Xanadu Gestion 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 commandes 4

Explorer Gestion des ventes et commandes 5

Gestion du catalogue de produits 7

Pricing Management 9

Configurateur de produit 13

Gestion des pistes 14

Gestion des opportunités 16

Gestion des devis 17

Gestion des contrats de vente 22

Gestion des commandes 23

Configuration Gestion des ventes et commandes des applications 61

Installer et configurer Gestion des pistes 62

Installer et configurer Gestion des opportunités 64

Installer et configurer Gestion des devis 68

Configurer Gestion des contrats de vente 71

Installer et configurer Gestion des commandes 73
[store-future: BEGIN review]
[End]

Configuration des offres de produits et des catalogues 152

Configuration de la tarification d’un produit 185

La configuration de l' configurateur de produits 211

Affecter des rôles d’utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications 215

Utilisation des Gestion des ventes et commandes applications 220

Utiliser Gestion des pistes 222

Utiliser Gestion des opportunités 232

Utiliser Gestion des devis 243

Utiliser Gestion des contrats de vente 255

Utilisation d’Order Management 257

Extension Gestion des commandes avec les applications et intégrations ServiceNow 417

Order Management pour les fournisseurs avec Service Bridge 417

Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site 433

Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles 437

Référence Gestion des ventes et commandes 459
[store-future: BEGIN review]

Gestion des ventes et commandes Modèles de données 459
[store-future: BEGIN review]
[End]

Référence Gestion des commandes 462
[store-future: BEGIN review]
[End]

[End]

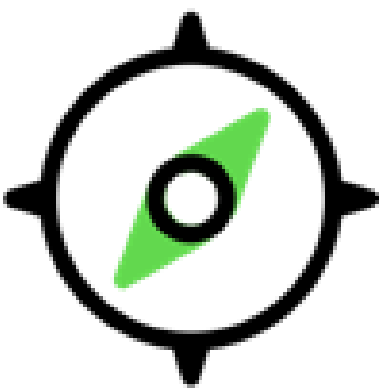
Traduction automatique

© 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 commandes

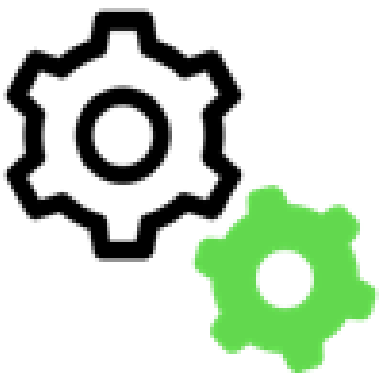
Découvrez comment utiliser lesSOMServiceNow® Gestion des ventes et commandes () applicationspour gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des opportunités d'avant-vente, fournir des devis de vente, capturer et exécuter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

Explorer



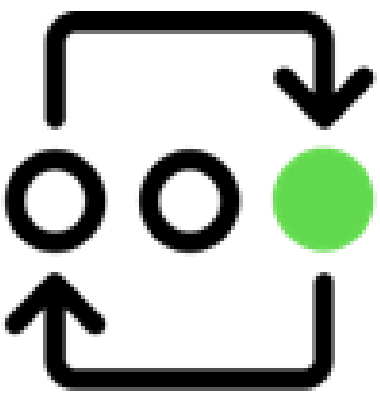
Découvrez comment utiliser les applications Sales et Order Management.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation de Sales and Order Management.

Intégrer



Étendez les options de la gestion des ventes et des commandes en les intégrant à d'autres applications.

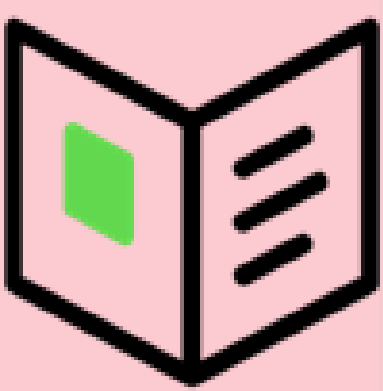
Utiliser



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

[store-future: BEGIN review]

Référence



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

[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.

Explorer Gestion des ventes et commandes

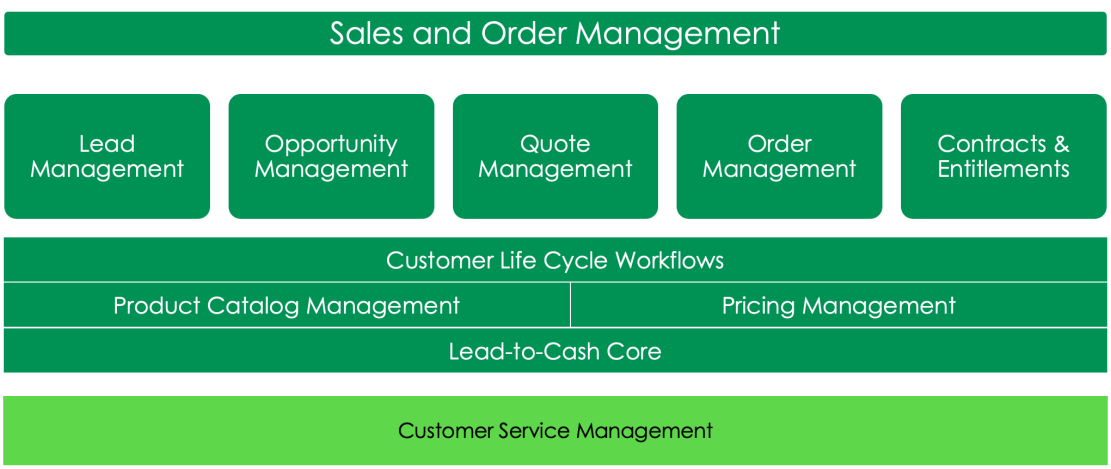
Que vous démarriez ou développiez une Gestion des ventes et commandes implémentation (SOM), apprenez-en davantage sur ses applications et workflows disponibles pour l'engagement avant-vente, la capture et l'exécution des commandes, ainsi que les activités après-vente dans votre organisation.

Vue d'ensemble

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

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

Gestion des ventes et commandes Applications et fonctionnalités principales



Avantages

Grâce aux Gestion des ventes et commandes applications, votre organisation peut améliorer les processus de vente et de commande ainsi que la productivité des agents en gérant le cycle de vie du prospect au renouvellement sur une seule plateforme et en fusionnant les équipes de front, middle et back-office avec un seul système d'engagement et d'action. En connectant les applications existantes et en ajoutant ServiceNow des workflows, Gestion des ventes et commandes permet d'augmenter l'efficacité organisationnelle, d'accélérer l'exécution des commandes et d'accélérer et d'augmenter les revenus.

Avantages des Gestion des ventes et commandes applications

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créer et gérer des catalogues de produits pour les offres de produits commerciaux et techniques. Les catalogues commerciaux peuvent être utilisés par vos agents pour créer des opportunités, des devis et des commandes.	Gestion du catalogue de produits	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.

Avantages des Gestion des ventes et commandes applications (suite)

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Définissez les prix de vos produits par le biais de listes de prix, de contrôles de prix contextuels et, si nécessaire, de prix provenant de systèmes externes.	Pricing Management	Administrateur de tarification
Créez et gérez des prospects pour des clients potentiels et des ventes de produits.	Gestion des pistes	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
Créer et gérer des devis de vente, qui sont des offres formelles pour des produits ou des services que les agents proposent aux clients.	Gestion des devis	Agent commercial
Configurez et tarifez rapidement les opportunités, les devis et les offres de produits complexes.	Interface utilisateur du configurateur de produit	Agent de vente et de commande, administrateur à configurer
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 spécifiques.	Gestion des contrats de vente	Agent de vente et de commande
Capturez et exécutez 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
Créez et gérez des contrats et des autorisations dans le cadre du support après-vente.	Support après-vente	Agent
Créez les workflows de votre organisation et configurez les métadonnées pour vos différentes Gestion des ventes et commandes entités.	Workflows de vente et de gestion des commandes (core-lead-to-cash)	Agent, administrateur à configurer
Prendre en charge la gestion du changement et les workflows commerciaux (déplacer, ajouter, modifier et déconnecter) pour les produits vendus.	Customer Life Cycle Management Workflows	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.

Demander des applications dans l'App Store

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

Gestion du catalogue de produits

Gestion du catalogue de produits permet à votre organisation de gérer vos offres de produits en les regroupant dans des catalogues et des 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 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-vous de n'importe où dans les workflows de capture d'opportunités, de devis et de commandes, ce qui permet 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 les produits et services de manière logique.
- 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 des offres de produits : filtrez vos catalogues de produits, catégories d'offres de produits et offres de produits afin que les agents ne vendent aux clients que les produits pour lesquels ils sont éligibles.

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

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

Interface utilisateur du catalogue de produits

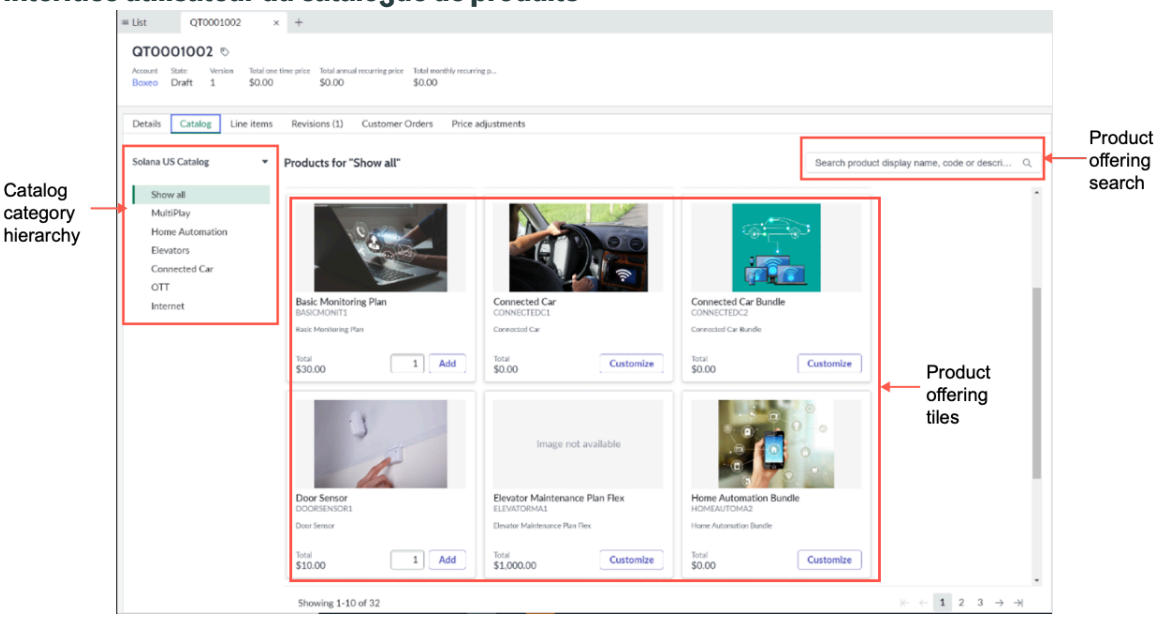
Le catalogue d'offres de produits permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Parcourez et recherchez les offres de produits à l'aide de mots-clés, de descriptions et de codes du secteur.
- Examinez les offres de produits organisées par hiérarchie de catégories de catalogue, afin de rationaliser 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

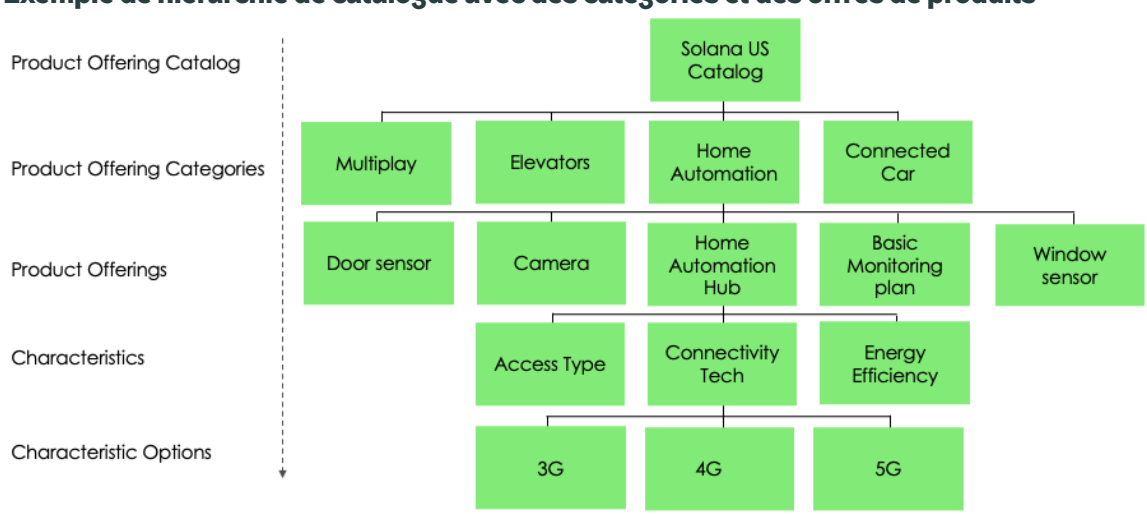


Catalogues et catégories d'offres de produits

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

- Catalogue d'offres de produits : structures hiérarchiques des offres de produits des catégories et des offres de produits.
- Catégories d'offres de produits : les catégories sont un regroupement logique d'offres de produits.
- Offres de produits : biens physiques ou services non tangibles configurables.
- Caractéristiques et options de caractéristiques : options de produits créées en fonction des préférences du client.

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



Offre groupée de produits

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 à une spécification de produit ou à une hiérarchie des spécifications à n'importe quel niveau de l'offre groupée. Pour plus d'informations, consultez Regroupement de l'offre de produits avec spécifications du produit.

Admissibilité de l'offre de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire du catalogue de produits, vous pouvez utiliser des règles métier pour filtrer le catalogue de produits, les catégories d'offres de produits et les offres de produits de manière dynamique, en affichant uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriées auxquelles 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, les contrats de vente, etc. Vous définissez ces règles à l'aide de matrices d'éligibilité des produits. Pour en savoir plus sur l'utilisation des matrices d'admissibilité au produit, reportez-vous à la section Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits.

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 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 commandes solution, permettant à votre organisation de définir, de gérer et d'optimiser des stratégies de tarification qui maximisent la rentabilité tout en répondant aux attentes des clients. Ces stratégies de tarification permettent à votre équipe de vente de générer rapidement des opportunités, des devis et des commandes avec des prix précis et compétitifs. Pricing Management fournit diverses fonctionnalités pour implémenter la tarification dans votre organisation.

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

Listes de prix

Les listes de prix définissent les prix des produits et services proposés par votre organisation. Vos agents utilisent les listes de prix pour trouver rapidement les prix des produits lors de la création des devis et de la capture des commandes. Vos administrateurs ou responsables de la 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.

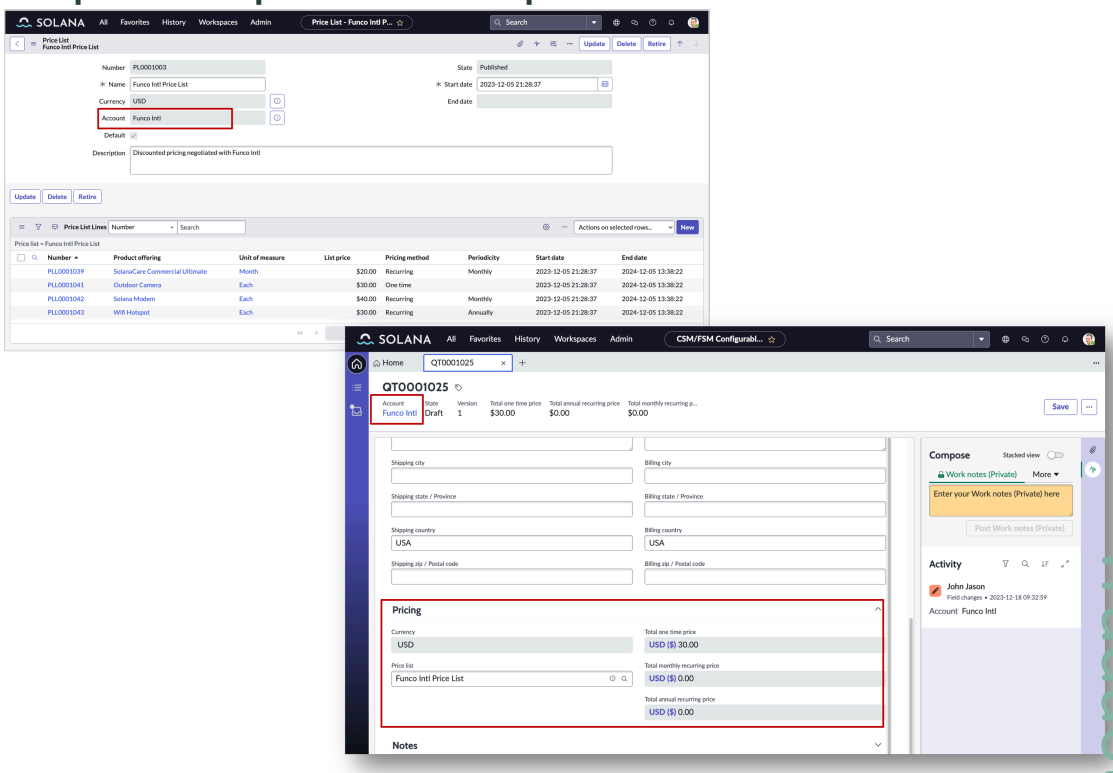
Prise en charge de plusieurs listes de prix

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 lui proposer des prix négociés à l'avance. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 liste de prix basée sur le compte



Méthodes de tarification

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

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

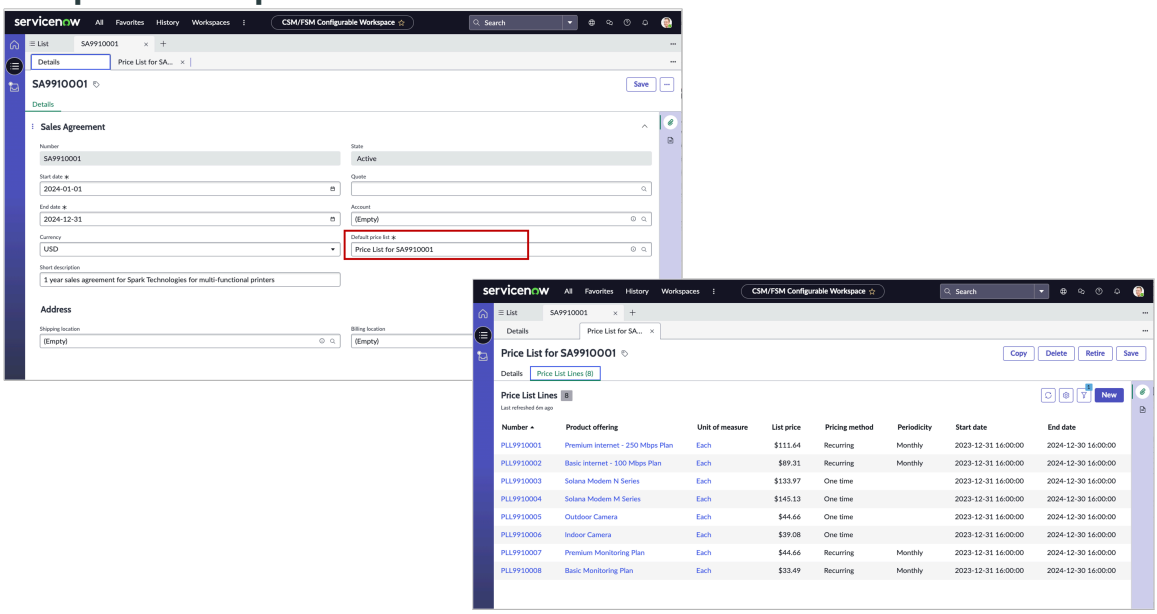
Contrats de vente Listes de prix

Si vous utilisez cette Contrats de vente fonctionnalité, une liste de prix publiée du contrat de vente est générée automatiquement lorsqu'un agent commercial crée un contrat de vente à partir d'un devis rempli. La liste de prix du contrat de vente reflète le prix unitaire final de chaque produit capturé 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 des 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.

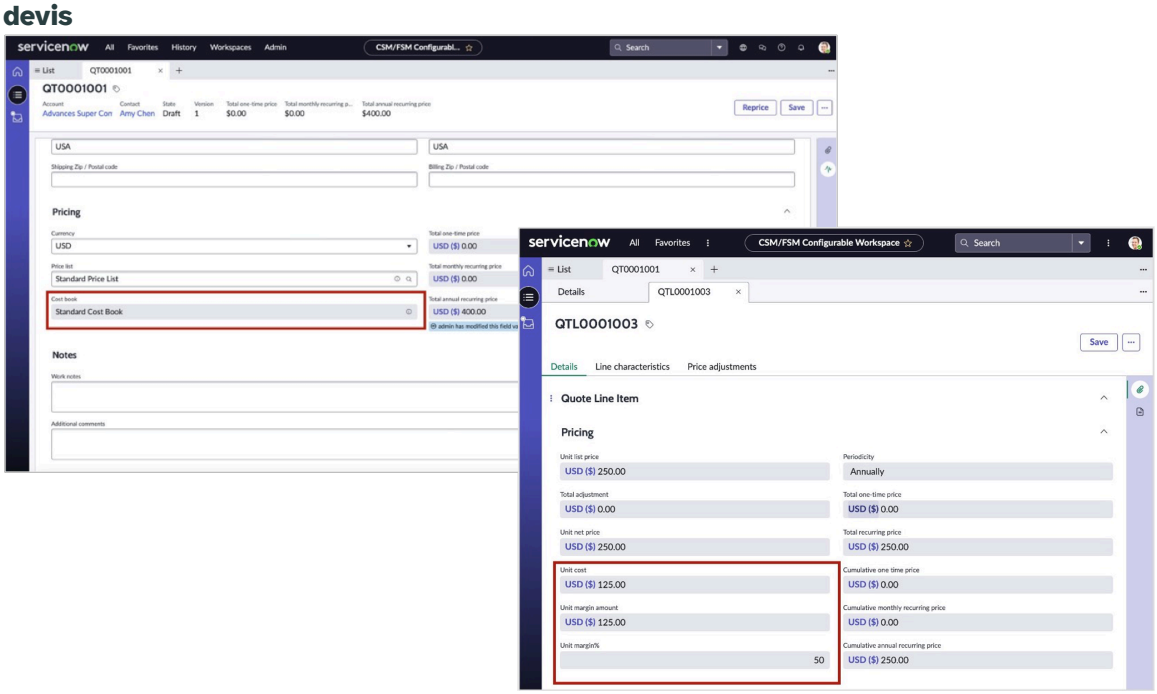
Exemple de liste de prix du contrat de vente



Livres des coûts

Les livres de 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.

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



Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent un livre des coûts et ajoutent une ligne du 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 configuration 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.

livres des coûts et des lignes du livre des coûts, voir Créer et publier un livre des coûts et Créer une ligne du livre des coûts. Pour plus d'informations sur l'activation des fonctionnalités de livre des coûts et de marge des coûts dans , reportez-vous à Gestion des devisla section Installer et configurer Gestion des devis.

Ajustements des prix

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

- **Attributs du produit** : définissez un ajustement de prix en fonction des caractéristiques du produit, telles que le modèle ou la couleur. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier un ajustement de tarification basé sur l'attribut de produit.
- **Attributs autres que liés aux produits** : créez un ajustement de prix en fonction de caractéristiques qui ne sont pas liées à un produit, telles que les informations d'expédition ou le canal de vente. Par exemple, vous pouvez créer un ajustement des prix pour les clients d'une région particulière. Pour plus de détails, voir Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit.
- **Produits groupés** : créez des ajustements de prix pour les offres de produits 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 tarification pour les produits groupés.

Matrices de tarification

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

- **Liste de prix par défaut** : sélectionnez la liste de prix par défaut à utiliser, telle que la liste de prix standard ou une liste de prix spécifique au compte. Pour plus d'informations sur la configuration de cette matrice de tarifs, consultez Contrôler le tarif 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, reportez-vous à la rubrique 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 en fonction des variables de contexte qui représentent des attributs autres que le produit, tels que l'emplacement d'expédition ou le compte. Pricing Management fournit certaines variables de contexte non liées au produit définies par le système que vous pouvez utiliser dans cette matrice, mais vous pouvez également créer vos propres variables personnalisées, par exemple, Segment de marché. Votre administrateur de tarification peut travailler avec lui pour développer des variables de contexte personnalisées qui peuvent être utilisées dans des matrices de tarification. Pour en savoir plus sur la configuration de ces ajustements, reportez-vous à la section Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit. Pour plus d'informations sur la configuration de variables de contexte personnalisées,

Traduction automatique

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

consultez Créer une variable de contexte personnalisée et Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction.

- **Ajustement du prix du composant de configuration** : ajustez le prix d'un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. Pour plus de détails, voir Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés.

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.

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 des informations de tarification provenant de sources externes ou de contrôler la logique de traitement du moteur de tarification. Pricing Management fournit les extensions suivantes :

- Sélectionner la liste de prix (DefaultPriceListExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser la liste de prix par défaut sur un devis ou un en-tête de commande.
- Sélectionner le livre des coûts (DefaultCostBookExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour l'utilisation du 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 les 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) : obtenir le coût unitaire d'une offre de produit directement à partir d'une autre source de données ou étendre la logique de dérivation du livre des coûts actuel.
- Appliquer des ajustements de tarification (PricingAdjustmentsExtensionPoint) : obtenez des ajustements de prix pour une offre de produit à partir d'une autre source de données, ou étendez la logique du moteur de tarification en ne vous appuyant pas sur les matrices Ajustement standard et 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 produits s'agit d'une interface utilisateur intégrée dans diverses Gestion des ventes et commandes applications, telles que le devis et Gestion des commandes les applications, qui permet aux agents de configurer des produits ou des services complexes de manière dynamique en fonction des besoins des clients.

