de mesurer les performances et de stimuler les efforts de vente.

citer

Offre formelle de produits/services avec des prix et des conditions de paiement spécifiques, envoyée à des clients potentiels.

Workflow d'approbation de devis

Un processus de Gestion des devis qui passe en revue et approuve les devis avant qu'ils ne soient marqués comme terminés et convertis en contrats de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Expiration du devis

Date après laquelle une estimation devient non valide, obligeant les clients à en demander une nouvelle.

Génération de devis

Création d'un devis officiel décrivant le prix, les termes et conditions d'une vente potentielle à partir d'une opportunité.

Éléments de ligne de devis

Entrées de devis individuelles représentant des produits/services spécifiques, où les caractéristiques et les prix peuvent être mis à jour.

Gestion des devis

Création et gestion de devis de produits/services, autonomes ou faisant partie de Gestion des ventes et des commandes.

Application Gestion des devis

Application utilisée pour créer et gérer les devis de produits/services.

Citer des documents PDF

Documents PDF créés à partir de devis pour examen par le client et signatures électroniques.

Révision du devis

Modifier un devis précédemment généré pour refléter les changements de prix, de produits ou de conditions.

Versions des devis

Différentes itérations de devis gérées via l'onglet Révisions avec des numéros de version séquentiels.

R

services orientés ressources (RFS)

Services utilisés en interne définis par des spécifications de ressources, prenant en charge la livraison de produits/services.

Renouveler/développer

Classification indiquant la nature de l'engagement commercial : « Renouveler » pour les contrats/abonnements continus et « Développer » pour la vente incitative/l'ajout de produits/services.

renouvellement

Prolongation d'un contrat client existant.

Spécification de ressource

Informations techniques pour les ressources, y compris les visuels et les guides d'activation, soutenant la livraison de produits/services.

Autorisation de retour de marchandise (RMA)

Autorisation formelle pour les clients de retourner des articles indésirables/défectueux.

Prévision des revenus

Projection des volumes de ventes/revenus futurs en fonction des opportunités, des performances historiques et de l'analyse du pipeline.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Niveau de risque (menace)

Classification du risque de tâche d'exécution en fonction du pourcentage de retard. Les niveaux comprennent Faible, Moyen, Élevé et Critique.

S

Contrat de vente

Un accord contraignant entre le vendeur et l'acheteur pour les transactions futures.

Contrat de vente (gestion des devis)

Un accord contraignant modifiant le workflow de devis pour définir les produits/services en fonction des termes du contrat.

Gestion du contrat de vente

Une application pour la création et la gestion de contrats de vente contraignants.

Cycle de vente

Diriger la progression à travers les étapes jusqu'à ce qu'il devienne une opportunité qualifiée et aboutisse à une vente.

Type de cycle de vente (gestion des opportunités)

Classification de l'opportunité en différents cycles de vente tels que Nouveau client, Renouvellement ou Vente incitative (pour n'en nommer que quelques-uns).

Tableau de bord des prévisions de ventes

Outil de visualisation affichant des informations sur les prévisions de ventes et les cibles.

Prévision des ventes

Projection des ventes/revenus futurs en fonction des opportunités, des performances historiques et de l'analyse du pipeline.

Commande client

Document officiel confirmant les achats du client, décrivant les détails de la commande.

Gestion des ventes et des commandes (SOM)

Une suite d'applications/workflows gérant les cycles de vie des ventes de produits.

Enregistrement du processus de vente

Un enregistrement ServiceNow qui suit les ventes potentielles à travers les étapes.

Prospect qualifié par le commerce

Un prospect répondant à des critères spécifiques, prêt pour l'engagement commercial.

Gestion des quotas de vente

Affectation de cibles de quotas de ventes aux représentants/responsables en fonction de la hiérarchie, du rôle et de la période de prévision.

Objectifs de ventes

Buts/objectifs spécifiques pour les équipes de vente, les territoires ou les représentants.

libre-service

Aptitude du client à effectuer des tâches ou à accéder aux informations de manière indépendante via le portail d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

Étape de séquence

Activités individuelles au sein des tâches de séquence, telles que les appels clients ou les e-mails.

Tâche de séquence

Tâches générées par le système, y compris les activités prédéfinies pour les agents commerciaux lors de l'engagement avec un prospect ou un client.

service

Offres techniques définies par des spécifications de service, prenant en charge l'exécution des commandes.

Accord sur les niveaux de service (SLA)

Ententes officielles définissant les niveaux de service, les délais et les responsabilités attendus.

Plateforme IA ServiceNow

Une plateforme unifiée qui connecte l'IA, les données et les workflows pour la transformation de l'entreprise.

Commande de service

Commandes pour l'activation de nouveaux services ou demandes après-vente.

expédition

Livrer les produits commandés à des emplacements spécifiés.

signataires (citation PDF)

Personnes désignées pour signer des documents PDF.

Spécifications (produit, service, ressource)

Descriptions détaillées décrivant les caractéristiques, les fonctionnalités et les relations.

Décomposition échelonnée

Décomposition des commandes des clients en plusieurs itérations.

Fort potentiel de hausse

Opportunités à fort potentiel de clôture mais incertitude mineure.

Synchroniser le devis et l'opportunité

Synchronisation des informations de devis avec les enregistrements d'opportunité.

T

Télévente

Rôle de vente qui engage les prospects/clients par téléphone.

Durée (mois)

Période d'abonnement aux éléments d'opportunité. La durée par défaut est de 12 mois uniquement pour les produits récurrents.

valeur annuelle totale du contrat (ACV)

Valeur annuelle totale du contrat représentant le chiffre d'affaires annuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

total des revenus récurrents annuels (ARR)

Chiffre d'affaires récurrent annuel cumulé pour les produits/services récurrents.

total des revenus mensuels récurrents (MRR)

Chiffre d'affaires mensuel récurrent cumulé pour les produits/services récurrents.

Valeur totale du contrat (TCV)

Chiffre d'affaires total attendu sur la durée de vie d'un contrat.

Transact

Exécution d'une vente.

En-tête de transaction

Ligne de transactions de niveau supérieur de ventes et de gestion des commandes fournissant des informations de base.

Ligne de transaction

Enregistrements détaillés dans les commandes/devis représentant des produits/services spécifiques.

Produits transitoires

Produits et services à usage unique identifiés comme transitoires pour les différencier des produits persistants.

U

Unité de mesure (UdM)

Quantité/incrémentation standard définissant les montants de l'offre de produits.

Vente incitative

Stratégie de vente encourageant les clients à mettre à niveau les produits.

Hausse

Opportunités avec un potentiel de clôture mais une certitude moindre.

V

Gestion des versions

Suivi/gestion de différentes versions d'entités dans Gestion des ventes et des commandes.

Tarification au volume

Ajustements des prix en fonction de la quantité d'articles.

W

Montant pondéré (gestion des opportunités)

Chiffre d'affaires total ajusté par probabilité de clôture d'opportunité.

Taux de victoire

Mesure de performance reflétant les opportunités fermées avec succès comme « gagnées » par rapport au nombre total d'opportunités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.

won

Catégorie de prévision des opportunités fermées avec succès.

workflow

Séquence définie d’étapes automatisant les processus dans Gestion des ventes et des commandes.

X

Y

Z

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
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.