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

L'interface se compose de trois sections principales :

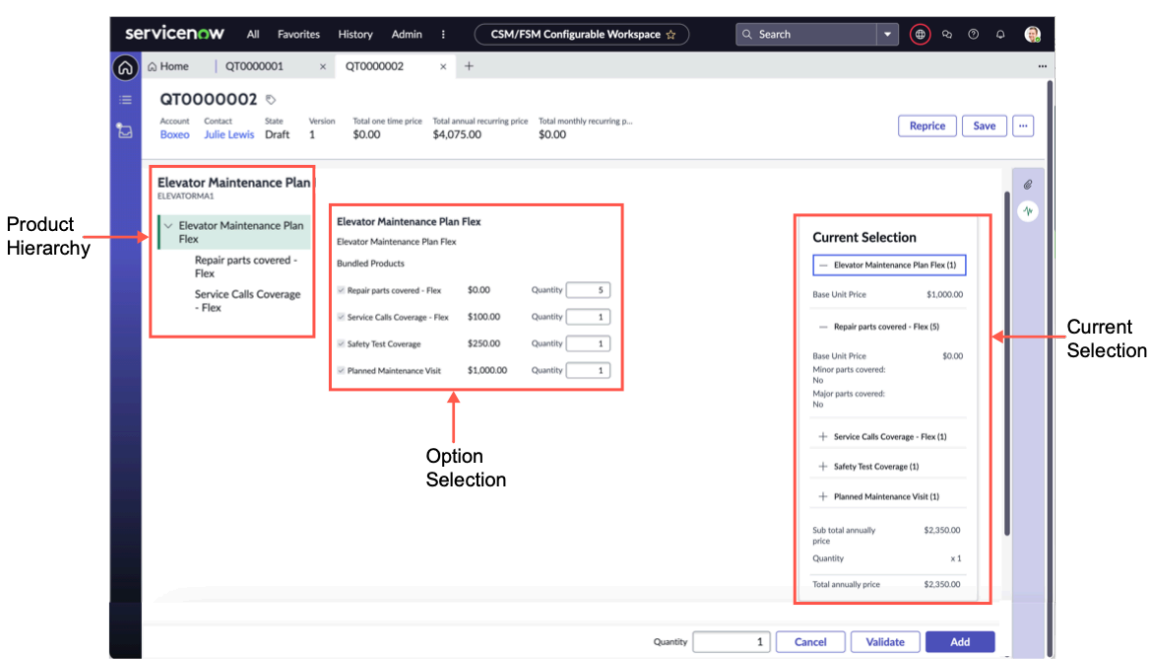
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 groupe imbriqué. Pour en savoir plus sur la configuration de cette section du , reportez-vous à la configurateur de produitssection Créer des relations d'offre de produits.
- **Sélection d'option** : affiche les options de produit ou les options de caractéristiques de produit qui peuvent être sélectionnées. Les caractéristiques et les options de caractéristiques sont configurées au fur et à mesure que vous créez vos offres de produits et apparaissent dans le configurateur de produitsfichier . Lorsque vos agents utilisent l'interface, des indicateurs visuels, des messages d'alerte et des informations contextuelles sur leurs entrées s'affichent également pour aider les agents à finaliser la commande. Pour plus d'informations sur la configuration de ces options, reportez-vous à la section Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques.
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez, qui sont calculées automatiquement et affichées. Les prix des options sélectionnées sont indiqués et regroupés sous forme de forfaits, le cas échéant. Sont également indiqués les sous-totaux et le total basés sur les méthodes de tarification récurrentes et ponctuelles. Consultez Configuration de la tarification d'un produit pour plus d'informations.

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

Interface de configurateur de produit



Gestion des pistes

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

Au cours d'un cycle de vente, les clients potentiels expriment leur intérêt par le biais de divers canaux, tels que des formulaires de site Web, des médias sociaux ou 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.

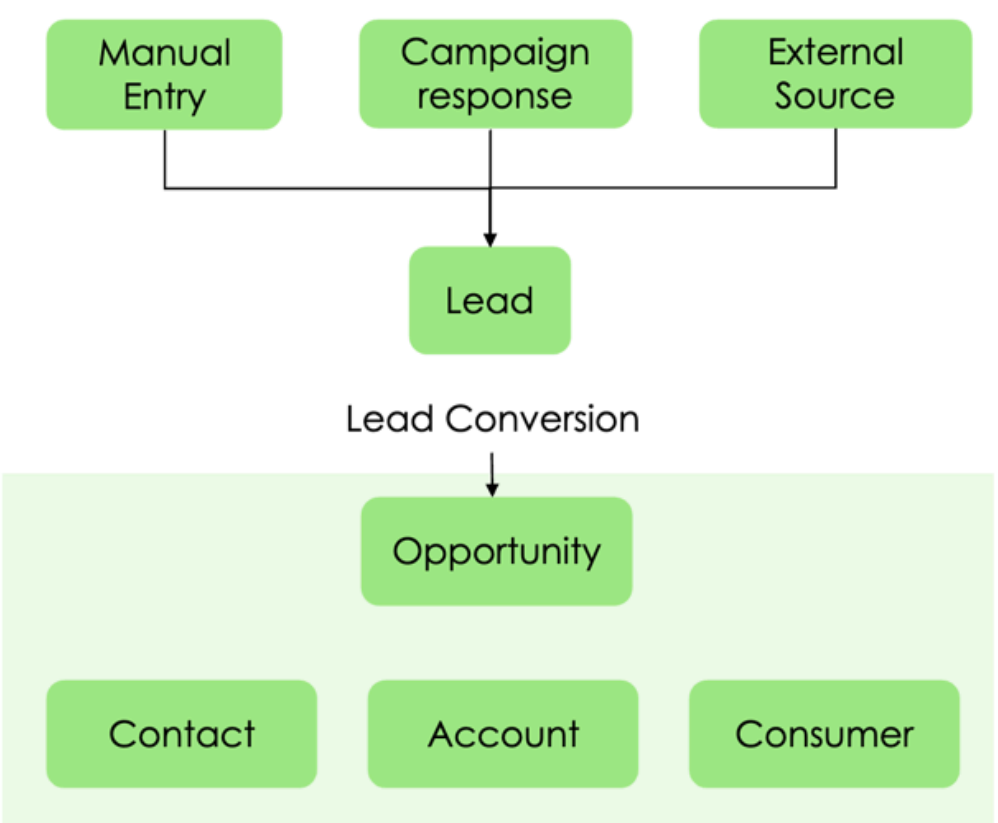
événements. Avec les informations capturées par ces canaux, l'agent commercial crée un prospect. Une fois qu'un prospect est créé, il passe par plusieurs processus avant d'être converti en opportunité.

Les processus sont les suivants :

- Lead scoring : Prioriser les leads 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 des prospects : Affectation des prospects au bon représentant du développement des ventes pour le suivi.
- Lead nurturing : S'engager auprès des prospects jusqu'à ce qu'ils soient prêts à vendre.
- Segmentation des prospects : catégorisation des prospects en fonction de leur secteur d'activité, de leur 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 mise en relation du prospect avec des comptes spécifiques et l'établissement d'une qualification du prospect, ce qui génère finalement des commandes de produits.

Workflow de piste dans Gestion des ventes et commandes



Étapes suivantes

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 opportunités

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

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

Workflow d'opportunité dans Gestion des ventes et commandes



Gestion des opportunitésinterface

L'application Gestion des opportunités est intégrée au et configurateur de produits pour aider les Catalogue de produits 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 pour l'opportunité.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre opportunité.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoins 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 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.

Intégration de 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 (PO) qui sont ajoutés à l'opportunité, les valeurs de prix totales sont calculées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails d'une opportunité et Ajouter des éléments de ligne à une opportunité.

La tarification offre Gestion des opportunités les avantages suivants :

- 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 des stratégies d'allocation de ressources ou de 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 un chiffre d'affaires potentiel plus élevé et des marges plus élevées.
- Amélioration de la négociation : le moteur de tarification donne à votre équipe de vente des informations en temps réel sur les prix, 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.

Gestion des devis

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

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



Gestion des devisinterface

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

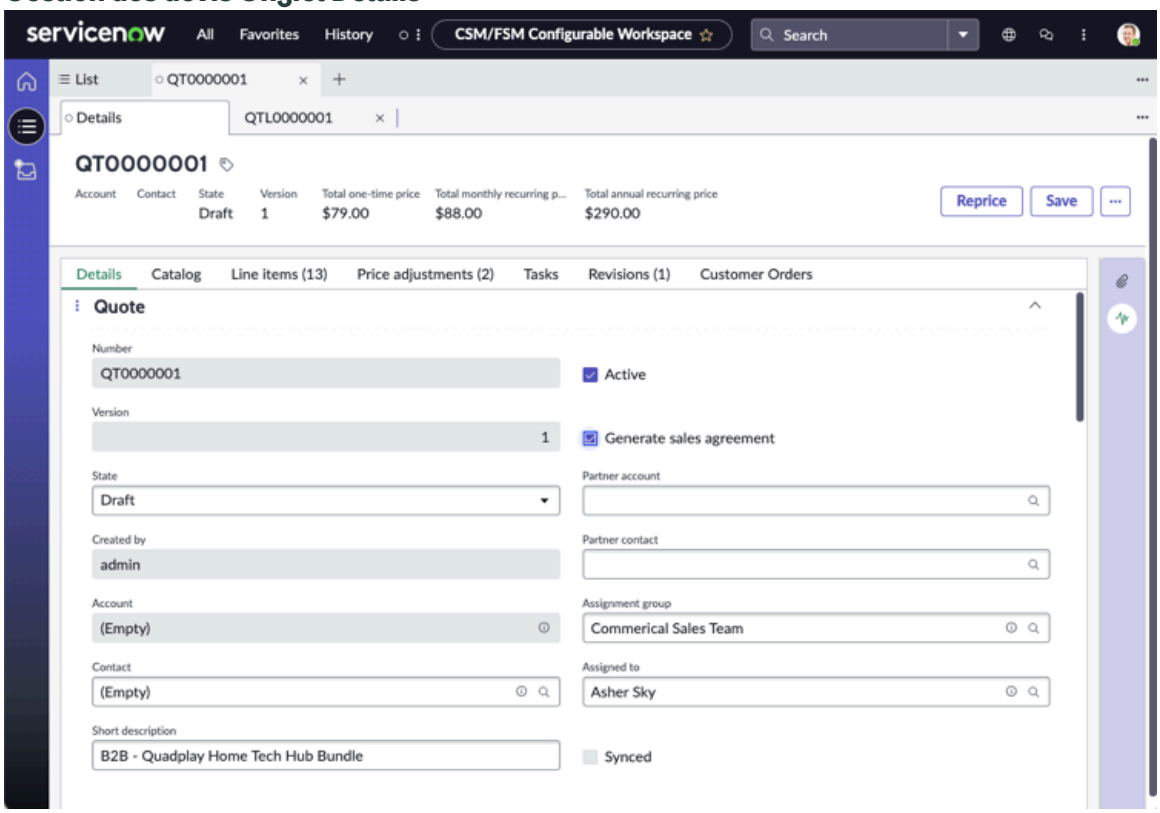
Onglets de Gestion des devis

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour l'estimation.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des produits à votre devis à l'aide de .configurateur de produits La tarification est également gérée par le biais des catalogues d'offres de produits.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une estimation. Dans chaque élément de ligne de devis, vous pouvez mettre à jour les caractéristiques du produit et ajouter des ajustements de prix.
Onglet Révisions	Créez 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.
Option du contrat de vente	Ajoutez un contrat de vente à un devis. Lorsque l'option du contrat de vente est sélectionnée, le workflow du devis passe en flux de contrat de vente et permet aux agents de créer le devis avec des 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.

Gestion des devis Onglet Détails



Gestion des devis Intégration avec les catalogues d'offres de produits

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

Configurateur de produit

Le permet à configurateur de produits vos agents de configurer les produits comme suit :

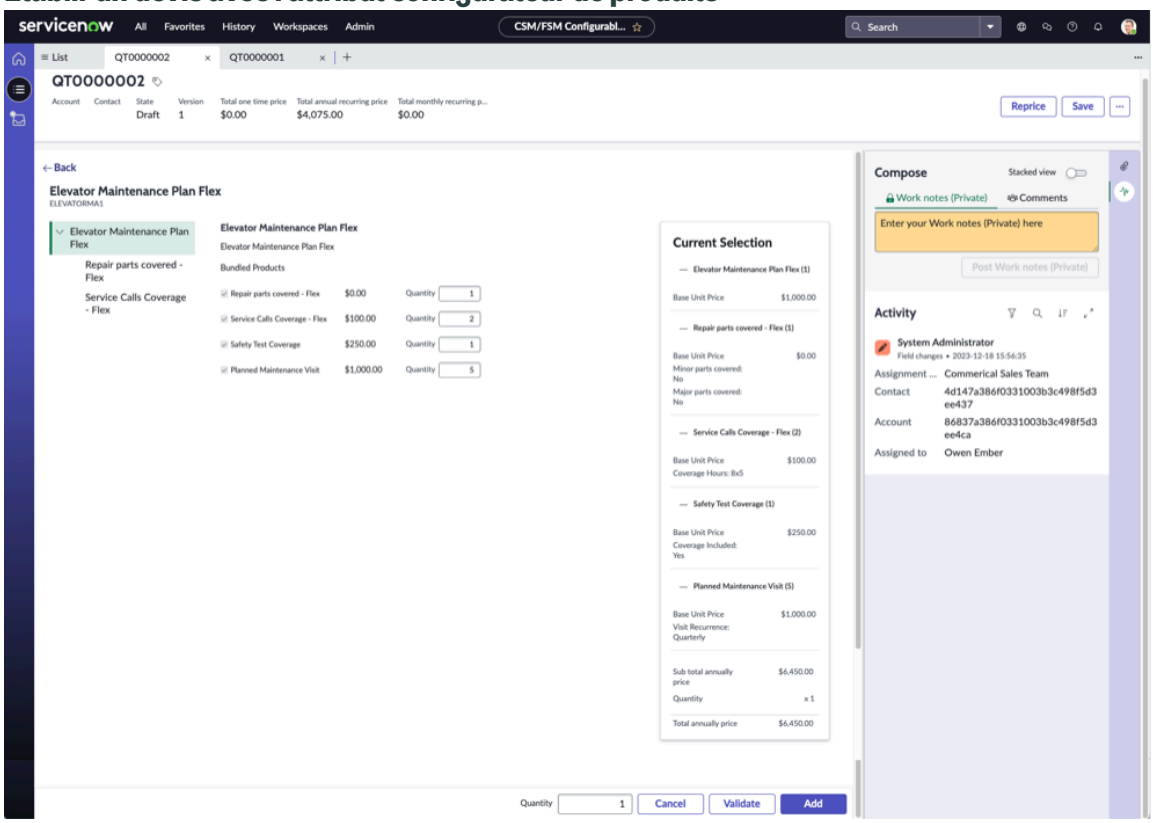
- Parcourez et ajoutez des offres de produits configurables à partir du catalogue pour créer des lignes de devis.
- Sélectionnez les options de produit et affichez les relations de produits.

Le configurateur de produits utilise Gestion des ventes et commandes des primitives pour créer et mettre à jour des lignes et des caractéristiques 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.

Établir un devis avec l'attribut configurateur de produits



Configurer et créer des éléments de ligne de devis

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

Avec le , les options et les configurateur de produitsrelations 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 les lignes de devis et les caractéristiques.

Ajouter des ajustements de prix aux estimations

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

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

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

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

- Montant de majoration : ajouter un montant de majoration à un produit.
- Montant de la démarque : ajouter un montant de démarque à un produit.
- % de majoration : ajouter un pourcentage de marge 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.

- % de démarque : ajouter un pourcentage de démarque à un produit.
- Remplacement de prix : remplacer un prix et définir un nouveau prix.

Ajout de livres des coûts dans Gestion des devis

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

- Calcul de la marge bénéficiaire : capacité à 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 en fonction des 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 instaurer la confiance et facilite la conclusion d'accords équitables et mutuellement bénéfiques.

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

Ajout d'un contrat de vente à un devis

L'ajout d'un contrat de vente à un devis modifie le workflow du devis en contrat de vente. Cela permet aux agents de joindre des contrats de vente à un devis.

- Offres groupées configurables avec possibilité de choisir parmi toutes les offres enfants disponibles et les produits optionnels.
- Remise au niveau de la catégorie
- Offrez des remises de niveau.

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 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 l'accord de vente et les accords entre votre entreprise et le client.

Les rôles suivants sont nécessaires pour initier, afficher et gérer l'exécution du contrat :

- Prestataire de contrat : ce rôle est affecté au rôle **d'agent** commercial et permet aux agents commerciaux de créer des contrats et d'exécuter le workflow de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 processus de génération de contrat comporte les étapes suivantes :

- Un spécialiste des opérations commerciales crée un type de contrat et un modèle de document, définit les règles de signataire et termine les configurations du processus de génération de contrat. Pour en savoir plus, consultez Set up Contracts Core .
- Un agent commercial lance ensuite le processus de création de contrat via l'action d'interface utilisateur Initier le contrat en renseignant les informations requises, telles que le type de papier, le type de contrat, le type de signature et les dates de début et de fin.
  - **Contrat d'ouverture** L'action d'interface utilisateur n'est visible que lorsqu'un devis est à l'état Terminé.
  - Une fois que vous avez envoyé 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 légal.

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

Étapes suivantes

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

Gestion des contrats de vente

Gestion des contrats de vente est une application qui capture la portée et les conditions d'un devis pour les transactions de vente futures, sur une période spécifiée entre un acheteur et un vendeur.

Gestion des contrats de vente Peut être une application distincte ou une partie de l'application Gestion des ventes et commandes .

Un devis est une offre formelle de produits et de services, proposée à des prix spécifiques et à des conditions de paiement associées, qui est envoyée à un client potentiel. Ce n'est qu'après la clôture 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 de l'accord
- Détails des produits et services à fournir
- Produits et services spécifiques : Quantités et prix

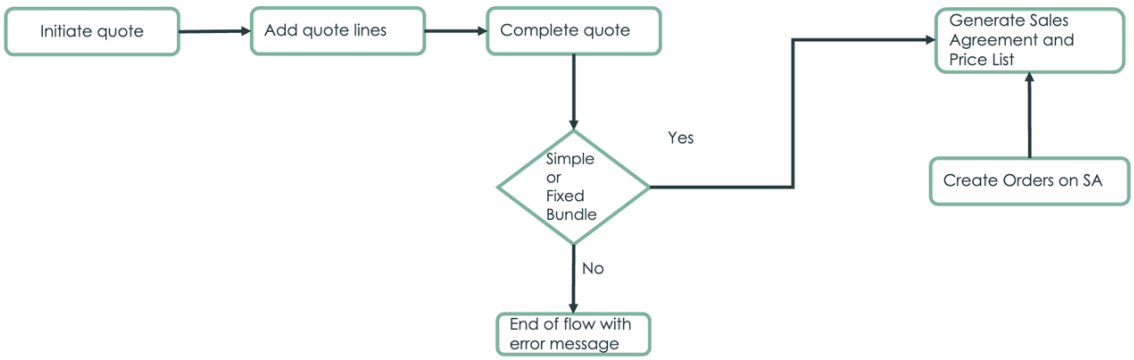
Workflow du contrat de vente : Devis au contrat de vente

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.

Workflow du contrat de vente



Éléments de ligne du contrat de vente

Dans un contrat de vente, un élément de campagne fait référence à un produit ou à un 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 seul accord peut inclure plusieurs éléments de ligne.

Liste des prix du contrat de vente

Dans un contrat de vente, les prix des produits et services qui sont 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 permet de s'assurer 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

Apprenez-en davantage 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- Exécution de commandes basée sur le cloud et générée par le catalogue grâce à un catalogue de produits techniques et de base unifié.
- Des 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, le modèle de données basé sur TM Forum assure l'interopérabilité Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology avec n'importe quelle application externe Configuration, tarification, devis (CPQ) (CPQ) et d'autres systèmes.

Fonctionnalités

Capture et enrichissement des commandes

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

- Capture directe des commandes : vos agents et gestionnaires de commandes peuvent passer des commandes de produits ou de services à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.
- Si vous utilisez l'application Gestion des commandes pour 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 de commandes de produits et de services : utilisez l'implémentation ServiceNow des API ouvertes TMF pour capturer les commandes de produits et de services provenant de systèmes tiers.
  - Pont de services Now Intégrations : utilisez les Pont de services applications pour recevoir et traiter des demandes de produit ou de service 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. Bien que l'application Pont de services héritée soit toujours prise en charge, consultez Learn about Service Bridge pour connaître les avantages détaillés de l'application actuelle Pont de services .

Une fois qu'une commande est capturée, vos agents de commande peuvent ajouter d'autres détails de commande 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 a examiné et approuvé une commande de produit ou de service, Order Management décompose la commande en commandes de produits, de services et de ressources requises pour chaque élément de ligne de commande. Cette répartition est basée sur les relations de 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 de commande, Gestion des commandes il est possible d'échelonner la décomposition pour créer certaines commandes à l'aide des informations actuelles.

Exécution de commande

Vos agents et gestionnaires d'exécution effectuent la série de tâches nécessaires pour exécuter une commande, en fonction 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ordres de changement en cours : gérez les changements de commandes des clients.
- Gestion des erreurs - Identifiez et résolvez les erreurs de traitement des commandes.
- Gestion des menaces : alertez les gestionnaires d'exécution lorsque l'heure allouée pour une tâche de commande est compromise.

[store-future: BEGIN review]

Modèle de données etgestion des versions du produit

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

Entités de spécification Product Catalog

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

Spécification de produit

Informations sur les produits destinées aux clients.

Spécification de service

Informations de service destinées aux clients et non destinées aux clients.

Spécification de ressource

Informations sur les ressources techniques non destinées aux clients.

Le modèle de données du catalogue de produits est aligné sur le modèle de données SID (Shared Information/Data) TM Forum, qui est un modèle de données standard pour l'industrie des télécommunications.

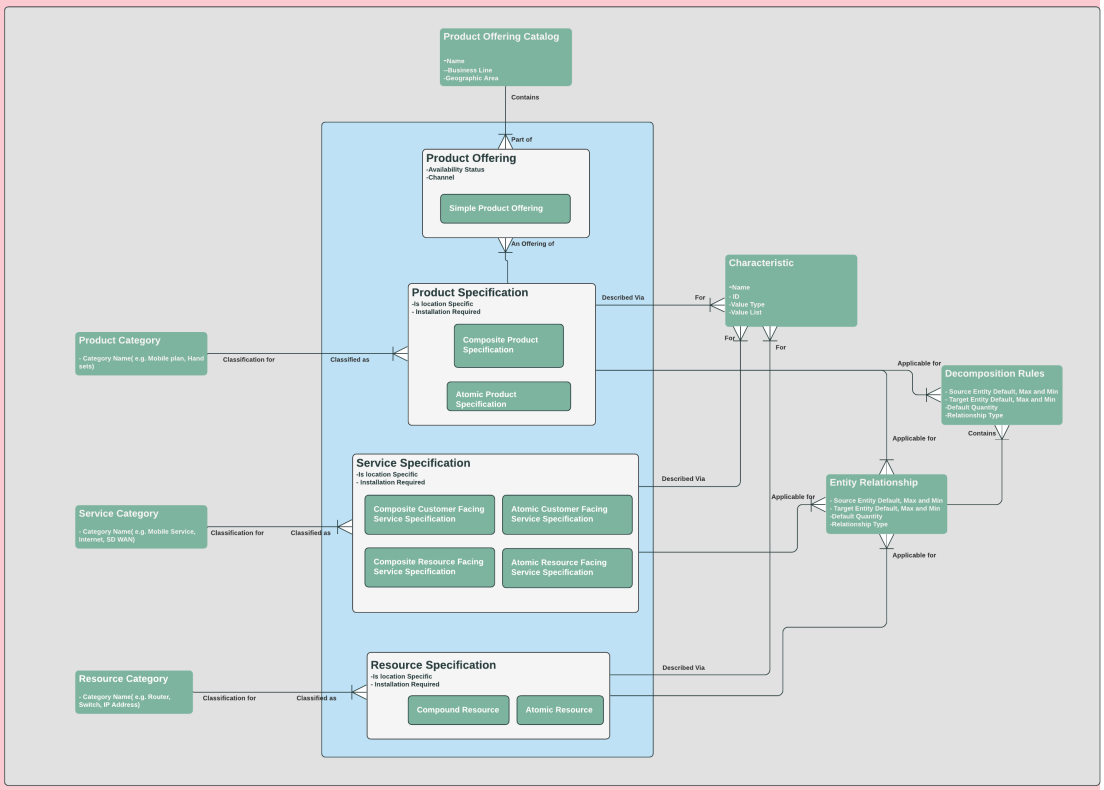
Tables Product Catalog et leurs relations

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ressources informatiques.
- Tables Now Platform.

Entités du modèle de données Product Catalog

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

Entité	Description
Caractéristique	Options disponibles pour un produit. Les caractéristiques sont génériques. Vous pouvez les associer à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource pour décrire les attributs de produit, de service ou de ressource. Les caractéristiques peuvent avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour vos offres de produits.
Catégorie de spécification	Spécifications de produit, de service et de ressource associées à une catégorie de modèle à des fins de génération de rapports et de workflow.

Traduction automatique

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

Entité	Description
	La spécification est également associée à une catégorie de modèle, qui détermine si Now Platform crée un actif à partir d'un élément de configuration (CI) et à quelle classe d'actifs il appartient. Pour en savoir plus, consultez Créer et associer des catégories de spécification à des catégories de modèles.
Spécification de produit	Produit qu'un fournisseur vend au client. Cette spécification est un modèle permettant de capturer diverses caractéristiques. Il peut s'agir, par exemple, d'un produit comprenant la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, tels que les visuels des produits. 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 comprend le coût, les termes et conditions et la documentation relative au service, tels que des visuels de service et des guides d'implémentation. • 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	Informations techniques, qui se trouvent dans un modèle qui définit les aspects d'une ressource. Une spécification de ressource comprend les informations relatives à la fabrication, au modèle et à la marque d'une ressource, telles que les éléments visuels des ressources et les guides d'activation. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de ressource.
Relation de spécification	Relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource et la façon dont une offre de produit est décomposée, exécutée et livrée après la réception d'une commande de client. Pour en savoir plus, consultez Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.

Traduction automatique

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

Entité	Description
Règle de décomposition	Règles de décomposition qui sont 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 est toujours associée à une spécification de produit. Une spécification de produit unique peut être utilisée pour définir des offres de produits uniques pour différents segments de marché avec des tarifications différentes. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créez vos offres de produits et publiez-les dans un catalogue.
Catalogue d'offres de produits	Groupes similaires d'offres de produits qui ciblent un marché ou un segment client. Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de produits.

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

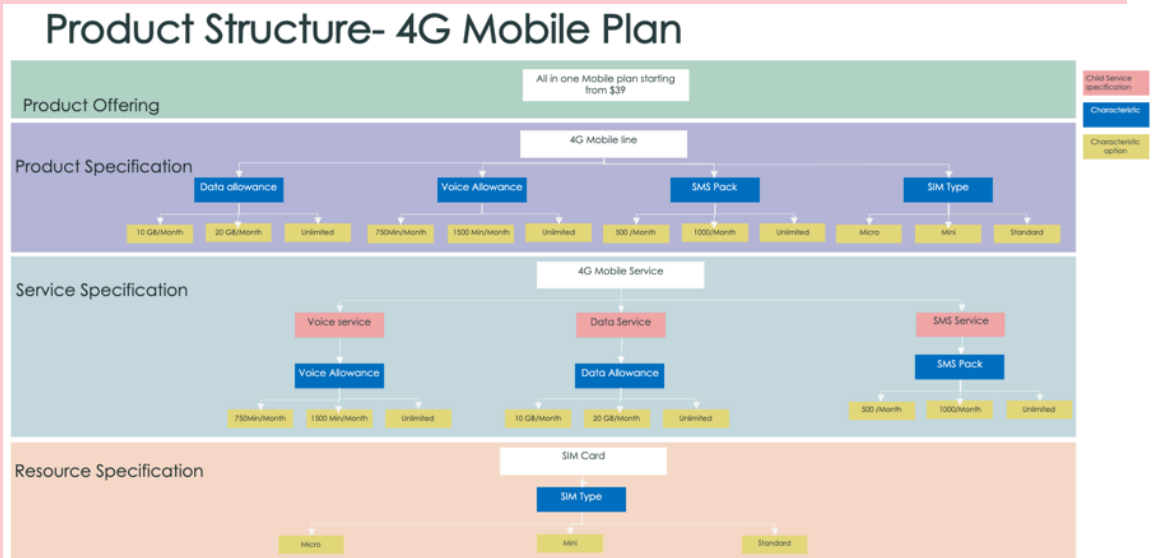
Le schéma suivant montre comment les entités travaillent ensemble pour structurer une offre de produits pour un forfait mobile 4G :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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



[End]
[store-future: BEGIN review]

Gestion des versions du catalogue

En créant et en publiant vos spécifications versionnées et vos offres de produits dans un catalogue de produits, vos clients peuvent commander des versions à jour des produits ou services dont ils ont besoin. Votre gestionnaire de catalogue de produits peut créer des versions des spécifications 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 services, vous définissez les produits, les services et les ressources dans vos catalogues de produits afin que vos clients puissent décider ce qu'ils achètent chez vous. Les exemples d'éléments d'un catalogue de produits peuvent inclure les téléphones portables, les routeurs, les forfaits d'appel 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 spécification de vos éléments de catalogue. Par exemple, un routeur Internet peut évoluer sur plusieurs révisions pour prendre en charge les changements liés aux prix et aux vitesses Internet.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 versions de spécifications et d'offres de produits pour vos produits.
- Suivez les changements et les révisions de vos produits, services et ressources en tant que différentes versions.
- 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 lors de la capture, de la décomposition et de l'exécution des commandes.
- Référencer les spécifications et les versions d'offres de produits dans un inventaire.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

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

La page de destination du catalogue de produits amélioré repose sur l'espace de travail configurable CSM/FSM. Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent afficher cette pagede 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 des rôles d'exécution de commande et de fournisseur.

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

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

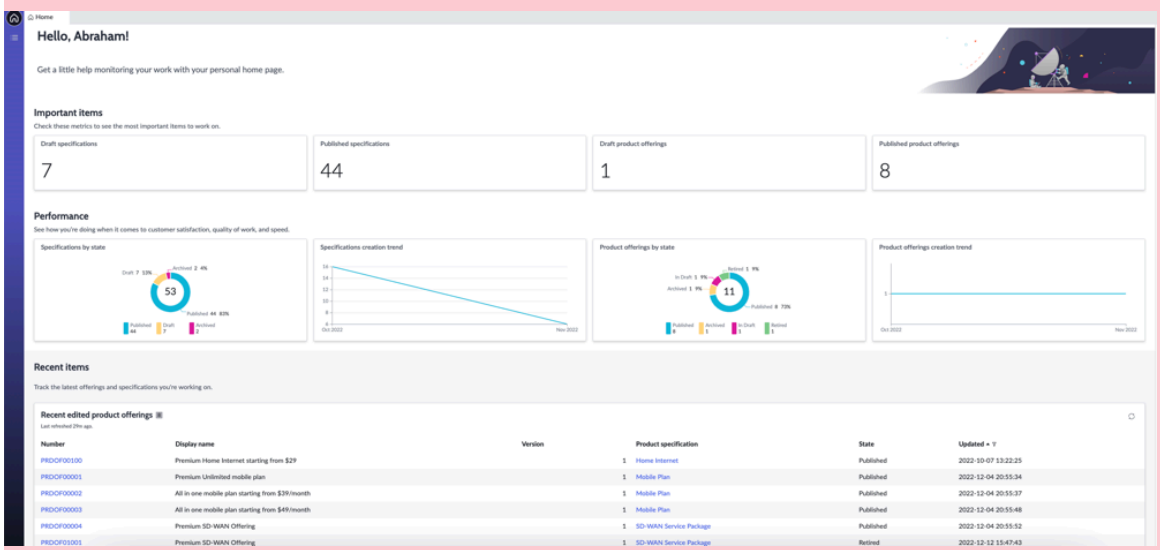
Page de destination de Product Catalog

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 **Tout** > **Générateur d'IU** et sélectionnez **Espace de travail configurable CSM/ FSM**.
2. Sélectionnez **la page de destination de 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, toutes les améliorations apportées à cette page peuvent être perdues lors d'une mise à niveau et toutes les nouvelles fonctionnalités ne seront pas disponibles.

Pour en savoir plus, consultez UI Builder .



Éléments importants

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

Performances

Cette section affiche une représentation graphique des éléments suivants :

Traduction automatique

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

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

Éléments récents

Cette section vous aide à suivre les offres de produits et les spécifications que vous avez récemment modifiées. Sélectionnez un lien de numéro ou de catégorie pour accéder à la page des 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** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur le menu **Liste** pour afficher la liste des entités de catalogue qui ont été définies.
3. Pour chaque type d'entité de catalogue, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une entité.
   - Cliquez sur une entité à l'étape Brouillon pour accéder à la page Détails. Sur la page Détails, vous pouvez **enregistrer**, **publier** ou créer une **copie**.
   - Sélectionnez une entité qui se trouve à l'état Publié et cliquez sur **Mettre hors service** ou **Archiver**.

   Reportez-vous à la rubrique Configurer des spécifications versionnées et des offres de produits pour Order Management pour en savoir plus sur ces tâches.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Hiérarchie 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.

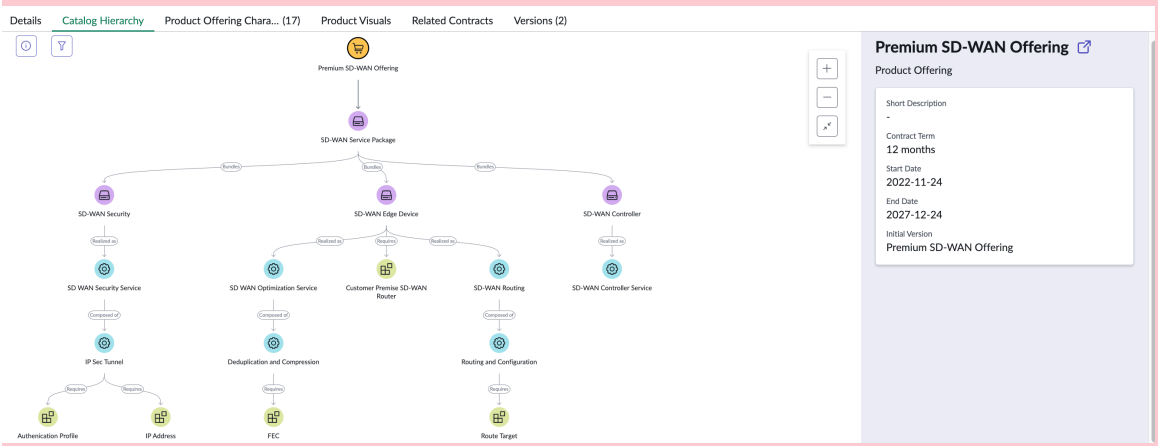
La vue hiérarchique fournit une vue de haut niveau de la façon dont l'offre de produit ou la spécification de produit a été définie, des services qui permettent la réalisation de ce produit et des ressources requises pour fournir ces services. Cela aide les gestionnaires de catalogue de produits à comprendre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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 nouveaux produits. La hiérarchie met également en évidence la relation entre deux spécifications.

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



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

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

Sur cette page, vous pouvez :

- Cliquez sur un élément de la hiérarchie. L'élément sélectionné est mis en surbrillance et les détails 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]

Modèle de données d'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 des produits et services.

Cycle de vie de la commande

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

Cycle de commande de life

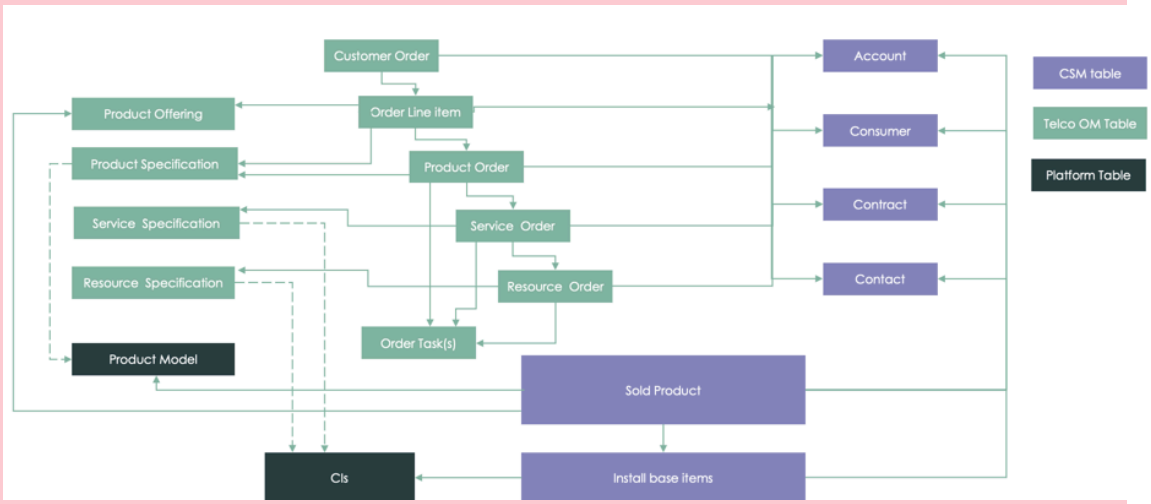
Étape	Description
Commande de client	Entité de commande principale capturée et créée pour gérer le cycle de vie de bout en bout d'une demande de client de produits ou de services.
Enrichissement	Informations supplémentaires nécessaires pour la décomposition de la commande et pour le processus d'exécution. 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.

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 clientèle.
- Tables Now Platform®.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Entités du modèle de données pour la gestion des commandes

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

Traduction automatique

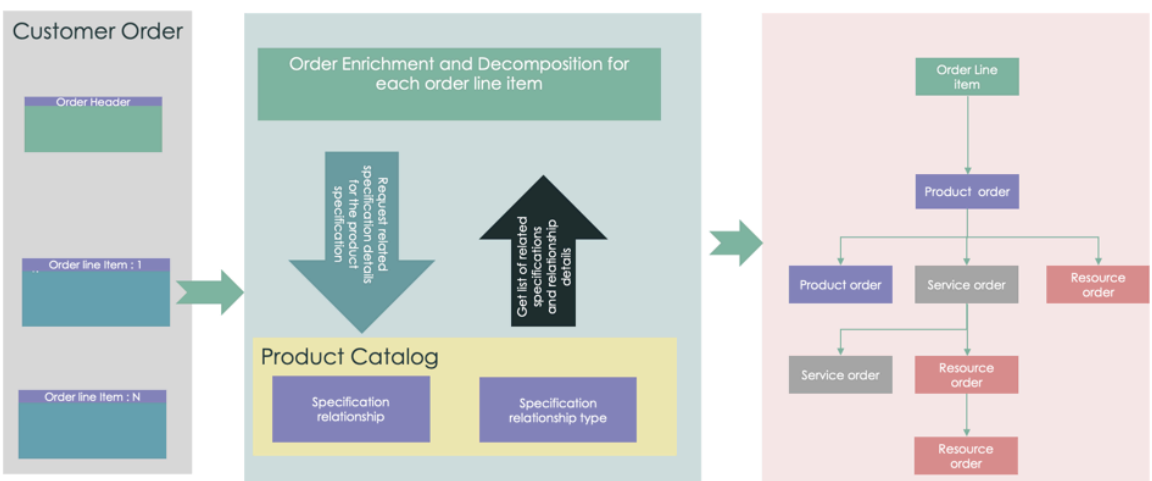
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

[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 spécification dans le catalogue de produits. Le diagramme suivant est un exemple de la façon dont une commande client peut être enrichie et décomposée.

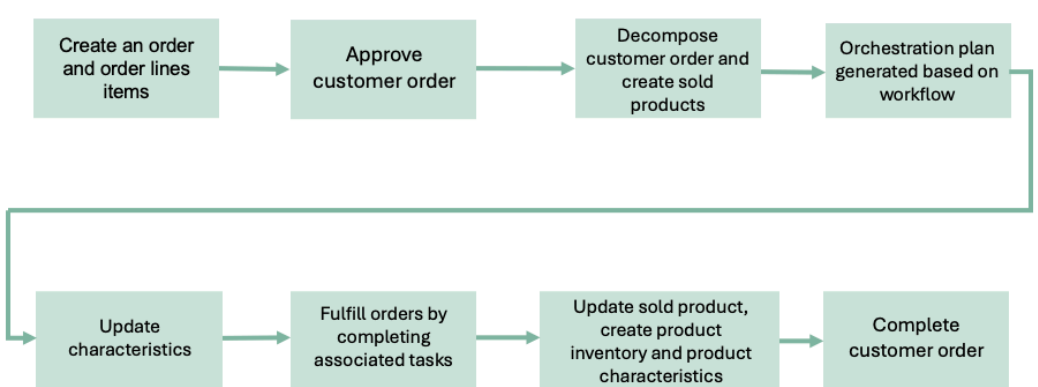
Processus d’enrichissement et de décomposition des commandes



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 d’une commande de produits de télécommunications.

Exemple de workflow d’exécution 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 pour la gestion des commandes de clients et de services

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

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

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 du client entraîne de nouvelles activités de gestion et d'exécution des commandes. Par exemple, vous passez une nouvelle commande pour un service Internet résidentiel.
Changement	Modifier une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou exécuté. Ce type d'action de commande comprend les scénarios suivants : • Ajout d'une spécification de produit enfant que le client n'a pas commandée auparavant. • Suppression d'une spécification de produit enfant facultative dont le client dispose déjà. Par exemple, vous augmentez la vitesse de téléchargement de votre Internet domestique de 100 Mbit/s à 1000 Mbit/s.
Supprimer	Supprimez un élément de ligne de commande client ou une commande de produit existant. Par exemple, vous annulez votre service Internet résidentiel.
Suspendre	Commande de produit ou de service pour désactiver temporairement l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande. **Remarque :** Pour en savoir plus, consultez Utilisation d'actions de suspension et de reprise.
Reprendre	Commande de produit ou de service pour activer l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande qui ont été précédemment suspendus. **Remarque :** Pour en savoir plus, consultez Utilisation d'actions de suspension et de reprise.
Aucun changement	Les éléments de ligne de commande sans action de changement sont inclus dans la commande à des fins d'information uniquement. Par exemple, un élément de ligne de commande parent avec 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.

Types d'actions de commandes (suite)

Type d'action de commande	Description
	de changement peut avoir un élément de ligne de commande enfant avec l'action Changer ou Suspendre.

Utilisation d'actions de suspension et de reprise

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

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez suspendre ou désactiver temporairement vos inventaires de produits et de 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, suspendez et reprenez les commandes à l'aide d'un planificateur.
- Gérez l'état de l'inventaire des produits pour les scénarios de suspension et de reprise.

Fonctionnement des actions Suspendre et Reprendre

Le processus des actions de suspension et de reprise est le suivant :

1. Une commande client de type Suspendre ou Reprendre est reçue dans le système de gestion des commandes. Après avoir examiné les détails de la commande, un gestionnaire d'exécution approuve la commande du client.
2. Lorsqu'une commande 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 des éléments de ligne de commande. Dans le cas d'un scénario planifié, dans le cadre du processus d'exécution, l'état de l'enregistrement des opérations d'inventaire des produits passe à l'état Planifié pour les éléments de ligne de commande.
3. Un planificateur préconfiguré suit la table Opérations d'inventaire de produits pour vérifier toute date future planifiée 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, celle-ci commence immédiatement au moment de la clôture des commandes.
4. Au moment de la clôture de la commande, les changements suivants se produisent :
   - Pour un scénario planifié, le planificateur récupère l'enregistrement avec un état planifié de la table Opérations d'inventaire de produits à la date planifiée et marque l'état de l'enregistrement comme Terminé. Et l'état d'inventaire de l'élément de ligne 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.

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

Pour plus d'informations sur l'examen des détails de la table des opérations d'inventaire de produits, reportez-vous à la rubrique Passer en revue les informations sur les opérations d'inventaire des produits.

Validations et scénarios supplémentaires

Lorsque les éléments de ligne de commande pour les actions de suspension ou de reprise sont combinés 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 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 à l'état En attente d'installation.

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

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

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

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

Pour un changement en cours de l'ordre de suspension ou de reprise, 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 de produits est marqué comme Annulé pendant le processus d'exécution de la commande. Le changement d'état ne se produit pas pour l'enregistrement de l'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.

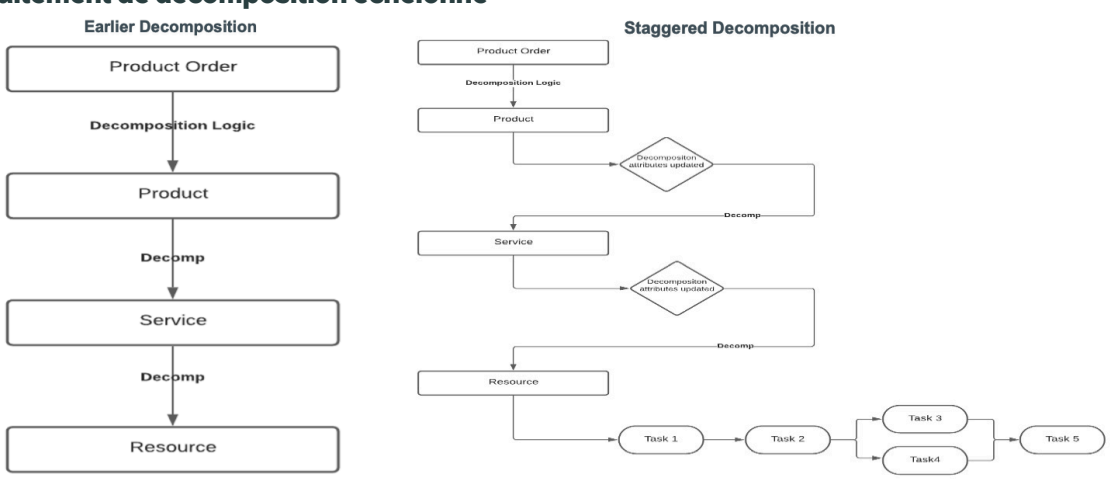
Dans le processus de création de commande pour l'action de suspension ou de reprise, vous pouvez utiliser l'ID d'inventaire externe dans la charge utile au lieu de l'ID généré par le système pour l'inventaire.

Décomposition échelonnée

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

Le schéma suivant montre comment fonctionne le processus de décomposition décalé. Vous pouvez commencer le processus de décomposition avec les informations dont vous disposez déjà pour votre commande et vos éléments de ligne de commande. Le processus de décomposition ignore les commandes de domaine (commandes de produits, de services ou de ressources) pour lesquelles vous ne disposez pas des informations requises à ce stade. Lorsque vous ajoutez ces informations ultérieurement, le processus de décomposition déclenche et termine le traitement des commandes de domaine restantes.

Traitement de décomposition échelonné



Contraste avec le traitement de décomposition antérieur

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

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

Fonctionnement de la décomposition décalée

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 approuvez une commande, le processus de décomposition de la commande commence. Le processus de décomposition crée des commandes de domaine à l'aide des informations disponibles à partir de la commande, des éléments de ligne de commande et de la définition du catalogue. Il évalue également les règles de décomposition pour créer les commandes de domaine cibles. Si la fonction de décomposition ne parvient pas à évaluer les règles de décomposition en raison de l'indisponibilité des valeurs caractéristiques, la décomposition est arrêtée pour ces ordres de domaine.

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

Remarque :
Pour en savoir plus sur la décomposition décalée, reportez-vous à la section Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution.

Prise en charge de la quantité de commande

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

Vue d'ensemble

Une instance d'un produit ou d'un service fait référence à un élément commandé avec un ensemble unique de valeurs caractéristiques de commande, telles que la vitesse et la taille de la mémoire. Un client peut commander le même produit ou service haut de gamme pour différents emplacements, mais chacun peut différer dans ses caractéristiques de commande. Par exemple, si un client commande un routeur pour l'un de ses emplacements, il 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 auprès de plusieurs instances, le champ Quantité de l'élément de ligne de commande capture le nombre d'instances de vos éléments de ligne de commande client. Le processus de décomposition des commandes crée alors le même nombre de commandes de produits ou de services et gère le processus d'exécution de 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 le nombre requis de commandes de domaine. Ces commandes de domaine sont basées sur le mappage de quantités que vous définissez dans le catalogue de produits entre les spécifications source et cible utilisées dans une offre de produits. Le mappage de quantité dans la relation de spécifications déclenche le processus de décomposition afin de créer le nombre requis de commandes de domaine pour le processus 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.

Prise en charge de la quantité basée sur les caractéristiques

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

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

Processus de capture de commande dans Gestion des commandes

Vous pouvez capturer, gérer et exécuter les commandes de vos clients à l'aide d'API Pont de servicesou 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 Now Platform.

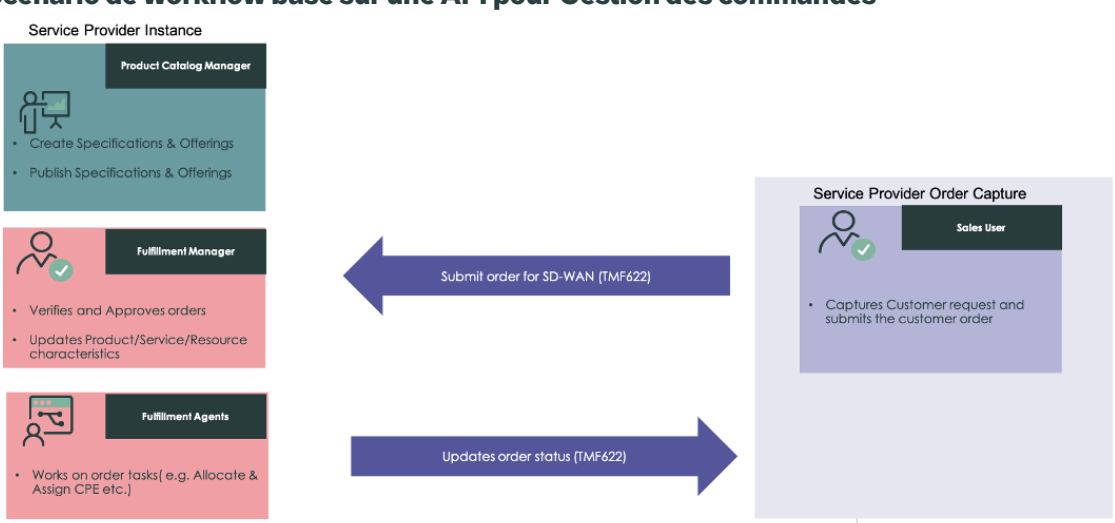
Scénario 1 : utilisation d'API pour la capture et le chargement des commandes

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

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

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

Scénario de workflow basé sur une API pour 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.

Scénario de workflow de capture d'ordre de l'API TMF622

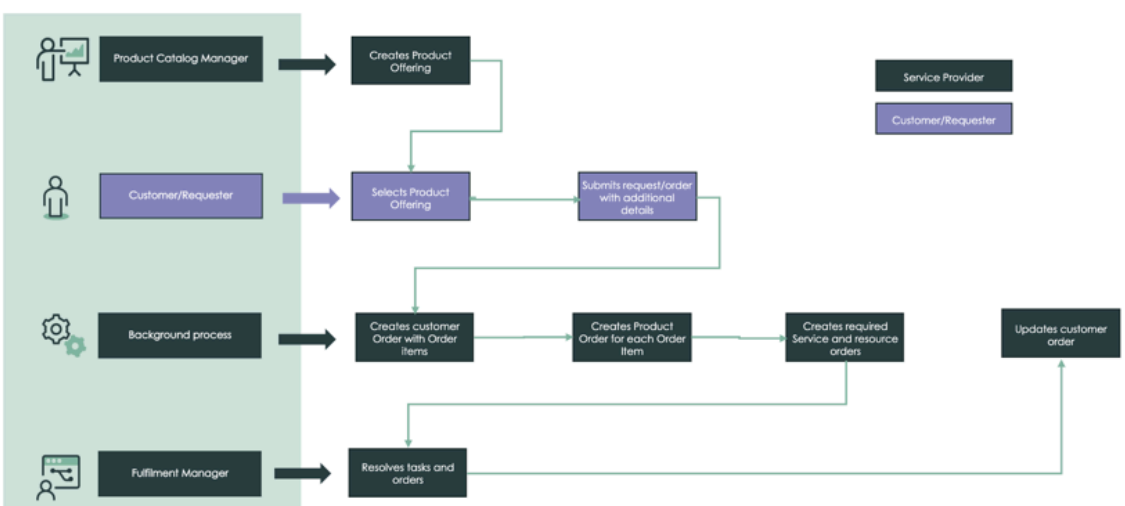
Scénario 2 : utilisation pour la Pont de services capture et le chargement des commandes

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

Remarque :
Bien que l'application Pont de services héritée soit toujours prise en charge, consultez Learn about Service Bridge pour plus d'informations sur les avantages liés à l'utilisation de l'application actuelle Pont de services .

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

Scénario de workflow Pont de services pour Gestion des commandes



Enrichir une commande en 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

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

Dans le processus actuel de capture de commandes 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 commande requis en fonction des besoins professionnels du client.

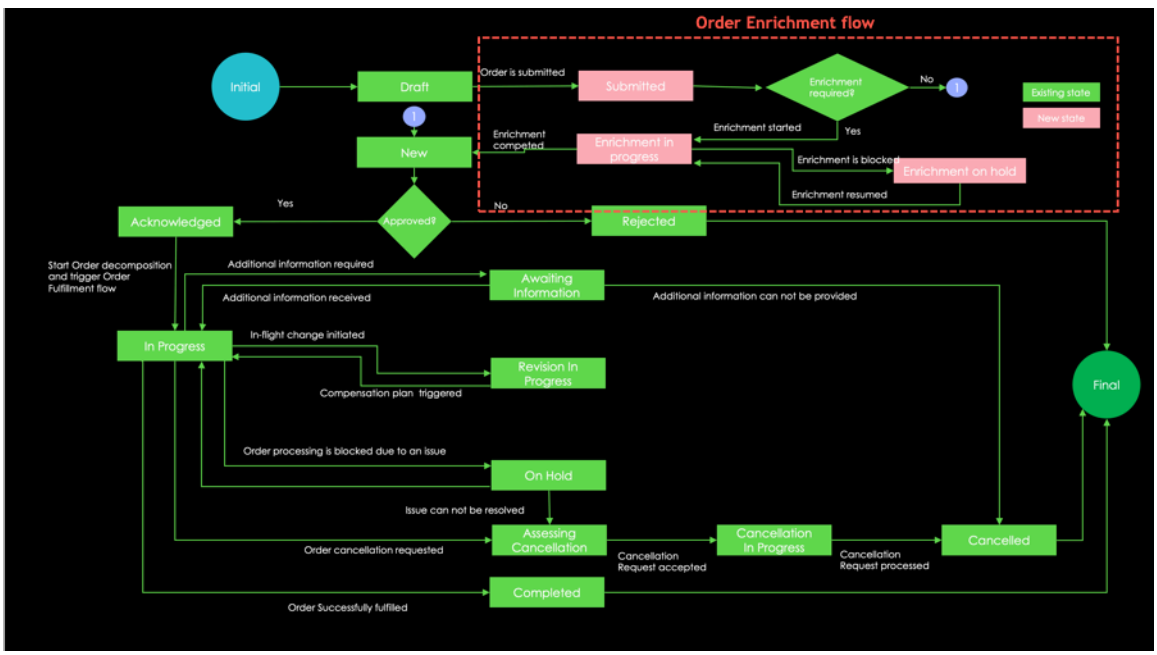
Traduction automatique

© 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.

Fonctionnement du processus d'enrichissement de commande

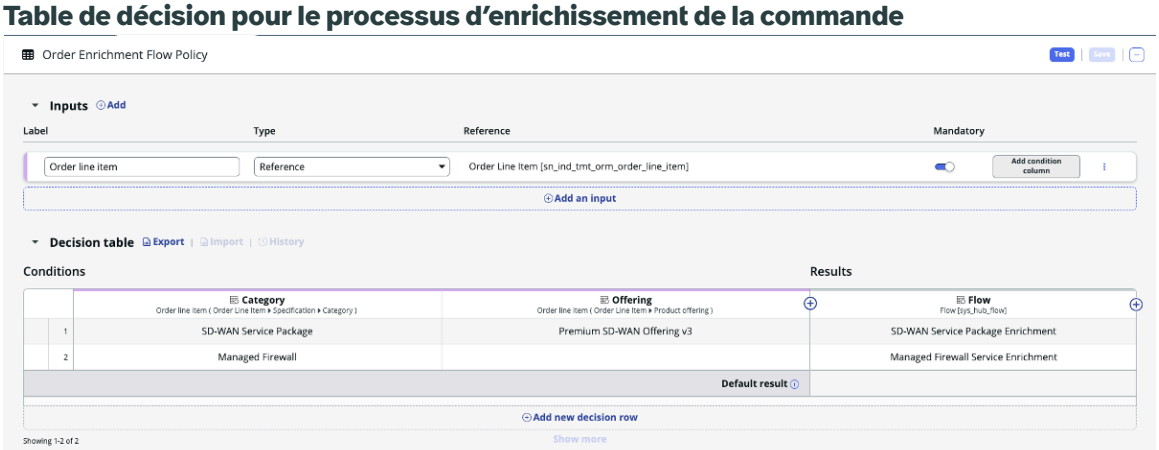
Il n'est pas nécessaire d'enrichir toutes les commandes. S'il s'agit d'une commande de produit ou de service complexe, l'agent décide d'enrichir la commande.

Flux d'enrichissement de la 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 la commande



Si un élément de ligne de commande est applicable au processus d'enrichissement, l'état de la commande, y compris ses éléments de ligne, bascule sur 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 campagne n'est pas éligible à l'enrichissement, l'état de l'élément de campagne bascule sur Nouveau. Pour en savoir plus, consultez Configurer les flux d'enrichissement de commande à l'aide de Tables de décision.

L'agent de commande examine et ferme chaque tâche après avoir fourni les détails supplémentaires requis pour la décomposition de la commande. Lorsque l'enrichissement de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commande est terminé, l'état des éléments de ligne de commande bascule sur Nouveau à partir de l'enrichissement en cours et l'état de la commande bascule également sur Nouveau.

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

Gestion des commandes de services

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

Les commandes de 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 le Now Platform® fichier .

Modèle de données de gestion des erreurs

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

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.

Attributs de la table des conséquences de la commande

Champ	Description
Numéro	Numéro de conséquence unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO, d'une longueur maximale de sept chiffres.
Affecté à	Identificateur de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement d'abandon.
Créé par	Identificateur de l'administrateur d'erreurs qui a créé l'enregistrement d'erreurs.
Créé le	Horodatage qui inclut la date et l'heure de création de l'enregistrement d'erreurs.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire d'erreurs ou l'agent affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement d'erreurs, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement. **Ouvrir** Enregistrement de confirmation qui est nouveau et qui n'est pas actuellement affecté à une personne sur laquelle travailler. **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.

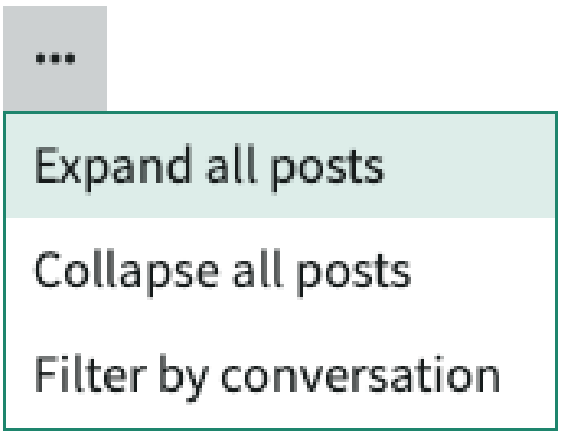
Attributs de la table des conséquences de la commande (suite)

Champ	Description
	Enregistrement de confirmation affecté et en cours de traitement. **En suspens** Enregistrement de retombées en suspens. Aucun autre traitement des erreurs ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas levé la suspension. **En attente d'informations** Enregistrement de confirmation qui est en attente de plus d'informations avant que le traitement puisse se poursuivre. **Résolu** Problème de conséquence ayant une résolution, mais que vous ne l'avez pas officiellement fermé. **Fermé terminé** Enregistrement de confirmation terminé et fermé. **Annulé** Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Provenance	Identificateur de l'enregistrement de tâche de commande d'origine auquel l'enregistrement de conséquence est associé.
Activité	Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'abandon. 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.

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

Champ	Description
	• Cliquez sur l'icône Autres options (icône •••), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement de conséquence. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

Information associée

Gestion des erreurs de commande

Créer des enregistrements de conséquences 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 des clients qui sont toujours en cours d'exécution. En gérant les changements en cours, votre organisation peut réduire les coûts opérationnels et offrir une meilleure expérience client.

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

Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation d'une demande d'ordre en cours, reportez-vous à la section Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation.

Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes

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

Traduction automatique

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

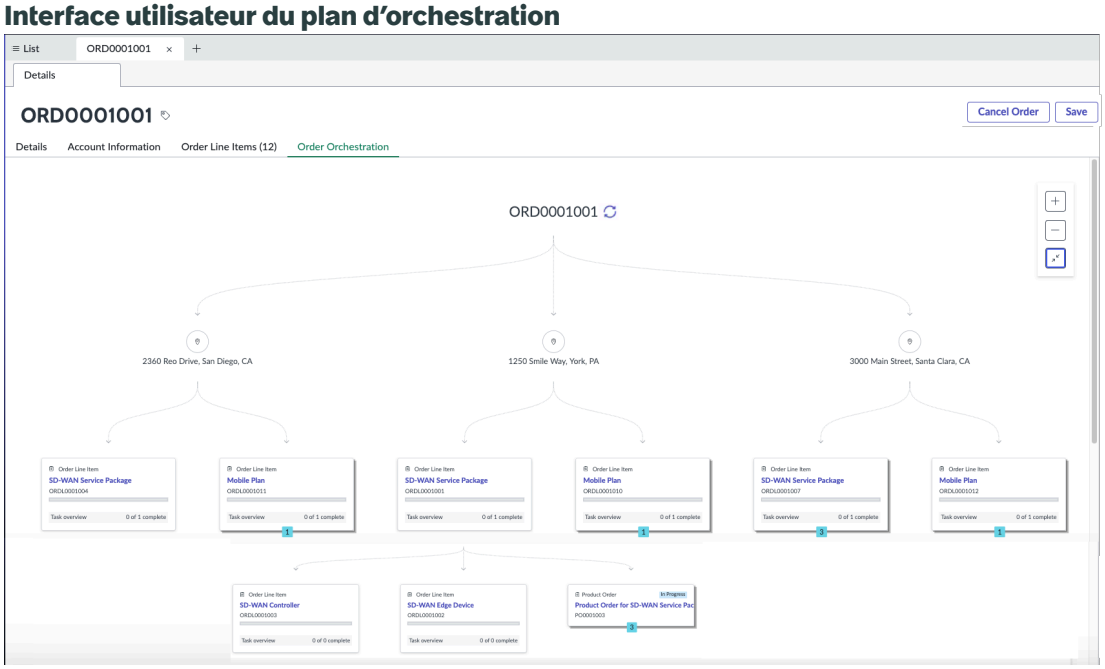
des commandes décomposées associées, les éléments de ligne de commande et les tâches de commande.

Utilisation de l'interface utilisateur du plan d'orchestration

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

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

Interface utilisateur du plan d'orchestration



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

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

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, commandes de domaine et 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 retombées de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

Traduction automatique

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

Exécution de commandesmulti-sites

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

Si le même client commande également un produit SD-WAN Security en option pour chaque emplacement, il y aura quatre éléments de ligne de commande supplémentaires. C'est-à-dire qu'il y a un élément de ligne de commande pour chacun des quatre sites (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 en vue de son exécution. Les commandes de domaine sont les commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition. Chaque commande décomposée a un flux d'exécution correspondant avec plusieurs tâches de commande. Pour exécuter une commande aux dates de livraison que vous promettez à votre client, vous devez terminer toutes les commandes de domaine connexes et résoudre toutes les tâches de commande connexes à temps.

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

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

Information associée

Examen des plans d'orchestration et exécution des commandes

Réviser un plan d'orchestration de commande

Gestion des erreurs de commande

Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients

Jeopardy Management

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

Jeopardy Management se compose de plusieurs composants dans 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.

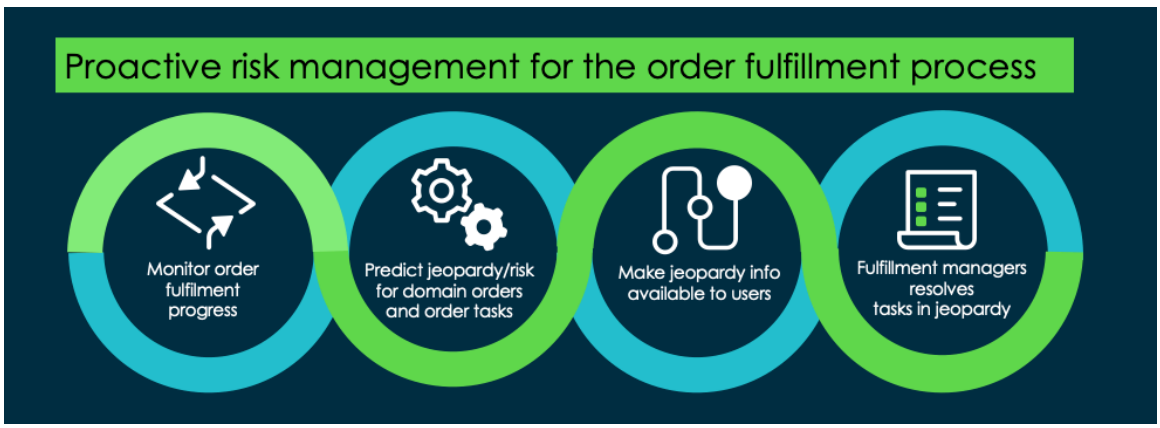
En Gestion des commandes, certaines commandes des clients sont censées être exécutées dans un délai engagé. L'engagement de temps peut faire partie d'un contrat que le client et le fournisseur de service à la clientèle (FSC) ont signé pour assurer la livraison et

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.

l'assurance des produits et services. Pour exécuter une commande dans les délais impartis, un fournisseur de services de communication s'appuie sur des systèmes de gestion des commandes pour surveiller la progression de l'exécution. Jeopardy Management Identifie de manière proactive tout retard et partage les alertes, qui peuvent être traitées par les gestionnaires d'exécution.

Vue d'ensemble de Jeopardy Management



Mode de fonctionnement de Jeopardy Management

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

Composants Jeopardy Management

Define subflows & decision tables	Monitor order 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

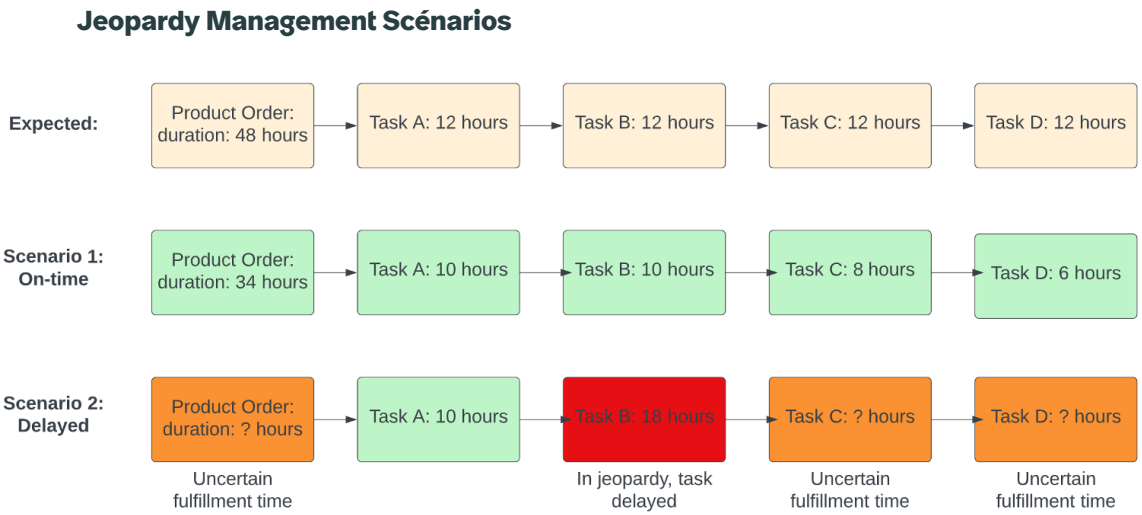
Jeopardy Management Niveaux d'alerte

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 précédentes 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 de tâches à certains niveaux de risque : prévus, ponctuels et retardés. Jeopardy Management évalue toutes les tâches d'un workflow et ajuste le niveau de risque pour les tâches qui se produisent plus tard dans le workflow.

Étapes suivantes

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

- Configurer Jeopardy Management
- Surveillance Jeopardy Management

Vue d'ensemble de la configuration de Gestion des menaces

En savoir plus sur l'installation et la configuration Jeopardy Management de Gestion des commandes pour Telecommunications.

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

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

Définir les flux secondaires d'exécution

Pour utiliser Jeopardy Management, les gestionnaires d'exécution doivent soit reconfigurer les flux secondaires d'exécution existants, soit créer des flux secondaires pour chaque spécification. Pour plus d'informations, consultez Définir les workflows d'exécution activés pour une menace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 en amont et avec l'état Brouillon.
- Utilisez 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 que toutes les tâches de commande sont créées, les gestionnaires d'exécution créent des relations de tâches de commande.
- Définir la progression de l'exécution : une fois que toutes les tâches de commande et les relations de tâches sont créées, définissez la progression de l'exécution.

Créer des définitions de SLA

Les définitions de SLA et les flux de traitement des SLA sont liés aux tâches d'un plan d'exécution et suivent et établissent des rapports sur le temps nécessaire à l'exécution des tâches activées pour une mise en péril. Consultez Créer des définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) dans Jeopardy Management pour plus d'informations.

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

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

Les tables de décision sont utilisées pour lier et configurer Jeopardy Management les spécifications de produits et de services dans Gestion des commandes pour Telecommunications. Pour plus d'informations, consultez Configurer Jeopardy Management.

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

Cas d'utilisation de Gestion des menaces

Jeopardy Management Les cas d'utilisation vous permettent d'explorer et de comprendre le fonctionnement de la gestion des menaces dans différents scénarios dans Gestion des commandes pour Telecommunications.

Cas d'utilisation au moment de la conception

Les cas d'utilisation au moment de la conception expliquent certains des scénarios de configuration et de configuration Jeopardy Management pour Gestion des commandes pour Telecommunications.

Traduction automatique

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

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

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

Définissez une logique de menace à l'aide Studio de workflow de liens entre les spécifications du produit et un workflow d'exécution.

- Créez des tâches de commandes planifiées avec l'état Brouillon.
- Définissez des relations de tâches.
- Créez un espace réservé pour les commandes de domaine.
- Créez des relations pour les tâches de commande dans une commande de domaine.
- Définir l'état de la tâche de commande.
- Configurez les tables de décision en cas de risque.

Cas d'utilisation au moment de l'exécution

Les cas d'utilisation au moment de l'exécution expliquent certains des scénarios concernant l'exécution et la surveillance Jeopardy Management de Gestion des commandes pour Telecommunications.

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

Les agents et les responsables de l'exécution utilisent des workflows de gestion des risques pour surveiller le risque potentiel qu'une commande ne respecte pas la date d'échéance du client.

- Calculez les dates planifiées d'achèvement des tâches et les dates estimées.
- Surveillez les tâches de commande par rapport aux accords sur les niveaux de service (SLA).
- Déclenchez des seuils SLA pour la tâche de commande et les éléments de ligne de commande.
- Mettez à jour les niveaux de menace au besoin dans les formulaires d'entrée de commande.
- Reporter les dates planifiées pour les tâches de commande terminées.

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

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

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

Cas d'utilisation : Prise en charge des commandes en cours et *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.

Les responsables de l'exécution et l'agent souhaitent Jeopardy Management suspendre les commandes. Lorsque la révision de l'ordonnance est approuvée, la surveillance des risques reprend.

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

Jeopardy Management Rôles et profils

Apprenez-en davantage sur la façon dont les rôles et les profils peuvent changer en Gestion des commandes adoptant Jeopardy Management.

Rôles dans Jeopardy Management

La table suivante répertorie les rôles et les profils lorsqu'elle Gestion des commandesJeopardy Management est activée.

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 à la menace qui définissent les politiques de traitement de la menace. • Configure les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches. • Examine et met à jour les workflows existants et ajoute des actions de mise en péril lorsque des mises à jour sont nécessaires. • Examine et met à jour les tables de décision relatives aux menaces	administrateur
Responsable de l'exécution des commandes	• Examine les données de menaces pour les commandes afin d'en déterminer les impacts. • Attribue les priorités de menace de la tâche à l'agent qualifié approprié pour la résolution.	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
	• Suit et surveille l'exécution en temps opportun de la commande du client à l'aide d'informations sur les risques. • Atténue de manière proactive les risques de menace. • Escalade les problèmes liés aux menaces de commande selon les besoins.	
Agent d'exécution de commandes	• Suit, surveille et examine la progression des tâches de commande pour les données sur les menaces et agit de manière proactive en cas de problèmes potentiels liés aux menaces. • Escalade les problèmes de menace aux gestionnaires d'exécution, le cas échéant.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
Gestionnaire des commandes de service	• Examine les données sur les menaces liées aux commandes de services afin d'en déterminer les impacts potentiels sur les commandes de services. • Attribue les priorités de menace de la tâche 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 menace. • Escalade les problèmes liés aux menaces selon les besoins.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Agent de commande de service	• Suit, surveille et examine la progression des tâches de commande pour détecter les données sur les risques. • Escalade les impacts des menaces de commande au gestionnaire d'exécution.	sn_ind_tmt_orm.service_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.

Définition d’une relation horizontale

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

Vue d'ensemble

Lorsque vous créez un catalogue de produits, vous pouvez créer une relation verticale, c’est-à-dire la relation entre vos entités parentes et enfants. Notregestionnaire de catalogue de produits peut également activer une relation horizontale, c’est-à-dire 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.

En utilisant une relation horizontale

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

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

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création d’une règle de compatibilité dans le catalogue de produits, reportez-vous à la section Configuration des règles de compatibilité.

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

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

Vue d'ensemble

Les fournisseurs de services de communication prennent en charge à la fois les entreprises et les particuliers. Habituellement, les commandes des clients d’entreprise sont des commandes multi-sites volumineuses et les commandes des consommateurs sont un volume élevé.

Si vous disposez d’un abonnement à la gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser l’API P roduct Order Open pour recevoir une commande dans l’applicationServiceNow® Gestion des commandes. Le traitement des commandes se déroule en trois étapes :

- Validation de commande
- Ingestion de commande
- Création 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.

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 Now Platform. Le traitement synchrone des commandes prend plus de temps que le traitement asynchrone des commandes lorsqu'il s'agit de créer un grand nombre d'enregistrements de commandes clients.

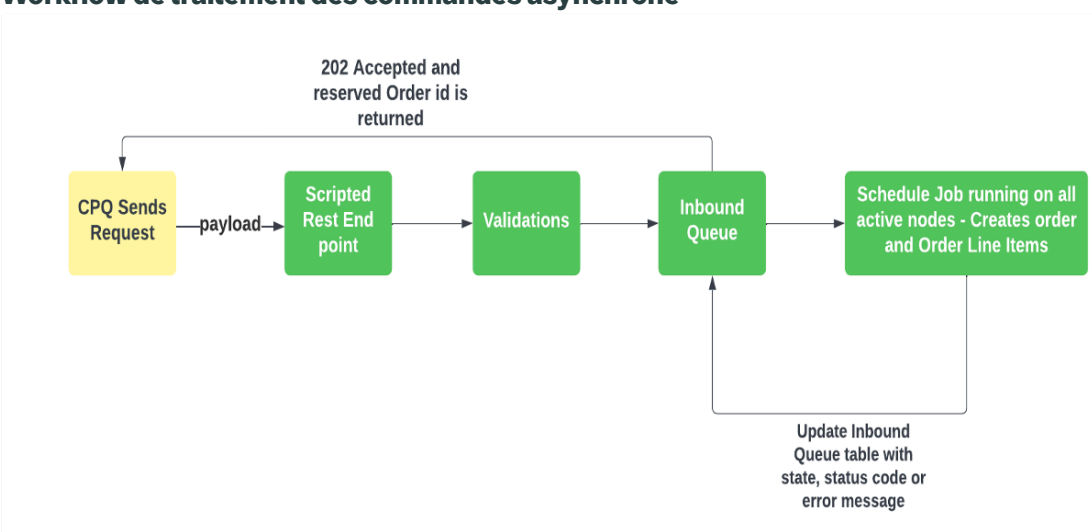
Fonctionnement du traitement asynchrone des commandes

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

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



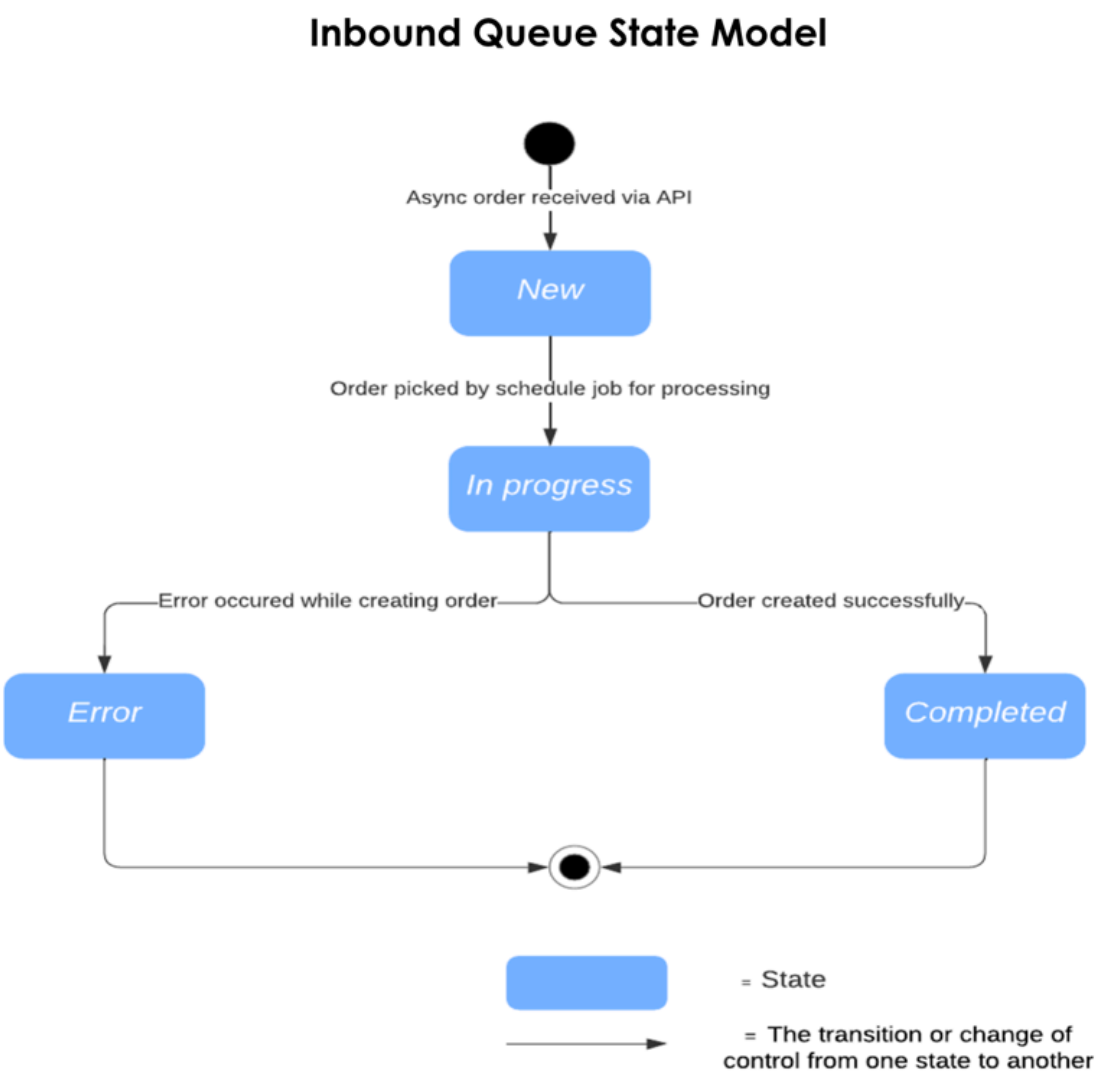
Le traitement asynchrone des commandes suit les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Vous devez activer l'API Product Order Open. Le nouveau mode de paramètre permet à l'API de traiter les commandes de manière synchrone ou asynchrone. Pour plus d'informations sur l'API, consultez l'API ouverte de la commande de produit .
2. Une fois que vous avez reçu un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes via l'API Product Order Open en mode asynchrone, les détails de la commande sont d'abord validés. Les détails de la commande comprennent l'offre de produit, les éléments de ligne de commande, les spécifications de la commande, les caractéristiques des éléments de ligne de commande et la relation de spécification des éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la validation, reportez-vous à la section Validation de vos commandes grâce au traitement asynchrone des commandes.
3. Une fois la validation des détails de la commande terminée, une entrée est créée pour chaque commande avec un ID d'enregistrement unique dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Le diagramme suivant montre comment fonctionne le modèle d'état de file d'attente entrante. Pour en savoir plus sur le mode de création des entrées de commande, reportez-vous à la section Créez vos entrées de commande pendant le traitement asynchrone des commandes.

Modèle d'état de 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.

4. Lorsque toutes les commandes sont capturées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], une tâche planifiée s'exécute pour créer les commandes client pour les enregistrements à l'état Nouveau. Pour savoir comment une tâche planifiée crée des commandes, reportez-vous à la section Exécuter une tâche planifiée pour créer une commande client.

Gestion des commandes d'un réseau 5G découpé

À l'aide de l'application Gestion des commandes , un fournisseur de services de communication (CSP) peut définir les services 5G dans le catalogue et gérer la création et l'exécution de ces commandes pour un réseau découpé.

Vue d'ensemble

Le découpage de réseau 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 :

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

Comment est géré un ordre de tranchage

Un administrateur de catalogue de produits crée des modèles dans le catalogue de produits en définissant les caractéristiques et les options de caractéristiques des modèles. 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. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier un modèle.

Ensuite, l'administrateur du catalogue de produits mappe les modèles de tranches avec les 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 Générateur de décision. Les modèles mappés sont automatiquement remplis dans le formulaire de spécification de service lorsqu'un utilisateur sélectionne une catégorie de spécifications. Pour obtenir une description des champs du formulaire Spécifications de service, reportez-vous à la section Formulaires Catalogue de produits dans Order Management for Telecommunications and Media.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 avec 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. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service.

Une fois les spécifications de service 5G créées, elles peuvent être utilisées dans le processus de création et d'exécution de la commande 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 externes de configuration, de tarification et de devis (CPQ) dans l'application Gestion des commandes afin de terminer le flux d'exécution des commandes pour diverses actions sur les commandes de produits et de services.

Vue d'ensemble

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

Utilisation d'un ID externe

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

- Capturez l'ID d'inventaire de produits externe dans le Gestion des commandes système via les API de produitet d'exploitation du serveur.
- 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 révisionsen cours pendant le processus d'exécution de la commande.
- Autorisez les systèmes externes CPQ 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.

Pour en savoir plus, consultez Examiner les détails de l'inventaire des produits externes pour une commande client.

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 d'inventaire de produits. Pour plus d'informations, consultez Product Inventory Open API .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des ventes et commandes des applications

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

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

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

Installation et configuration SOM d'applications

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

Tâches de configuration SOM

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et configurer Gestion des pistes

Installez l'application Gestion des pistes , qui permet aux agents commerciaux et aux représentants du développement commercial 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 pistes.

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

Tâches de configuration pour Gestion des pistes

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des pistes	Installation Gestion des pistes à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des pistesGestion du catalogue de produits et Gestion de la tarification.	Administrateur
Configuration des offres de produits et des catalogues	Créez les offres de produits et les catalogues, à moins qu'ils n'aient été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configurer 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 pistes

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des devis :

Traduction automatique

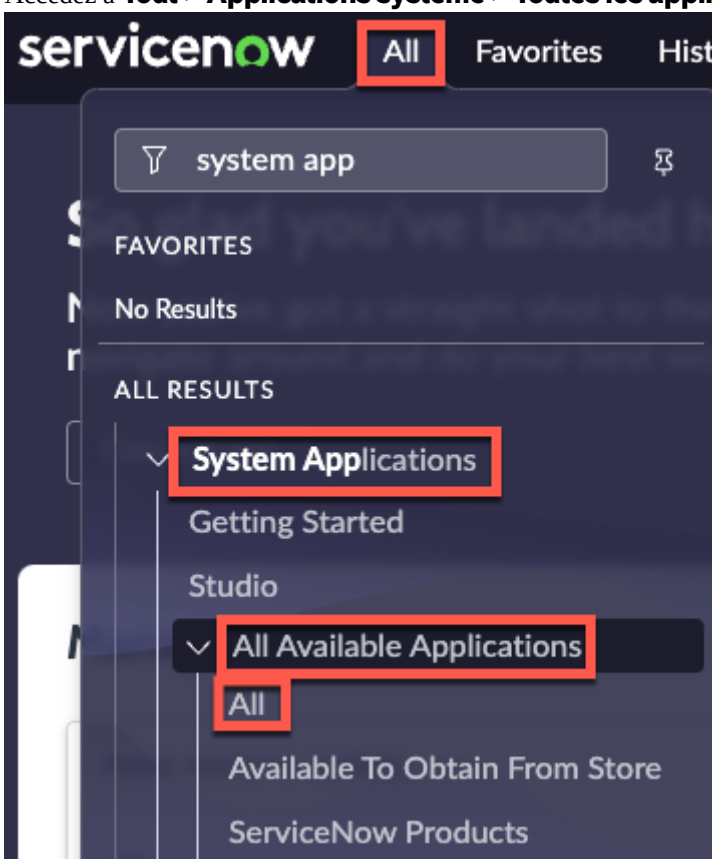
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Pour plus d’informations sur l’affichage des composants installés avec une application, consultez Rechercher les composants installés avec une application .

Procédure

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



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

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l’application, 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions 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-vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins, utilisées dans Gestion des opportunités.

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

Tâches de configuration pour Gestion des opportunités

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des opportunités	Installation Gestion des opportunités à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des opportunitésGestion du catalogue de produits et Gestion de la tarification.	Administrateur
Configuration des offres de produits et des catalogues	Créez les offres de produits et les catalogues, à moins qu'ils n'aient été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification d'un produit	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 les modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.	Administrateur du catalogue de produits
Créer des étapes d'opportunité	Créez 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des opportunités

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des opportunités :

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

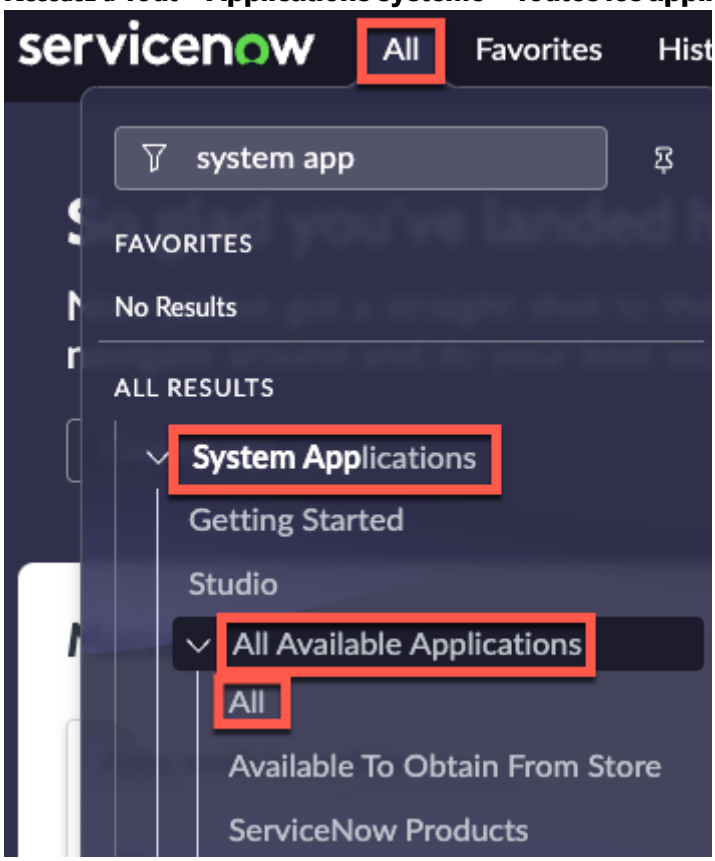
Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



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

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, 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 Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

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

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

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

Créer des étapes d'opportunité

Créez des étapes de cycle de vente pour une opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_ops_specialist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **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 changements.
3. Renseignez les champs du formulaire Étape d'opportunité.

Formulaire Étape d'opportunité

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'étape de cycle de vente a 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 **Tout** > **Gestion des opportunités** > **Types de cycle de vente**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau type de cycle de vente ou sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de cycle de vente.

Formulaire de type de cycle de vente

Champs	Descriptions
Code	Type de cycle de vente. Par exemple, NEW RENEW ou 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 **Tout** > **Gestion des opportunités** > **Types de cycle de vente**.
2. Sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Dans la liste connexe **Étapes du cycle de vente** , sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez et déplacez une ou plusieurs étapes d'opportunité de la collection de gauche vers la liste des étapes de cycle de vente de droite.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les étapes du cycle de vente et de l'opportunité ont été associées.

Installer et configurer Gestion des devis

Découvrez comment configurer Gestion des devis vos agents commerciaux pour qu'ils puissent créer et gérer les devis des clients.

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

Tâches de configuration pour Gestion des devis

Tâche	Description	Rôle
Installer Gestion des devis	Installation Gestion des devis à partir de la ServiceNow® Store boutique. Il fournit ces fonctionnalités clés pour vos agents : • Établissez des devis avec les produits et les prix, puis présentez-les aux clients. • Utilisez le configurateur de produits pour sélectionner des offres de produits simples et configurables. • Ajoutez 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 Gestion des ventes et commandes les applications	Définissez les rôles des Gestion des devis utilisateurs et de vos administrateurs de catalogue de produits et de tarification.	Administrateur
Configuration des offres de produits et des catalogues	Créez les offres de produits et les catalogues, à moins qu'ils n'aient été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification d'un produit	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 des coûts, créez les livres des coûts qui définissent les coûts unitaires des offres de produits.	Administrateur de tarification
Activer les livres des coûts et les marges des coûts	Utilisez la `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation` propriété système pour activer les fonctionnalités de livre des coûts et de marge des coûts dans Gestion des devis. Ces fonctionnalités permettent aux agents commerciaux de visualiser les coûts unitaires des produits et les marges de coûts lors de la création des devis de vente.	Gestion des devis administrateur

Traduction automatique

Installer Gestion des devis

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

Avant de commencer

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

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les

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

exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

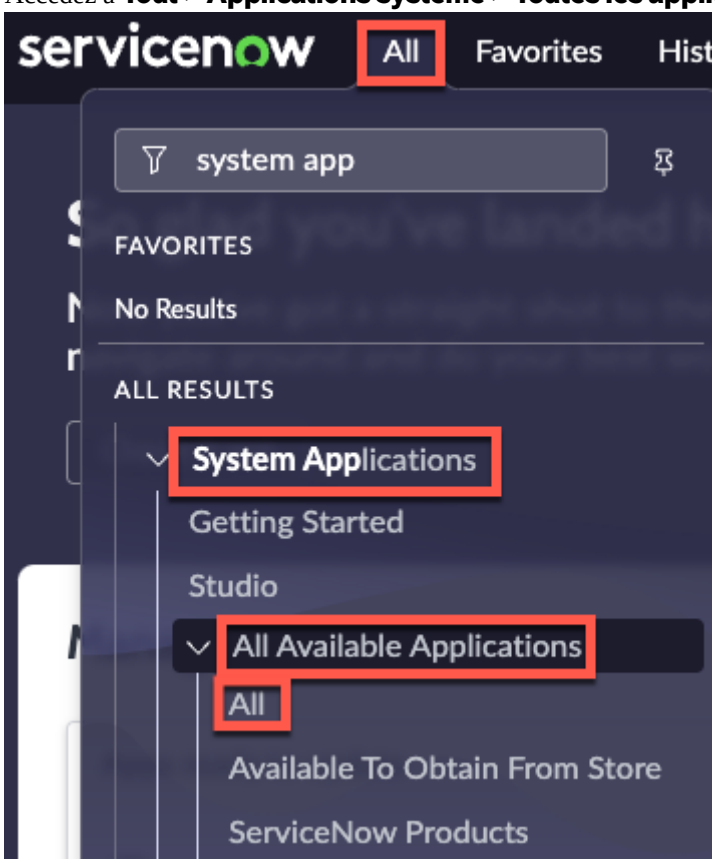
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des devis :

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

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez Rechercher les composants installés avec une application .

Procédure

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



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

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, 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 Storenotes 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.

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

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

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

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 une transaction et en formalisant des accords entre vous et vos clients.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d’extension Gestion des contrats pour la 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 sur le module d’extension Contracts core (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 en savoir plus sur la Gestion des contrats Proconfiguration, reportez-vous à la section Configure Contract Management Pro .

Que faire ensuite
Pour en savoir plus, consultez Set up Contracts Core et Initier une demande de contrat.

Configurer Gestion des contrats de vente

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

Activer Gestion des contrats 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 .

Traduction automatique

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

Modules d'extension de Gestion des contrats 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 core[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] • Lead to Cash Core [com.sn_l2c_core]

Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion des contrats de vente. Pour afficher les contrats de vente 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 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 .

Composants installés avec Gestion des contrats de vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation des modules d'extension, y compris les tables et les Gestion des contrats de vente rôles des utilisateurs.

Rôles installés

Contrats de vente Détails des rôles

Rôle	Description	Contient des rôles	Titr
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	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,	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer (contient sn_prd_pm.characteristics_viewer) • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (contient sn_csm_pricing.pricelist_viewer)	• A c • D d • V d

Traduction automatique

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

Contrats de vente Détails des rôles (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Titre
	les listes de prix et d'autres tables.		
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Ce rôle permet aux utilisateurs d'exécuter, de créer, de lire et de mettre à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes de contrat de vente.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	• A c • D d

Tables installées

Tables Gestion des contrats 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 pendant la négociation.

[store-future: BEGIN review]

Installer et configurer Gestion des commandes

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

Information associée

Gestion des commandes
[End]
[store-future: BEGIN review]

Configuration Gestion des commandes pour les fournisseurs de services

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

Tâche	Description
Installez Gestion des commandes.	Installez l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology à partir du ServiceNow® Store.
(Facultatif) Installez et configurez Pont de services les fournisseurs de service.	Vous pouvez également l'installer et le configurer Pont de services pour intégrer votre ServiceNow instance aux ServiceNow instances de vos clients. Pont de services crée et publie de manière synchrone des catalogues de produits et de services afin que vos clients puissent passer des commandes de produits. **Remarque :** Bien que l'application Pont de services héritée soit toujours prise en charge, consultez Learn about Service Bridge pour plus d'informations sur les avantages liés à l'utilisation de l'application actuelle Pont de services . La plupart des commandes client chargées sur votre ServiceNow instance utilisent votre propre API ou une ServiceNow API fournie en fonction de la spécification REST de l'API de commande de produits TMF622. Utilisez Pont de services uniquement si vous prenez en charge des clients qui utilisent également le Now Platform dans leurs opérations. Pour en savoir plus, consultez API ouverte de commande de produit .
Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications	Affectez les rôles d'utilisateur à l'application, Gestion du catalogue de produitset Gestion des commandesPricing Management.
Configurez des offres de produits versionnées.	Créez et publiez des offres de produits versionnées pour vos clients.
Associez 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.
Configurez l'exécution des commandes.	Configurez l'exécution des commandes pour définir comment les commandes sont décomposées et exécutées.

[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.

Installer Gestion des commandes

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des commandes. L'application inclut les données de démonstration et les installations qui sont des applications et des modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des commandes :

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

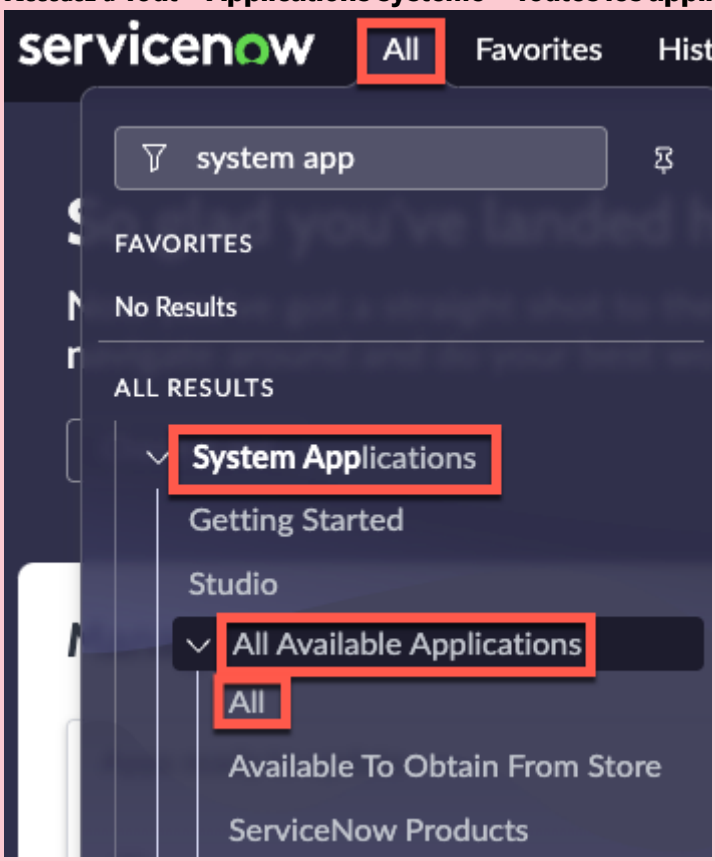
Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez Rechercher les composants installés avec une application .

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.

Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des commandes.

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

   - Gestion des commandes - Sélectionnez cette application pour l'installer Gestion des commandes .
   - Order Management for Telcom, Media, and Tech : si vous disposez d'un abonnement à Telecommunications Service Management, sélectionnez cette application, qui installe l'application Gestion des commandes , ainsi que les ServiceNow API ouvertes pour les spécifications REST de l'API TM Forum : Catalogue de produits, Catalogue de services, Commande de produit, Commande de service, Inventaire des produits et Qualification du service technique.

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

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

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

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

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

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

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 commandes en cours
- Responsable de l'exécution

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

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

Gestion de Product Catalog

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

Rôle de gestion de Product Catalog

Rôle	Description
Gestionnaire Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur de créer, de lire, de mettre à jour et de supprimer l'accès aux spécifications de produit, de service et de ressource.
Administrateur du catalogue de produits [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Rôle qui permet à un utilisateur de créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès aux produits, services, ressources, spécifications, caractéristiques et 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.

Rôle de gestion de Product Catalog (suite)

Rôle	Description
Visionneur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur d'accéder en lecture aux produits, services, spécifications des ressources, caractéristiques et options de caractéristiques.

Gestion des commandes des clients

Les rôles de la table suivante s'appliquent à la gestion des commandes des clients. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits.

Rôles de gestion des commandes des clients

Rôle	Description
Responsable de l'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, tâches de commandes de produits, commandes de services et commandes de ressources. Un utilisateur disposant de ce rôle peut afficher, mais pas modifier, les enregistrements de résultats 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 de commande [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Rôle qui permet à un utilisateur d'afficher les commandes de produits, les tâches de commandes de produits, les commandes de service et les commandes de ressources. Un utilisateur disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier, les enregistrements de commandes d'erreurs. 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'afficher les commandes des clients et les données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent approuver les commandes des clients, mais ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer une commande comme le peut un gestionnaire d'exécution des commandes ou un agent d'exécution des commandes. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].
Visionneur de commandes [order_viewer]	Rôle qui permet à un utilisateur d'afficher les commandes de clients, les commandes de produits, les tâches de commandes 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
	produits, les commandes de services et les commandes de ressources. Vous devez également accorder à un visualiseur de commandes le rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits. **Remarque :** Les rôles d'approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle de partie prenante de l'entreprise d'Order Management, qui est associé à des frais. N'affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans avoir confirmé que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Activer Partie prenante de l'entreprise.

Gestion des ordres de service

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des ordres de service. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service.

Rôles de gestion des commandes de services

Rôle	Description
Gestionnaire des commandes de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Rôle qui permet à un utilisateur d'afficher et de modifier les demandes de commandes de 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 de commandes d'erreurs. Le gestionnaire des commandes de service peut examiner les demandes de commandes de services 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.
Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Rôle qui permet à un utilisateur d'afficher les demandes de commandes de services, les commandes de services, les commandes de ressources et les tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs sur les tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l'agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 erreurs

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer des spécifications versionnées et des offres de produits

En créant et en publiant vos spécifications versionnées et vos offres de produits dans un catalogue de produits, vos clients peuvent commander des versions à jour des produits ou services dont ils ont besoin. Votre gestionnaire de catalogue de produits peut créer des versions des spécifications 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 des offres de produits

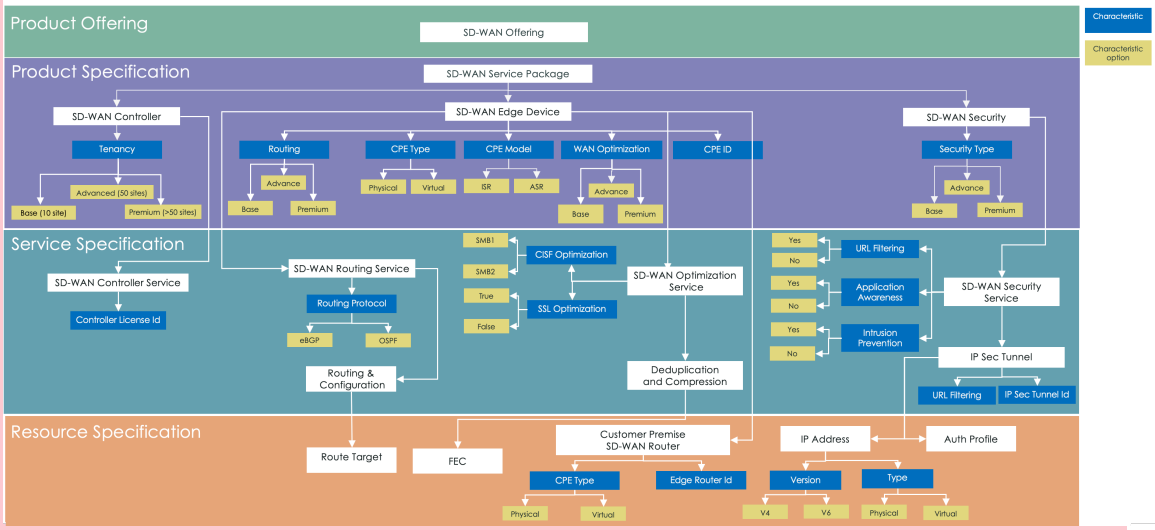
En tant que gestionnaire de catalogue de produits, vous définissez les offres de produits dans un catalogue de produits. Une offre de produit contient la description, le prix, l'éligibilité et les options du produit. Vous utilisez un catalogue de produits pour regrouper vos offres de produits afin que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

Par exemple, lediagramme suivant montre les relations entre les offres de produits, les spécifications de produit, les spécifications de service et les spécifications de ressources pour un modèle de produit 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.

Modèle de produit SD-WAN



Chaque offre de produit comporte les composants suivants :

Spécification de produit

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

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

Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.

Spécification de service

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

- 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 conditions générales et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels liés au service et les guides d'implémentation. Les spécifications de service peuvent être orientées vers le client ou orientées vers les ressources.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produits, de services et de ressources.

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 éléments suivants :

Traduction automatique

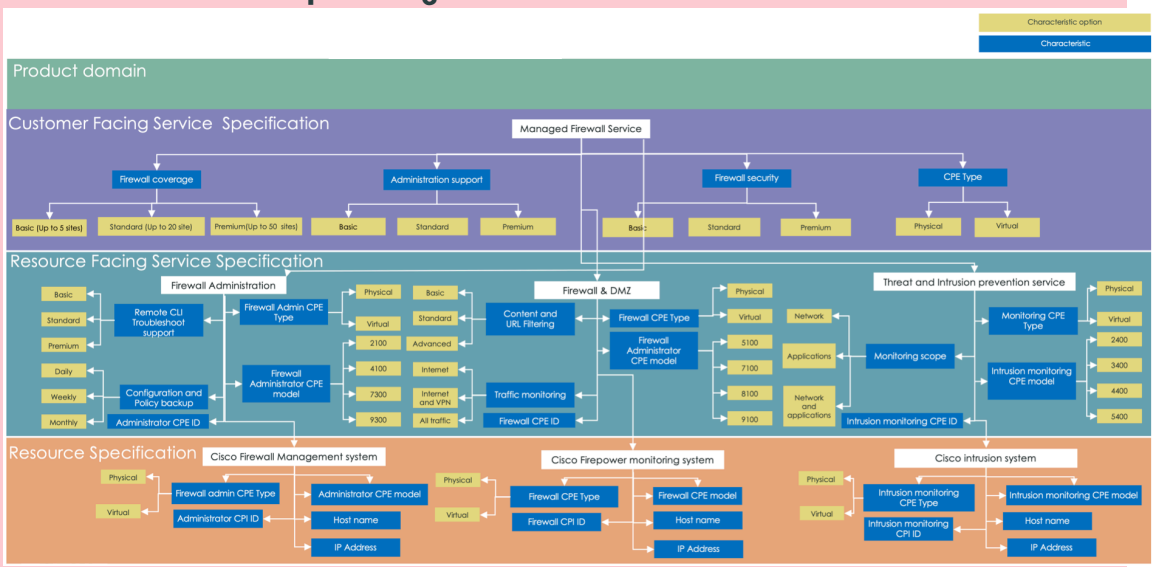
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de ressource.

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

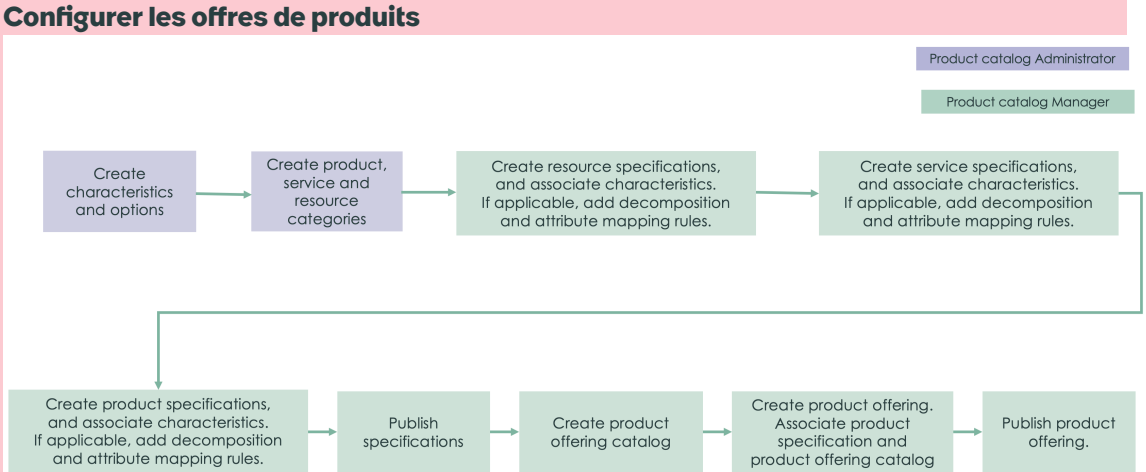
Structure du service de pare-feu géré



Mise en place de vos spécifications initiales et de vos offres de produits

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

Configurer les 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.

1. Créez des caractéristiques et des options de caractéristiques. Pour en savoir plus, consultez Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour 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 de vos spécifications de 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 ressource
   - Créer et publier des spécifications de service
   - Créer et publier des spécifications de produits
   - Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
   -
4. Créez et publiez les versions de base initiales de vos offres de produits. Pour en savoir plus, consultez Créez vos offres de produits et publiez-les dans un catalogue.
5. Créez un catalogue de produits. Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de produits.

Création de versions des spécifications et des offres de produits

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

- Création et publication de nouvelles versions de spécification
- Création et publication de nouvelles versions d'offres de produits

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

1. Créez et affectez un nouveau numéro de version dans chacune des offres de produits, services, ressources ou produits qui sont affectées par les changements. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de ressource.
2. Pour chaque spécification de la nouvelle version, créez les relations de spécification, les règles de décomposition et les mappages d'attributs requis. Pour en savoir plus, consultez :
   - Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
   - Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers les commandes 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 et les offres de produits anciennes ou inutilisées, selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne pouvez pas utiliser des entités de catalogue avec version ou sans version, telles que les spécifications et les offres de produits, dans la commande, l'inventaire ou à d'autres fins lorsqu'elles ont l'état Brouillon. Par exemple, vous ne pouvez pas sélectionner et utiliser une offre de produit dans Order Capture si elle est encore à l'état Brouillon.

Information associée

Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

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

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à Champs du formulaire Caractéristiques la section 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.
   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]

[store-future: BEGIN review]

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 de produit pour votre client.

Avant de commencer

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

Lorsque vous ajoutez des catégories de spécifications, vous pouvez associer des spécifications de produits, de services et de ressources à des catégories de modèles spécifiques à des fins de génération de rapports et de déterminationdu flux de travail 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 crée un actif à partir d'un Now 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 modèle et les tables de décision, consultez les rubriques suivantes :

- Catégories de modèles
- Tables de décision

Procédure

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

Formulaire de catégories de spécification

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

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez des spécifications de produits, de services et de ressources et associez-leur des catégories de spécifications.

Information associée

Catalogue de produits

Modèles

Tables de décision

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier des spécifications de ressource

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

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 :

- Créez 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous créez une spécification de ressource pour définir les informations techniques d'une ressource, qui inclut les éléments suivants :

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

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

- Création et publication de nouvelles versions de spécification
- Créer et publier une nouvelle version de spécification

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Spécifications de ressources dans Formulaires de catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste Spécifications de ressources, sélectionnez la spécification de ressource que vous avez créée. L'enregistrement de spécification de ressource s'affiche, avec les listes connexes Caractéristiques de spécification et Relations de spécification.
6. Pour associer les caractéristiques et les options de caractéristiques à votre spécification de ressource, accédez à la liste connexe Caractéristiques de spécification et sélectionnez **Nouveau**.
7. Pour créer les relations de spécification et les règles de décomposition associées, accédez à la liste connexe Relations de spécifications et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour en savoir plus sur la création de relations, reportez-vous à Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.
8. Pour créer des mappages d'attributs, accédez à la liste connexe Mappages d'attributs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   Pour plus d'informations sur les mappages pour la propagation d'attributs, reportez-vous à la section Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers 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.

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier des spécifications de service

Créez et publiez une version de base d'une spécification de service. Une spécification de service définit toutes les options de service qui s'appliquent à un produit destiné aux clients que vous vendez, et désigne la manière 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, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Créez 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- 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 conditions générales et les documents liés au service. Ces ressources comprennent les visuels liés au service et les guides d'implémentation. Les spécifications de service peuvent être orientées vers le client ou orientées vers les ressources.
- Sa relation avec d'autres spécifications de produits, de services et de ressources.

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 **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de service**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Spécifications de service dans Formulaires de catalogue de produits .

4. Sélectionnez **Envoyer**.

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

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier des spécifications de 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 indique comment remplir ces options. Il contient des informations telles que la description du produit, le prix, l'éligibilité et les options du produit.

Avant de commencer

Vous pouvez créer 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, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Créez 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 pack de sécurité en option. Le package de services SD-WAN est un conteneur ou une couche pour les trois autres produits.

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 **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de produits**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Spécifications de produits dans Formulaires de catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste Spécifications de produits, sélectionnez la spécification de produit que vous avez créée. L'enregistrement de spécification de produit s'affiche, avec les listes connexes Caractéristiques de spécification et Relations de spécification.
6. Pour associer les caractéristiques et les options de caractéristiques à votre spécification, accédez à la liste connexe Caractéristiques de spécification et sélectionnez **Nouveau**.
7. Pour créer des relations de spécification et les règles de décomposition associées, accédez à la liste connexe Relations de spécifications et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour en savoir plus sur la création de relations, reportez-vous à Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.
8. Pour créer des mappages d'attributs, accédez à la liste connexe Mappages d'attributs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   Pour plus d'informations sur les mappages pour la propagation d'attributs, reportez-vous à la section Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers les commandes de domaine.
9. Pour créer une offre de produit à partir de la spécification, accédez à la liste connexe Offres de produits et sélectionnez **Nouveau**.
10. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

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

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

Vue d'ensemble

Lescommandes contiennent de nombreuses caractéristiques et valeurs caractéristiques qui sont renseignées 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 dans les commandes de produits, de services ou de ressources contribue à améliorer votre efficacité opérationnelle et à éliminer les erreurs dans le processus d'exécution.

Remarque :
Les valeurs d'attribut sont un autre nom pour les valeurs de caractéristiques de commande.

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

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

L'application Now Platform décompose les commandes et les éléments de ligne de commande en divers 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 connaissances préalables sur la façon dont les caractéristiques de spécification sont mappées et associées afin que les informations 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 les spécifications de produits, de services et de ressources sélectionnées. Lorsque vous définissez des mappages d'attributs, les validations s'exécutent pour s'assurer qu'ils sont uniques, qu'ils n'entrent pas en conflit les uns avec les autres ou qu'ils n'entrent pas en conflit avec les relations de spécification et les règles de décomposition définies.

Pour en savoir plus sur les relations de spécification, reportez-vous Créer des relations de spécification et des règles de décompositionà .

L'application Gestion des commandes exécute des mappages d'attributs pendant le processus d'exécution des commandes, et définit et propage les valeurs des caractéristiques de commande dans les différentes sous-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 processus d'exécution de commande évalue les règles de mappage d'attributs que vous définissez. Les valeurs d'attribut sont propagées à partir des commandes de domaine associées à la spécification source vers les commandes de domaine associées à la spécification cible.

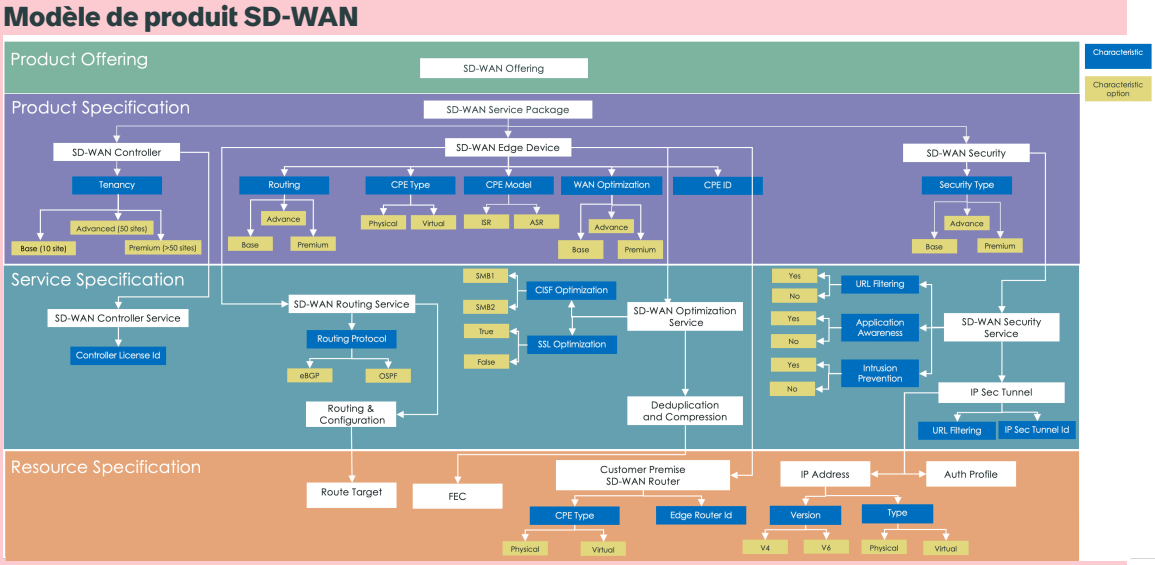
Grâce à la propagation d'attributs basée sur des règles pilotée par le catalogue, vos agents d'exécution disposent de toutes les informations pertinentes et correctes dont ils ont besoin pour travailler efficacement sur les tâches de commande. La fonctionnalité de mappage d'attributs réduit les erreurs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

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

Scénario d'utilisation

Voyons comment une règle de mappage d'attributs est définie. Par exemple, lorsqu'unclient commande un pack de services SD-WAN, les caractéristiques sélectionnées pour le périphérique de périphérie SD-WAN déterminent la génération des commandes de produits, de services et de ressources associées. 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 schéma suivant illustre le modèle de produit SD-WAN.

Modèle de produit SD-WAN



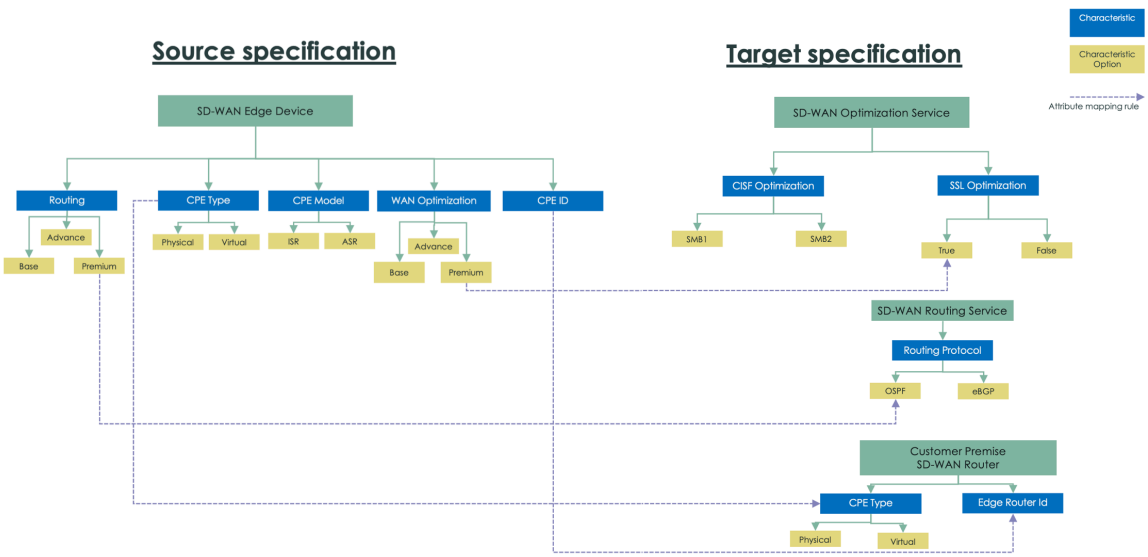
Le diagramme suivant montre les relations mappées entre les caractéristiques sélectionnées dans la spécification de périphérique SD-WAN edge source et les services qui résultent de leur sélection :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un client sélectionne le routage Premium, la caractéristique de routage SD-WAN est définie à l'aide de l'option de caractéristique OSPF Routing Protocol.
- Si un client sélectionne l'optimisation SD-WAN Premium, il bénéficie du service d'optimisation SD-WAN avec optimisation SSL.
- Les sélections de type CPE pour la spécification de l'appareil de périphérie SD-WAN définissent le type CPE pour la spécification du routeur SD-WAN sur site du client.

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



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

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

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

Information associée

Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution

[End]

[store-future: BEGIN review]

Définir les mappages d'attributs d'ordre de domaine

Créez des mappages d'attributs basés sur des règles pour définir les relations et les associations entre les spécifications de produits, de services et de ressources, et la façon dont les valeurs d'attributs se propagent pour ces mappages.

Avant de commencer

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

- Définissez le mappage d'attribut de n'importe quelle spécification à n'importe quelle autre spécification disponible dans la hiérarchie des produits et services. Ces sélections incluent des frères et sœurs et des relations horizontales.
- Désigner la même caractéristique et les mêmes options de caractéristique dans les spécifications source et cible.
- Sélectionnez différentes caractéristiques et options de caractéristiques dans les spécifications source et cible.
- Sélectionnez une spécification de niveau supérieur et une spécification de niveau inférieur, ou une spécification de niveau inférieur et une spécification de niveau supérieur, au sein d'une offre de produits.

Remarque :
Si vous créez des relations de spécification et les règles de décomposition associées, le Now Platform effectue les validations requises lorsque vous tentez de créer des mappages d'attributs. Ces validations permettent de s'assurer que vos mappages attributaires sont uniques et n'ont pas d'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 Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.

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

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

Procédure

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

Formulaire Mappages d'attributs

Champ	Description
Spécification de la source	Spécification source contenant la caractéristique source et l'option de caractéristique à associer à la spécification, à la caractéristique et à l'option de caractéristique cibles sélectionnées. En fonction de votre sélection à l'étape précédente, ce champ est rempli automatiquement avec les spécifications du produit, du service ou de la ressource que vous avez 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.

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

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

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

Que faire ensuite

Créez et publiez vos offres dans un catalogue de produits.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Créez les relations de spécification et les règles de décomposition facultatives qui définissent les associations entre les spécifications du produit, du service et de la 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.

pour un produit que vous proposez. Ces relations ont un impact sur la façon dont une commande est exécutée pour un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

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

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management
- Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution

Procédure

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

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Relations de spécifications dans .Formulaires de catalogue de produits
6. Sélectionnez **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.

Que faire ensuite

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des règles de décomposition pour les relations de spécification

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

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

L'enregistrement de règle de décomposition (ID de règle) dépendra de la règle de mappage d'attribut (ID de règle). Mettez à jour cet enregistrement pour éviter de dépendre de la règle de mappage d'attribut.

Pour en savoir plus sur le mappage d'attributs, reportez-vous à Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers les commandes de domaine.

Procédure

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

   Remarque :
   Vous ne pouvez créer que des règles de décomposition pour les relations de spécifications qui ont une spécification de produit comme spécification source.

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

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Règles de décomposition dans .Formulaires de catalogue de produits

5. Sélectionnez **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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créez et publiez vos offres de produits dans un catalogue

Créez et publiez des offres de produits versionnées 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 d'un produit orientée vers le client. Il contient la description du produit, les 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 **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Offres** > **Offres de produits**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs du formulaire Offres de produits dans Formulaires de catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste Offres de produits, sélectionnez l'offre de produit avec version que vous avez créée. L'enregistrement des offres de produit versionnées 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 produits, 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 en tant qu'image principale du produit, sélectionnez **Définir comme image principale**

   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 produits, effectuez l'une des actions suivantes.

Que faire ensuite

Ajoutez des offres de produits avec version à votre catalogue de produits.

[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]

Créer un catalogue de produits

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaires de catalogue de produits

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Création et publication de versions de spécifications

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.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de services, vous définissez les produits, les services et les ressources dans vos catalogues de produits afin que vos clients puissent décider ce qu’ils achètent chez vous. Vos éléments de catalogue continueront d’évoluer au fil du temps pour s’adapter aux changements liés à la façon dont vos éléments sont vendus, configurés

Traduction automatique

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

et livrés à vos clients. En règle générale, ces changements sont liés à des améliorations techniques qui rendent les produits, les services et les ressources plus commercialisables et plus attrayants pour vos clients. Les modifications concernent généralement l'ajustement, la forme et la fonction, les caractéristiques et les options de caractéristique, ainsi que les relations de spécification de vos éléments de catalogue. Par exemple, un produit Internet domestique peut évoluer au fil de plusieurs révisions pour prendre en charge les changements liés à la tarification et à l'augmentation des vitesses Internet.

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

Création de versions de spécifications 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 produits :

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

   Remarque :
   Pour en savoir plus, consultez Créer et publier une nouvelle version de spécification.
3. Créez une offre de produits, puis publiez-la lorsque vous mettez à jour votre catalogue de produits. Pour en savoir plus, consultez Création et publication de nouvelles versions d'offres de produits.
4. Mettez hors service ou archivez les spécifications et les offres de produits anciennes ou inutilisées. Pour en savoir plus, consultez Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits.

Mises à jour et validations effectuées lors de la création et de la publication d'une version de spécification

Lorsque vous créez une version pour une spécification actuellement publiée, le copie Now Platform® ou remplit les données suivantes dans le nouvel enregistrement de spécification 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 **date 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 la mise 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 s'affiche.
   - **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 s'affiche, mais ne peut pas être modifié.
   - **Version précédente**. Le nom de la spécification est le même que dans la version précédente.
4. Copie la caractéristique et les options de caractéristiques associées. Pour en savoir plus, consultez Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour vos offres de produits.
5. Copie les relations de spécification, le mappage 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 dans les enregistrements de relation de spécification et de règle de décomposition associés sont automatiquement mises à jour vers les versions actuelles des spécifications source. Par exemple, si un périphérique SD-WAN Edge était la spécification source dans ces enregistrements et que vous avez créé un nouvel appareil SD-WAN Edge version 2, cela devient la nouvelle spécification source.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la section Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.

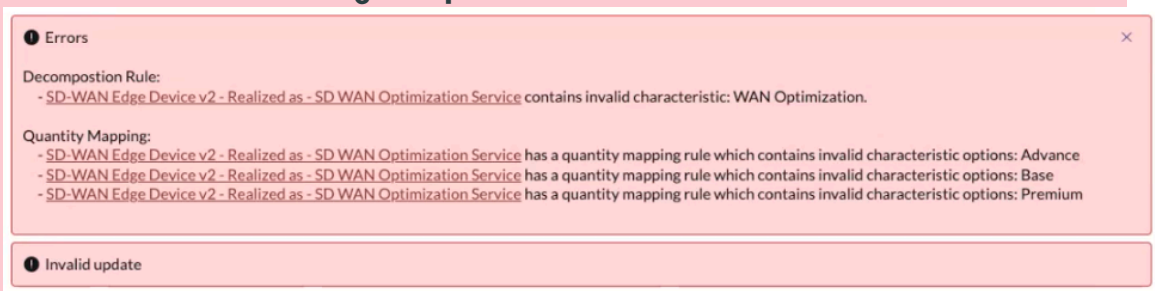
6. Copie les mappages de quantité et les règles de propagation d'attribut associés. Les spécifications de source dans les mappages de quantités et les règles de propagation d'attribut sont également mises à jour vers les versions actuelles. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la section Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers 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.

Lorsque vous publiez la version de spécification mise à jour, le effectue des Now Platform® validations sur vos modifications. Ces validations permettent de s'assurer que toutes les règles sont valides avec la caractéristique et les options de caractéristiques 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 caractéristiques référencées par les autres règles associées à la nouvelle version de spécification. En cas d'erreur, un message similaire à cet exemple s'affiche.

Erreurs de validation des règles copiées



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

Erreurs de validation de 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 un périphérique SD-WAN Edge version 2 et qu'il contient le périphérique SD-WAN Edge version 1 précédemment publié, mettez à jour le champ en conséquence.
Versions de spécification non valides dans la règle de décomposition.	Mettez à jour la version de spécification source vers la version actuelle : **1.** Cliquez sur **Relations de spécifications**. **2.** Mettez à jour le champ **Spécification source** dans le formulaire Relations de spécifications.
Caractéristique non valide dans la règle de décomposition.	Mettez à jour ou supprimez la caractéristique non valide dans le formulaire Règles de décomposition :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de 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 d'attribut.	Mettez à jour le champ **Spécification source** du formulaire Propagation d'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 proposer une version améliorée de celle-ci à vos clients dans votre catalogue de produits.

Avant de commencer

Avant de pouvoir créer une version d'une spécification, une version de base initiale de la spécification doit exister et être déjà publiée. Les informations que vous fournissez pour une nouvelle version sont les mêmes que celles saisies pour une version de base initiale, mais avec quelques différences importantes. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de 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 **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de produits**.
2. Dans la liste Spécifications du produit, sélectionnez la spécification du produit pour laquelle vous souhaitez créer une version.
3. Sur le formulaire, cliquez sur **Créer une nouvelle 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 voulez un nouveau nom pour la nouvelle version.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : ○ Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. ○ Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur **Créer une nouvelle version**. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme libre, qui correspond généralement au 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 s'affiche 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 s'affiche, mais qui 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 restantes, 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 spécifications, les règles de décomposition, les mappages de quantités et les règles de propagation des attributs comme suit :
   a. Pour mettre à jour les caractéristiques et les options de caractéristiques associées à votre spécification, utilisez la liste connexe Caractéristiques de spécification. Pour en savoir plus, consultez Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.
   b. Pour mettre à jour les relations de spécification et les règles de décomposition associées, utilisez la liste connexe Relations de spécifications. Pour en savoir plus, consultez Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.
   c. Pour mettre à jour les mappages d'attributs, utilisez la liste connexe Mappages d'attributs. Pour en savoir plus, consultez Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers les commandes de domaine.
   d. Pour créer une offre de produit à partir de la spécification, accédez à la section Offres de produits connexes
5. Lorsque vous avez terminé de créer la version de spécification, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

Vue d'ensemble

Vous créez des versions d'offre de produit pour un produit existant que vous êtes en train d'améliorer. En règle générale, vous créez des versions d'offres de produits en combinant de nouvelles versions de spécifications de produits, de services et de ressources. Une gestion appropriée des versions permet à vos agents du service clientèle de connaître les dernières versions de vos offres de produits et de services lorsqu'ils vendent des produits plus chers, complémentaires, mis à niveau ou connexes à vos clients.

Création de versions des offres de produits

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

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

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 et les offres de produits anciennes ou inutilisées. Pour en savoir plus, consultez Mise hors service et archivage des spécifications versionnées et des offres de produits.

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

Lorsque vous créez une version d'une offre de produit actuellement publiée, le Now Platform® ou copie les données suivantes dans l'enregistrement de nouvelle offre de produit avec les données suivantes :

1. Copie les champs suivants avec les détails de base suivants sur l'offre de produits :
   - **Spécification de produit**
   - **Modalité du contrat**
   - **Frais mensuels récurrents**
   - **Frais non récurrents**
   - **Description**
   - **Catalogue d'offres**
   - **Canal de distribution**
   - **Date de début** et **date de fin**
   - **Code produit** et **ligne de produits**
   - **Coût pour l'entreprise**
   - **Indicateurs composites**, 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 s'affiche.
   - **Nom d'affichage**. Le nom d'affichage est la concaténation affectée par le système du nom de l'offre de produit et de son numéro de version actuelle. Vous pouvez remplacer ce champ.
   - **Version initiale**. Le nom de la version de base de l'offre de produit apparaît, 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]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une version d'offre de produits dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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 saisi pour une version de base initiale, mais avec certaines différences. Pour en savoir plus, consultez Créez vos offres de produits et publiez-les dans un catalogue.

Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Offre de produits**.
2. Dans la liste Offres de produits, sélectionnez l'offre de produit pour laquelle vous souhaitez créer une version.
3. Cliquez sur **Créer une version** du formulaire, 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 l'exception des suivantes.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur les descriptions de champs restantes, voir Formulaire Versions des offres de produits

4. Pour refléter les modifications techniques qui ont été 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 de votre offre de produit avec version, utilisez les listes connexes Visuels de produit.
   c. **Remarque :**
      Pour en savoir plus, consultez Créez vos offres de produits et publiez-les dans un catalogue.
5. Lorsque vous avez terminé de créer la version de l'offre de produits, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mise hors service ou archivage des spécifications versionnées et des offres de produits dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Mettre hors service ou archiver une version de spécification dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

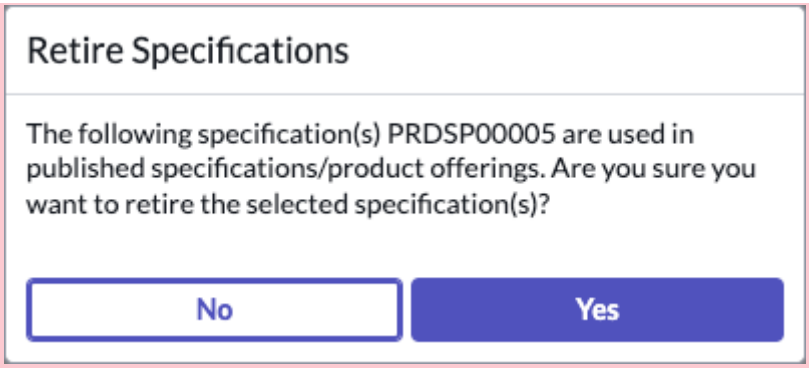
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de produits**.
2. Dans la liste Spécifications du produit, sélectionnez la spécification du produit que vous souhaitez mettre hors service ou archiver.
3. Pour afficher les versions précédentes associées à cette spécification,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

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Versions de spécifications.

4. Dans la liste connexe Versions (n), sélectionnez une ou plusieurs versions de spécification à mettre hors service ou à archiver :
   a. Pour mettre hors service une version de spécification précédente, cochez la case en regard de la colonne Nombre, puis cliquez sur **Mettre hors service**.
   b. Pour archiver une version de spécification précédente, cochez la case en regard de la colonne Nombre, puis cliquez sur **Archiver**.
5. Pour mettre hors service cette version de spécification, cliquez sur **Mettre hors service**.
   Les validations permettent de s'assurer que la version de spécification n'est pas utilisée dans d'autres spécifications actives ou offres de produits. S'il est utilisé dans une spécification ou une offre de produit publiée, le message suivant s'affiche :

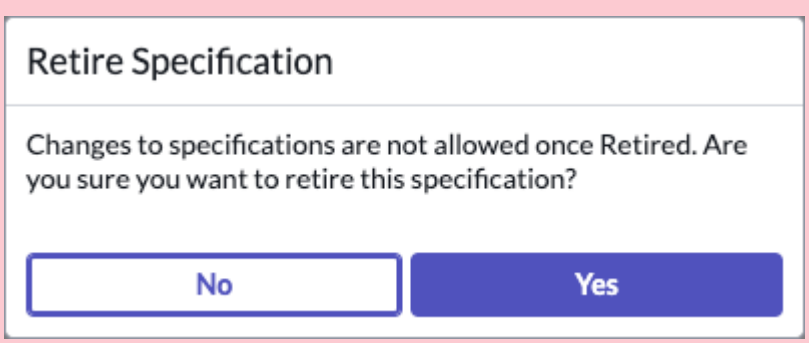
Traduction automatique

© 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.



Effectuez l'une des actions suivantes :

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



Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ignorer la mise hors service de cette spécification, cliquez sur **Non**.
- Pour mettre cette spécification hors service, cliquez sur **Y**. Lorsque vous mettez une spécification hors service, son état devient Mis hors service. Une fois que vous avez mis hors service une spécification, vous ne pouvez pas y apporter de modifications, l'utiliser dans une offre de produits ou créer des versions de spécifications pour celle-ci.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mettre hors service ou archiver une version d'offre de produit dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

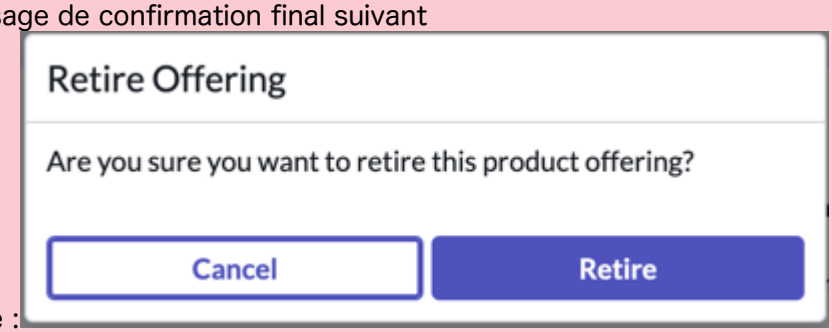
Procédure

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

   Pour obtenir des informations détaillées sur la description des champs Formulaire Versions des offres de produits.

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

   Le message de confirmation final suivant s'affiche :



   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour ignorer le retrait de cette offre de produit, cliquez sur **Annuler**.
   - Pour mettre hors service cette offre de produit, cliquez sur **Mettre hors service**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Créer et publier un modèle

Créez et publiez un modèle afin de définir les services 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)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), sélectionnez **Modèles** > **Tout**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

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

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

Formulaire Caractéristiques du modèle

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

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

Formulaire Options de caractéristiques des modèles

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

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

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

Que faire ensuite
Créez et publiez les spécifications de service, puis 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 lorsqu'il n'est plus utilisé. Lorsque vous mettez un modèle hors service, vous ne pouvez pas l'utiliser dans une spécification de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_prd_pm.product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez mis hors service ou archivé un modèle, vous ne pouvez pas effectuer les actions suivantes :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Modèles**.
2. Dans la liste Modèles, sélectionnez le modèle que vous souhaitez mettre hors service.
3. Ouvrez le modèle et sélectionnez **Mettre hors service**.
   Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Êtes-vous sûr de vouloir mettre ce modèle hors service ? Une fois mise hors service, vous ne pouvez pas y apporter de modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modèle est utilisé dans une spécification publiée, le message suivant s'affiche : Êtes-vous sûr de vouloir mettre ce modèle hors service ? Il est utilisé dans une ou plusieurs spécifications publiées.

Effectuez l'une des actions suivantes :

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

4. Archiver ce modèle en sélectionnant **Archiver**
   Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Êtes-vous sûr de vouloir archiver ce modèle ?
   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour ignorer l'archivage de ce modèle, sélectionnez **Non**.
   - Pour archiver ce modèle, sélectionnez **Oui**.

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration de l'exécution des commandes

Vous pouvez définir les 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 de commande dont vous avez besoin, puis les configurer en effectuant les tâches de la table suivante.

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Actions de flux pour la définition du flux secondaire d'exécution dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

Si vous définissez vos propres flux secondaires de traitement dans , vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans Studio de workflowle Now Platform. Chaque action traite de différents aspects de l'exécution ou de la maintenance des stocks, ce qui peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Les flux d'exécution dans les données de démonstration qui ont été expédiées avec l'utilisez les actions de Now Platform 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 d'installation 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 entrée, et crée l'élément de base d'installation et le produit installé.
Mettre à jour un élément de configuration	Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de mettre à jour le flux secondaire d'exécution des commandes 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. 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 facilite les mises à jour d'inventaire des produits qui se produisent à la fin du processus d'exécution.
Obtenir la valeur caractéristique de la commande client	Action de flux qui prend l'élément et la caractéristique de la ligne de commande client 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, elle renvoie la valeur par défaut de la caractéristique de l'offre d'élément de ligne de commande respective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'Order Management

Concepteur de flux

Flux

Créer un flux

[End]

[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

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

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

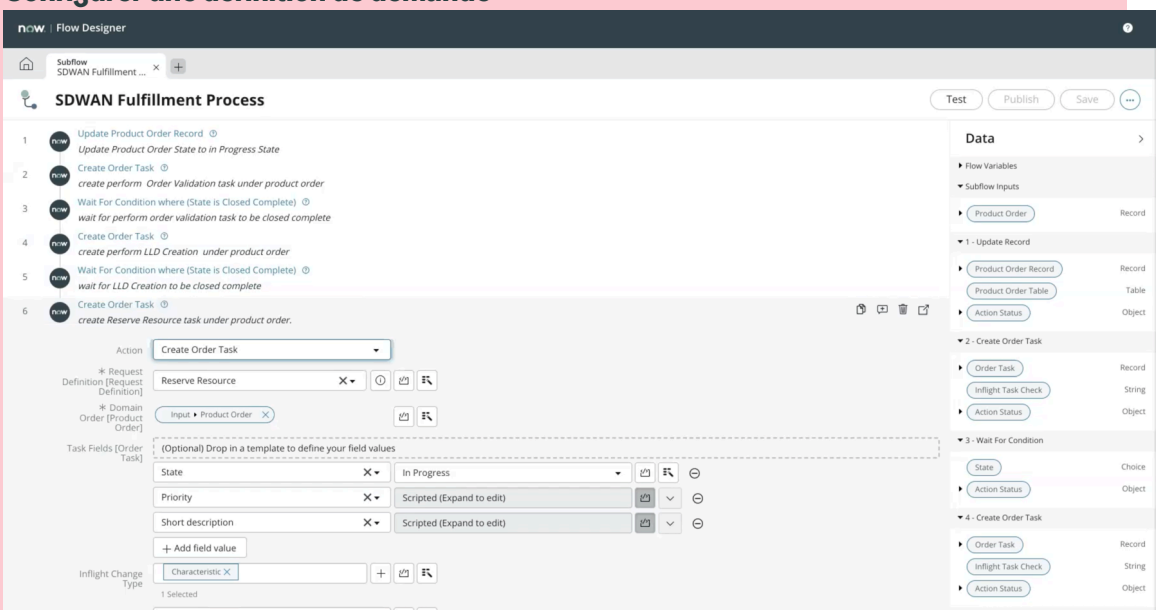
Vous pouvez utiliser le champ **Définition** de demande du formulaire Créer une tâche de commande pour catégoriser ou classer vos tâches de commande. Vous pouvez également ajouter de nouvelles définitions de demande dans le formulaire Créer une tâche de commande si nécessaire. Vos agents ferment les 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 relatives à la commande sont capturées par les attributs communs de la tâche de commande. Si votre agent d'exécution des commandes doit fournir des options de caractéristiques de spécification à partir de la commande client, la définition de la 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 la caractéristique sous les champs de définition de demande de votre formulaire de tâche de commande. Pour en savoir plus sur les définitions de demandes, reportez-vous à Création d'une définition de demande.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Création d'une définition de demande

Créez une définition de demande et configurez-la dans une tâche de commande afin Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology d'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, sélectionnez une définition de demande dans la colonne ID de la listeDéfinitions de demande.
   - Pour créer une définition de demande, dans la liste Définitions de demande, sélectionnez **Nouveau**.
3. 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 de définition de la demande distante

Champ	Description
ID	Identificateur unique pour la définition de demande. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de la demande créée.
Type de tâche	Table de 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.

4. Enregistrez les paramètres de définition de la 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 la demande, remplacez la vue par défaut par Définition de la 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 pour lequel vous souhaitez capturer les informations à partir de la commande client.
Interface utilisateur visible	Option qui indique si le champ **Visible de l'interface utilisateur** apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de demande et si la caractéristique apparaît dans le formulaire de tâche de commande. Si vous décochez la case, la valeur du champ apparaît comme faux et la caractéristique n'apparaît pas dans le formulaire de tâche de commande.
Obligatoire	Option qui indique si le champ **Obligatoire** apparaît comme vrai dans la table des caractéristiques de la définition de la demande. Votre agent doit fournir la valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans le formulaire de tâche de commande pour fermer la tâche de commande. Si vous décochez la case, la valeur du champ apparaît comme fausse 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 que vous ne pouvez pas modifier la valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande. Si vous décochez la case, la valeur du champ apparaît comme fausse dans la table des caractéristiques de la définition de demande et vous pouvez modifier la valeur caractéristique dans le formulaire de tâche de commande.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Intégration à Field Service Management

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs peuvent consulter les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

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

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

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

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

Modifications apportées à l'application Field Service Management

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

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

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

Changements apportés à l'application Gestion du service clientèle

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Associez des flux secondaires d'enrichissement 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 : administrateur

Procédure

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

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer Jeopardy Management

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

Il y a plusieurs étapes à configurer Jeopardy Management dans Gestion des ventes et commandes. Pour plus d'informations sur chaque étape et leur exécution, consultez le Jeopardy Management tableau 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.

Activités de configuration de Gestion des menaces



Configurer Jeopardy Management

Configuration Actions	Description
Définir les workflows d'exécution activés pour une menace	Définissez des flux secondaires pour les spécifications de produits et de services à l'aide des actions suivantes spécifiques à Studio de workflow Jeoapardy : • Créer des tâches planifiées de commande avec des heures normales ou des heures ouvrables • Toutes les tâches d'espaces réservés pour la commande de domaine • Définir des 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 les produits et services à l'aide de la politique d'activation des menaces de commande dans Générateur de décision. **Remarque :** Activer Jeopardy Management pour 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 les informations sur la menace. Les tables de politiques 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.

Configurer Jeopardy Management (suite)

Configuration Actions	Description
	• Configurer la politique d'affectation des tâches de commande • Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la ligne de commande • Configurer la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande

Attributs supplémentaires dans Jeopardy Management

La section suivante contient des informations supplémentaires sur Jeopardy Management:

- Le domaine est-il Jeopardy Management séparé ? Oui.
- Jeopardy Management Comment interagit avec Domain Separation ? Les tables sont séparées par domaine.
- Introduit de Jeopardy Management nouveaux rôles ou une liste de contrôle d'accès (ACL) ? Oui, l'accès en lecture 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.order_fulfilment_agent

Données de démonstration

Si vous disposez d'un abonnement Télécommunications, les flux secondaires de traitement suivants sont inclus dans les données de démonstration :

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Définir les workflows d'exécution activés pour une menace

Créez des workflows d'exécution compatibles avec les menaces à l'aide de Studio de workflow. Les workflows permettent Jeopardy Management de suivre les délais d'exécution des tâches et de gérer les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

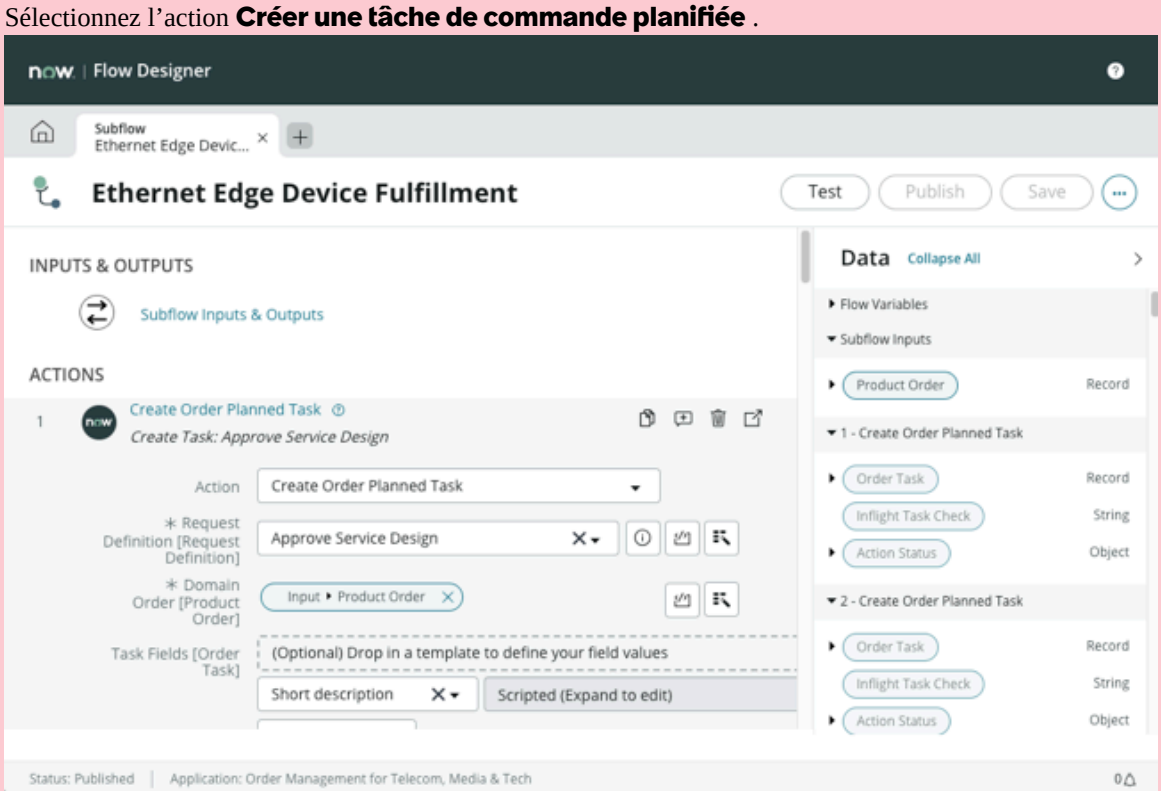
La création de flux d'exécution commence par la définition de flux secondaires à Studio de workflow l'aide d'actions uniques développées pour Jeopardy Management.

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 des relations de tâches
- Toutes les relations créées pour les tâches de commande sur la commande de domaine
- Définir l'état de la tâche de commande

Procédure

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



5. Créez le Jeopardy Management flux secondaire à l'aide 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.

Actions de flux Jeopardy Management

Action de flux de commande	Définition
Créer une tâche de commande planifiée	L'action **Créer une tâche planifiée de commande** étend les tâches planifiées à Jeopardy Management.
Toutes les tâches d'espaces réservés pour la commande de domaine	La **politique de création de toutes les tâches d'espaces réservés 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 une 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 la durée d'exécution de l'élément de ligne de commande et les calculs de la menace de la tâche de commande.
Toutes les relations créées pour les tâches de commande sur les commandes de domaine	L'action **Toutes les relations créées pour les tâches de commande** introduit la all_relationship_set de commande de domaine et définit le champ sur vrai dans le flux secondaire lorsque toutes les relations de tâches sont établies.
Définir l'état de la commande de tâche	L'action de flux vérifie si une tâche de commande a une valeur d'état précédente et utilise l'état précédent pour mettre à jour l'état de la tâche de commande pendant le changement d'état en cours. **L'action Définir l'état de la tâche de commande** vérifie si une tâche de commande a une valeur d'état 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 de flux secondaires, reportez-vous à la section .

6. Testez le flux en sélectionnant **Tester**.
7. Publiez le flux en sélectionnant **Publier**.

Que faire ensuite

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la politique d'affectation de durée des tâches de commande

Configurez la politique d'affectation de la durée des tâches de commande à l'aide Générateur de décision de dans Gestion des commandes pour Telecommunications and Media le cadre de la configuration Jeopardy Management.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

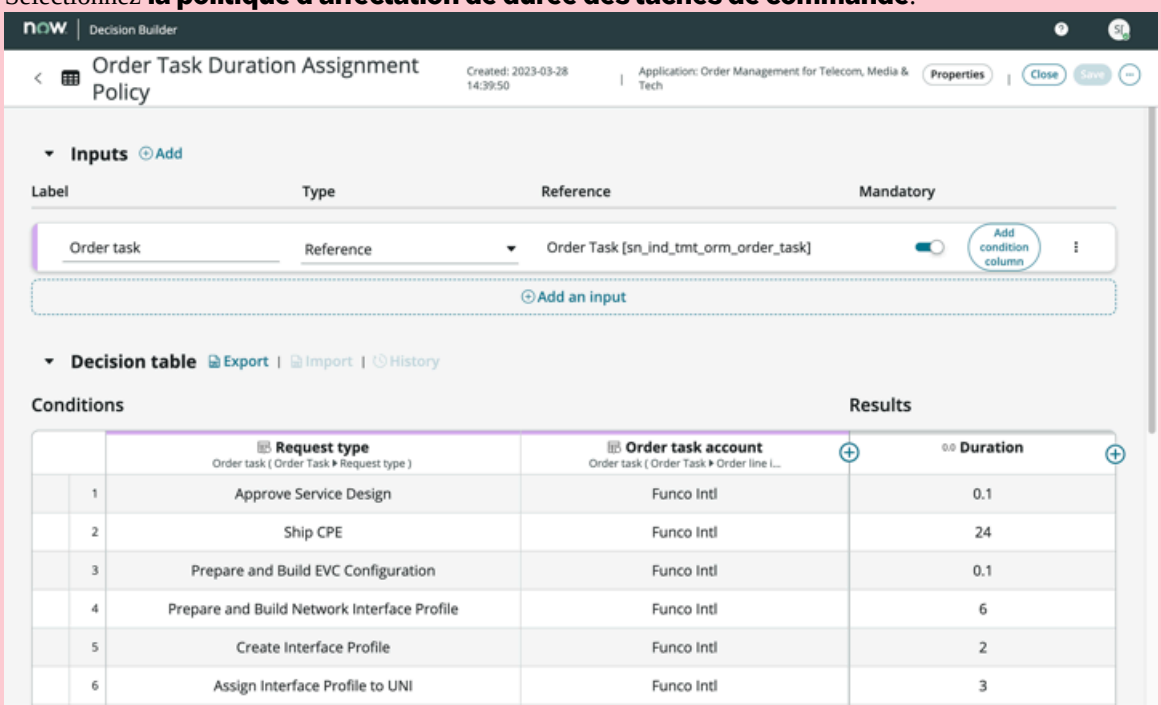
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de décision**.
2. Sélectionnez **la politique d'affectation de durée des tâches de commande**.



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

Affectation de la durée de la tâche de commande Champs de politique

Champ	Description
Type de demande	Sélectionnez une tâche de commande pour ajouter une durée.
Compte de tâche de commande	Ajoutez le compte de tâche de commande associé à la tâche.
Durée	Renseigner le temps alloué à cette tâche. Les durées sont basées sur une horloge de 24 heures, avec des nombres entiers égaux à la durée en heures. Les minutes sont représentées par une décimale. Par exemple : ○ 20 heures = 20 ○ 30 minutes = 0,5 ○ 6 minutes = 0,1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Le temps alloué aux tâches de commande doit être le même que le temps alloué dans la définition de SLA affecté 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**.

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 à des 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définitions de SLA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire de définition de SLA, renseignez les champs du formulaire de définitions de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 SLA

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la définition de SLA.
Type	Sélectionnez **SLA** comme type d'accord.
Cible	Sélectionnez **Résolution**.
Table	Sélectionnez la table **Tâche de commande (sn_ind_tmt_ord_order_task).**
Flux	Sélectionnez le **flux de traitement SLA pour** le flux de tâches de commande ou un flux personnalisé de création étendu à partir de la version du système de base pour effectuer les calculs de menace.
Activer la journalisation	Active la journalisation du débogage. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec des correspondances ou sans. Elles fournissent également les valeurs antérieure et postérieure pour le SLA de tâche et les enregistrements de tâche.
Type de durée	Sélectionnez **la durée spécifiée par l'utilisateur**.
Durée	Entrez la durée d'une tâche. La durée doit correspondre à **la politique d'affectation de durée de la tâche de commande**. **Remarque :** Jeopardy Management Prend uniquement en charge les durées 24h/24 et 7j/7.
Source du calendrier	Sélectionnez **la définition de SLA**.
Calendrier	Sélectionnez **24 x 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 démarrés.
Condition de pause	Définit les conditions sous lesquelles le SLA suspend le temps écoulé. **Remarque :** Les conditions de démarrage et de suspension de la définition de SLA doivent correspondre aux mêmes conditions que celles de la politique d'affectation de la durée de la tâche de commande. Pour plus d'informations, consultez Configurer la politique d'affectation de durée 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.

Champ	Description
Condition d'arrêt	Définit les conditions sous lesquelles le SLA est terminé. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche est terminé, qu'il soit rompu ou non.
Condition de réinitialisation	Détermine si la tâche existante est annulée ou terminée lors de la réinitialisation d'un SLA de tâche. Définit les conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution est annulé ou terminé et un nouveau SLA est attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée. La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une valeur.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Configurez la politique de calcul de la menace de la ligne d'ordre à l'aide Générateur de décision de dans Gestion des commandes le cadre de la configuration Jeopardy Management.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

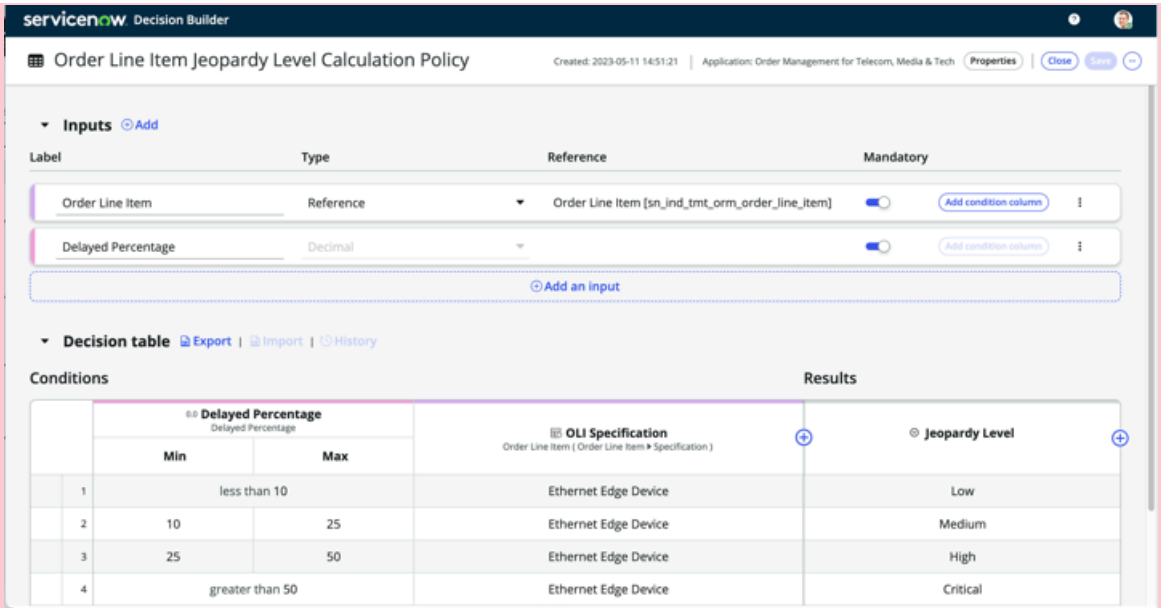
Utilisez cette propriété Générateur de décision pour définir le niveau de risque de menace pour les éléments de ligne d'ordre. Vous devez fournir une plage horaire pour chaque niveau de menace. Lorsque la plage horaire est atteinte, le niveau d'alerte de péril lié s'affiche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Tables de décision**.
2. Sélectionnez la politique de calcul du niveau de menace 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. Renseignez les champs de la politique de calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande.

Politique de calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande

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

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Configurez la politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande à l'aide Générateur de décision de dans Gestion des commandes le cadre de la configuration 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

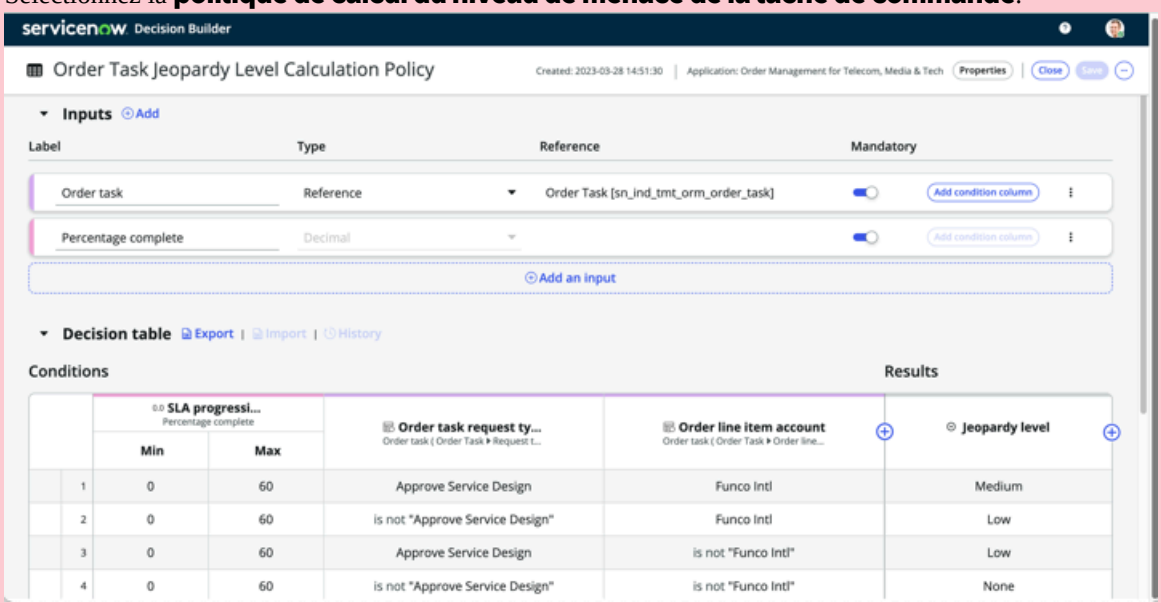
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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



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

Politique de calcul du niveau de menace de la tâche de commande

Champ	Description
Progression du SLA	Définissez les pourcentages 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 une menace.
Compte d'élément de ligne de commande	Sélectionnez le compte d'élément de ligne de commande. Le compte est lié à la commande et à l'élément de ligne de commande.
Niveau de menace	Affectez le niveau de menace à associer aux valeurs minimale et maximale du pourcentage de progression du SLA.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurer la politique d'activation de la menace 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.

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 des menaces de commande dans Générateur de décision.

Avant de commencer

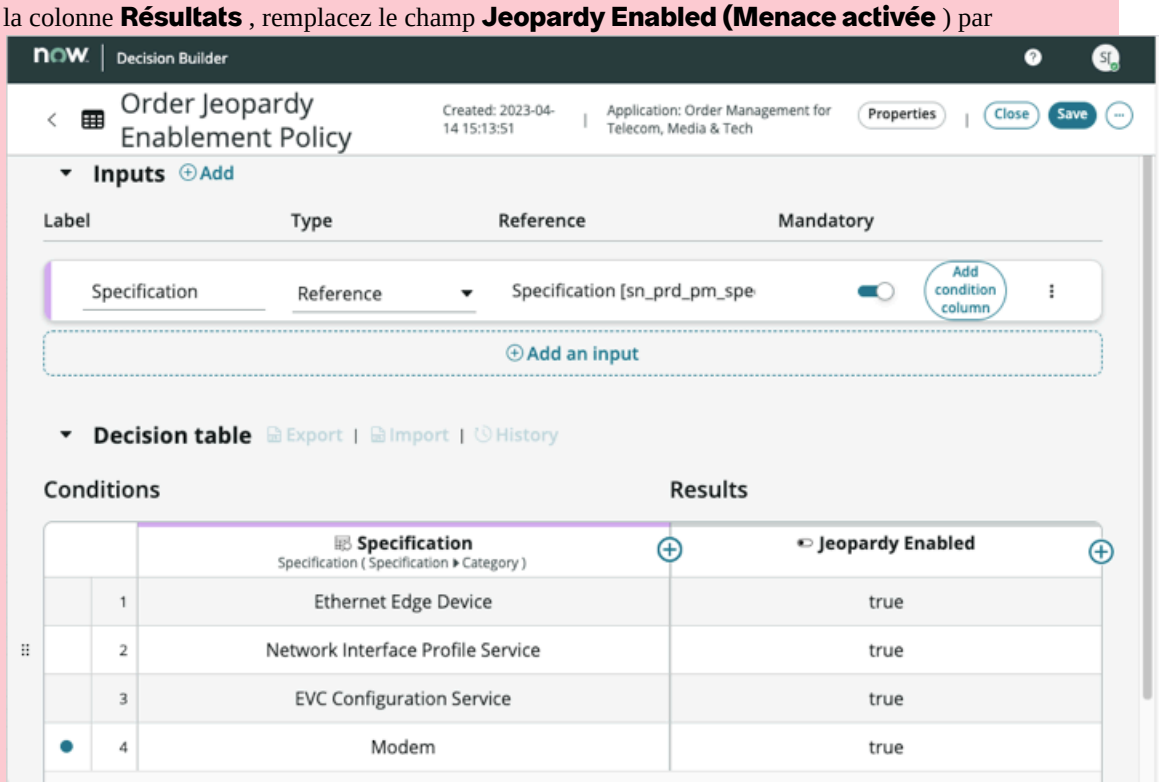
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À utiliser Générateur de décision pour définir quelle spécification de produit, de service ou de ressource est mise en péril.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Tables de décision**.
   Générateur de décision s'ouvre dans une fenêtre séparée.
2. Sélectionnez la politique d'activation des menaces de commande.
3. Dans la colonne **Conditions** de la section **Spécifications** , sélectionnez une spécification de produit ou de service à Jeopardy Managementlier.
4. Dans la colonne **Résultats** , remplacez le champ **Jeopardy Enabled (Menace activée**) par **True**.



> **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 haut niveau. Toutefois, si l'un des produits ou services n'est pas activé pour un risque, l'ensemble de la commande est traité comme une commande non activée pour un risque.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le workflow de spécification de produit est activé pour la mise en péril. La logique de menace commence lorsque le workflow de spécification commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Après la configuration Jeopardy Managementde , reportez-vous à la section Surveillance Jeopardy Management pour passer en revue les différentes méthodes de surveillance Jeopardy Management.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la gestion des erreurs dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des types de retombées supplémentaires pour Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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

Procédure

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la gestion des ordres de changement en cours dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

Vous pouvez utiliser Gestion des ordres de changement en cours avec l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology pour gérer la réception

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 changements des commandes de clients ou de services qui sont encore en cours d'orchestration et d'exécution.

Gestion des ordres de changement en cours vous permet de désigner le moment où vous autorisez ces changements, d'évaluer l'impact des changements demandés pour une commande et de générer automatiquement un plan d'indemnisation pour ceux-ci. Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation des commandes en vol, consultez Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation.

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer des types de changement de commande en cours supplémentaires pour Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

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]

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

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

Vue d'ensemble

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

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

- Créer un flux
- Gérer les changements de commande en cours et 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.

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

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

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

Créer un champ d'action de flux de tâches 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 sur les caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant. **Éléments connexes** La tâche de commande répond aux changements apportés aux informations sur les éléments connexes d'un élément de ligne de commande existant. Si la tâche n'est associée à aucun type de changement en cours, vous pouvez le laisser 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 tâches de commande (suite)

Créer un champ d'action de flux de tâches de commande	Description
	Remarque : Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Types de modifications de commandes en cours » dans le Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation.
Option de changement en cours	Action de flux pour définir si la tâche de commande est associée à des changements de caractéristiques ou seulement à quelques changements de caractéristiques de la définition de demande correspondante. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : **Non applicable** La tâche de commande ne doit répondre à aucune modification caractéristique apportée à la commande. **Caractéristiques à partir de la définition de la demande** La tâche de commande doit répondre à l'ensemble spécifique de caractéristiques que vous définissez dans la table Caractéristique de 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 qui sont disponibles dans la commande client ou de service.
Champs de tâche en cours (tâche de commande)	Action de flux pour joindre un script qui désigne les actions de répétition ou les mises à jour de champ, le cas échéant, qui doivent avoir lieu dans la tâche de commande. Il s'applique aux demandes de révision ou d'annulation des commandes en cours qui contiennent les types et options de modification en cours définis dans le type de modification en cours et l'option de modification 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâches de commande (suite)

Créer un champ d'action de flux de tâches de commande	Description
	cas échéant, doivent avoir lieu dans la tâche de commande. Il 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 les actions de flux Type de changement en cours et Option de changement en cours.

Information associée

Concepteur de flux

Flux

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration des règles de compatibilité

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

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

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

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

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

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

- Créer une règle de compatibilité
- Définir les spécifications de la source dans les règles de compatibilité
- Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer une règle de compatibilité

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

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

Procédure

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

Formulaire Règle de compatibilité

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

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définir les spécifications de la source dans les règles de compatibilité et Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les spécifications de la source dans les règles de compatibilité

Définissez une spécification source dans une règle de compatibilité afin de pouvoir créer une relation horizontale dans votre catalogue de produits.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé une règle de compatibilité. Pour en savoir plus, consultez Créer une règle de compatibilité.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de spécification source inclut les détails d'un élément d'inventaire de produits source dans la règle de compatibilité. Après avoir créé une règle de compatibilité, vous pouvez configurer les caractéristiques de votre spécification source.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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. Cliquez sur la liste connexe Configuration source sur le formulaire.
4. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

Formulaire Configuration des spécifications

Champ	Description
Spécification	En fonction de la spécification que vous avez sélectionnée lors de la création de la règle de compatibilité, ce champ se remplit automatiquement avec la spécification de votre produit, service ou ressource.
Caractéristique	Caractéristique pour 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 pour définir la spécification de la source dans la règle de compatibilité. Sélectionnez les options de caractéristique associées à la spécification du produit, du service ou de la ressource.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité.

[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 des enregistrements compatibles dans les règles de compatibilité

Créez un enregistrement compatible dans une règle de compatibilité afin de pouvoir définir une spécification cible avec laquelle établir la relation horizontale.

Avant de commencer

Créez une règle de compatibilité. Pour en savoir plus, consultez Créer une règle de compatibilité.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement de compatibilité vous permet de définir la spécification cible pour créer une relation horizontale avec la spécification source.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Règle de compatibilité**.
2. Dans la liste Règles de compatibilité, sélectionnez la règle de compatibilité pour laquelle vous souhaitez créer un enregistrement compatible.
3. Cliquez sur la liste connexe Compatible sur le formulaire.
4. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

Formulaire de nouvel enregistrement compatible

Champ	Description
Nom	Nom du compatible.
Spécification	Spécification de produit, de service ou de ressource avec laquelle vous souhaitez établir une relation horizontale pour la spécification source.
Type de relation	Type de relation de la règle de compatibilité : **Exige** La spécification source exige la spécification cible définie dans l'enregistrement compatible. **Exclusions** La spécification source ne nécessite pas la spécification cible définie dans l'enregistrement compatible.
Quantité min.	Nombre minimal des 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.
Description	Description de la spécification compatible.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définissez des spécifications cibles dans vos enregistrements compatibles.

[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.

Définissez des 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 **Tout** > **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 des spécifications

Champ	Description
Spécification	En fonction de la spécification que vous avez sélectionnée lors de la création de l'enregistrement compatible, ce champ se remplit automatiquement avec la spécification de votre produit, service ou ressource.
Caractéristique	Caractéristique pour définir la spécification cible dans l'enregistrement compatible. Sélectionnez la caractéristique associée à la spécification du produit, du service ou de la ressource.
Option de la caractéristique	Option de caractéristique pour définir la spécification cible dans l'enregistrement compatible. Sélectionnez les options de caractéristique 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

Traduction automatique

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

connexes de 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 au traitement asynchrone des commandes

Vous pouvez valider vos commandes avant la création des enregistrements de commande 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 le traitement asynchrone des commandes. 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 celles-ci ne soient insérées dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Les valeurs par défaut de ces propriétés sont définies sur Vrai.

Par défaut, lorsqu'une tâche planifiée récupère l'enregistrement dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue], aucune validation ne se produit et la commande et les éléments de ligne de commande sont créés.

Pour activer la validation par le biais d'une tâche planifiée, vous pouvez remplacer la propriété pour qu'elle renvoie la `enableValidationViaScheduleJob` valeur vrai. Par défaut, cette méthode renvoie false.

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 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 commande 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 commande de service 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 un 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 100 ms.
sn_ind_tmt_orm.limit	Nombre d'enregistrements (taille de lot) à renvoyer à partir de la table de 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.

Propriétés système pour validation (suite)

Nom	Description
	[sn_tmt_core_inbound_queue] pour traitement. La valeur par défaut est 100.
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.runtime	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 des commandes

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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant de pouvoir créer les entrées de commande dans la table des commandes des clients, tous ces enregistrements sont intermédiaires dans la table File d'attente entrante [sn_tmt_core_inbound_queue]. Cette table vous aide à stocker et à gérer vos demandes de commandes pendant le traitement asynchrone des commandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **File d'attente entrante** > **Demandes entrantes** ou accédez à **Espace de travail** > **Espace de travail configurable CSM** > **Demandes de files d'attente entrantes** > **Tout**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de commande que vous souhaitez afficher.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de commande

Champ	Description
ID d'enregistrement	ID de la table cible généré par le système.
État	État de l'enregistrement dans la file d'attente entrante. **Nouveau** Les enregistrements de commande sont créés. **En cours** Lorsque le planificateur prépare les commandes et génère un ID système. **Terminé** Le planificateur a créé avec succès l'enregistrement de commande client à partir de la table File d'attente entrante. **Erreur**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Si le planificateur ne parvient pas à créer l'enregistrement de commande client.
ID externe	ID externe de la commande à partir du système Configurer, Prix et devis (CPQ).
Code d'état	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 correctement créé. **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**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Exécuter une tâche planifiée pour créer une commande client

Exécuter 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche planifiée s'exécute sur tous les nœuds actifs d'une ServiceNow instance. Cette tâche de planification 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne pouvez pas créer de commande en raison d'une erreur, l'état de l'enregistrement dans la table File d'attente entrante est modifié en erreur et un message d'erreur s'affiche.

Une notification par e-mail est déclenchée lorsque l'état d'un enregistrement dans la table File d'attente entrante devient une erreur. La notification est envoyée à tous les utilisateurs du groupe de démonstration de prestataires de commandes.

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

Procédure

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

Formulaire Tâche de planificateur

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
ID de tâche	Tâche RunScriptJob
Action suivante	Heure de la prochaine action de tâche.
État	État de la tâche du planificateur.
ID système	Nœuds actifs de l'instance ServiceNow .
Contexte de la tâche	Contexte de la tâche planifiée.
Type de déclencheur	Type répété (par défaut).
Répétition	Détails de l'intervalle de temps.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les enregistrements de commande client sont créés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration de l'ordre, de la priorité et de l'acheminement

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

Utilisez la hiérarchisation de commande pour :

- Définissez des règles de priorisation à l'aide de divers attributs de clients, de produits, de services et d'ordres.
- Attribuez une priorité de commande lors de la création de commandes basées sur les règles prédéfinies.

Traduction automatique

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

- Identifiez les commandes urgentes qui doivent être exécutées immédiatement.
- Acheminez automatiquement les commandes de priorité élevée vers un groupe de prestataires spécifique.
- Assurez-vous que les commandes sont exécutées dans les délais impartis.
- Recalculez la priorité de commande en cas de changement.

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 tri par urgence

Chaque paramètre défini dans la table de décision se voit affecter une valeur de classement. Lorsqu'une commande est créée, les tables de décision sont évaluées et une pondération est affectée à chaque table pour calculer la priorité de la commande. Voir Calcul de la priorité de commande comment la priorité est calculée.

Remarque :
Vous pouvez ajouter de nouvelles entrées, 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 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 :

Traduction automatique

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

- Critique : 80 - 100
- Haute : 60 - 80
- Moyen : 40 - 60
- Basse : <40

Remarque :
En fonction des exigences de votre entreprise, vous pouvez modifier la priorité de commande en modifiant le classement et la pondération dans le *sn_ind_tmt_orm. Script d'extension PriorityManagement* . Ce script de point d'extension est utilisé pour gérer les rangs de priorité des tables de décision pour les éléments de ligne de commande. Toute modification apportée dans le script remplacera le rang, le rang et la pondération définis dans les tables de décision.

La priorité est calculée comme suit :

*Somme de (rang * poids)/somme de poids*

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

Table de décision	Classement	Poids
Client	100	10
Spécification	80	25
Type de commande	80	Ratio
Urgence	60	30

Dans cet exemple, la priorité est calculée comme suit :

*Priorité = (100 * 10 + 80 * 25+ 80 *35+ 60*30) / (10 + 25 + 35 + 30)= (7600) /100 = 76*

La priorité de commande est définie sur **élevée** dans la commande client et dans les éléments de ligne de commande.

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 (reportez-vous à Configuration de l'ordre, de la priorité et de l'acheminement), vous pouvez créer des tables de décision supplémentaires et une nouvelle implémentation de point d'extension pour ajouter de nouvelles règles de priorité. Pour créer une règle de priorité, procédez comme suit :

1. Accédez à la**Tout** > **Tables de décision** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez un nom pour la table de décision, sélectionnez l'application et le périmètre de l'application pour la table de décision, puis cliquez sur **Créer et continuer**.
3. Définissez les entrées et les conditions de la table de décision.
4. Ajoutez le classement dans la colonne Résultat et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension de script**.
6. Cliquez sur *l'sn_ind_tmt_orm. Script PriorityManagement .*
7. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.
8. Entrez un nom pour le nouveau script (implémentation) et modifiez les méthodes getRank() et getWeightage() dans le script pour renvoyer les valeurs de classement et de pondération, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Un exemple de script d'implémentation est présenté 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 Gestion des commandes pour Telecommunications. Dans ce cas, pour

- Éléments de ligne de commande :
  - Si une valeur de priorité valide a été définie pour l'ordre externe, cette valeur est utilisée pour calculer la priorité.
  - Si une valeur de priorité n'a pas été définie ou n'est pas valide, la priorité de commande est calculée par le Gestion des commandes pour 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 de priorité sur la commande client, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les formulaires de tâche de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : 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.

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 des commandes, des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine ou des tâches de commande et recalculer la priorité de la commande. Cette option recalcule la priorité de la commande et de l'élément de ligne de commande en réévaluant les tables de décision et le script de point d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 et 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 commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Acheminement des commandes basé sur la priorité à l'aide de Affectation de travail avancée

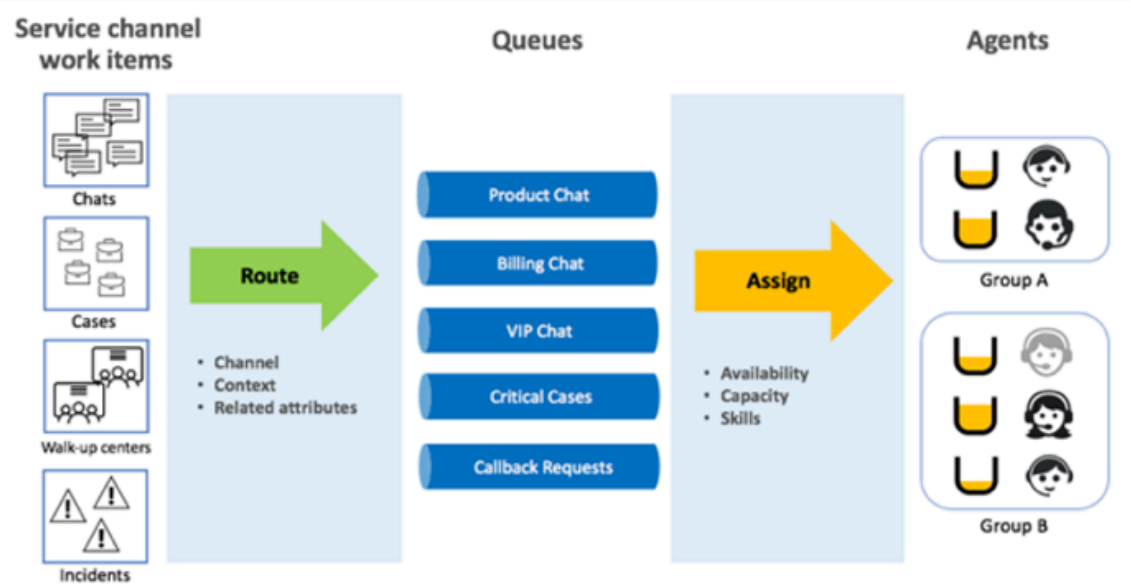
AWA Permet d'acheminer automatiquement les commandes des clients en fonction de leur priorité vers des catégories d'agents spécifiques.

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 Dirige le travail vers des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation. Les agents peuvent afficher leurs affectations dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent. Le diagramme suivant montre comment AWA acheminer différents types de commandes vers différents agents d'exécution.

Remarque :
Tous les agents d'exécution doivent avoir le rôle d'agent AWA (awa_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.



Les configurations suivantes sont requises pour AWA:

- Canal de service : il s'agit d'un moyen d'affecter un type et une portée de travail spécifiques aux agents. Le canal de service de commande est disponible avec le système de base pour les tâches de commande. Le canal de service de commande est désactivé par défaut et doit être activé manuellement.
- État de présence de l'agent : les 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 afin de recevoir le travail.
- File d'attente : une file d'attente stocke un type spécifique d'élément de travail pour un canal de service. AWA Les administrateurs peuvent créer des files d'attente qui se concentrent sur certains types d'assistance au sein du canal, tels que les clients VIP ou les tickets critiques. AWA achemine les éléments de travail vers des files d'attente en fonction de conditions ou d'exigences spécifiques que vous définissez, telles que l'état du client ou la région. Les groupes affectés à chaque file d'attente gèrent les éléments de travail entrants. Une fois les éléments de travail placés dans une file d'attente, il est possible d'affecter des éléments aux agents disponibles en fonction des règles d'affectation, AWA 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 comment les éléments de travail sont transmis par push à l'agent approprié au sein d'un groupe d'affectation qualifié. Une règle d'affectation de démonstration pouvant servir de référence est disponible avec le système de base.
- Capacité de l'agent : nombre maximal d'éléments de travail sur un canal de service particulier sur lesquels un agent peut travailler activement en même temps.
- Disponibilité de l'agent : indique la présence de l'agent et indique si l'agent est disponible pour le travail, occupé ou hors ligne. AWA utilise l'état de disponibilité de l'agent pour déterminer si un agent est en mesure de recevoir un travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 la Gestion des services de télécommunications, vouspouvez soumettre des demandes de commandes de services sortantes à divers systèmes externes en intégrant l'application Gestion des commandes aux systèmes externes en direction du sud.

Vue d'ensemble

Après la décomposition d'une commande, l'application Gestion des commandes nécessite l'assistance de systèmes externes d'activation réseau, 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 de commande TeleManagement Forum (TMF) 641 Open POST.
- Partagez des mises à jour avec les systèmes externes concernant les changements 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 technique des commandes est le suivant :

1. En tant qu'administrateur, vous activez l'API Service Order Open pour capturer la commande de service à partir des commandes des clients. Pour en savoir plus, consultez TMF641 Commande de service API ouverte - POST.
2. L'intégration commence maintenant :
   a. Le gestionnaire d'exécution de commande sélectionne l'action d'interface utilisateur Créer une demande d'exécution dans la table des commandes de domaine.
   b. La table de décision Politique sortante de la 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.
   c. La charge utile générée est envoyée au point de terminaison du système d'exécution externe. Pour plus d'informations sur la configurationde points de terminaison de système externes en créant une demande d'intégration, reportez-vous à la section Workflow Studio flow integrations .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'ordre de domaine est configuré de façon hiérarchique dans la table de décision, le système envoie toutes les commandes de domaines de service enfants de la hiérarchie au système externe configuré dans le sélecteur de spoke d'application.
- Si l'ordre de domaine est configuré de manière 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 aucune demande sortante réussie pour la commande de domaine de service pour le moment.
- Une demande sortante existe, mais l'état actuel d'exécution externe 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 est capturée dans la table Demande sortante (sn_tmt_core_outbound_request). Pour en savoir plus, consultez Créer une demande sortante pour la commande de service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration Gestion des commandes pour les clients

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

Tâches de configuration d'Order Management pour les clients

Tâche	Description
1. Installer et configurer les clients de Pont de services	Installez et configurez l'application afin de 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. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez .
2. Affectez 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	produits de fournisseurs dans leur catalogue de services.
3. Examiner et publier les catalogues d'offres de produits	Examinez et publiez les catalogues d'offres de produits que vous avez reçus de vos fournisseurs de service.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Examiner et publier les offres de produits dans les catalogues de services

Examinez et publiez une offre de produit dans votre catalogue de services afin que vos employés puissent demander les produits et services dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service Bridge** > **Client** > **Offres de produits des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'offre de produit à examiner.
3. Sélectionnez **Publier**.
   L'offre de produit est publiée dans le catalogue de services dans votre portail en libre-service.

> **Remarque :**
> Pour supprimer une offre de produit ou un élément de catalogue, ouvrez l'enregistrement de l'élément de catalogue et définissez les critères d'utilisateur de la liste connexe Non disponible pour **Tout le monde**.

Que faire ensuite
Vos employés peuvent soumettre des demandes de produits et de services à partir du catalogue de services IT sur le portail en libre-service. L'intégration de Pont de services permet à vos fournisseurs de recevoir et de répondre de manière synchrone à ces demandes de produits ou de services.

[End]

Configuration des offres de produits et des catalogues

Créez des offres de produits et des catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par Gestion des ventes et commandes les agents pour les activités 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 la tarification, qui fixe la tarification de vos offres de produits. Pour plus d'informations sur la tarification, reportez-vous à la section Configuration de la tarification d'un produit.

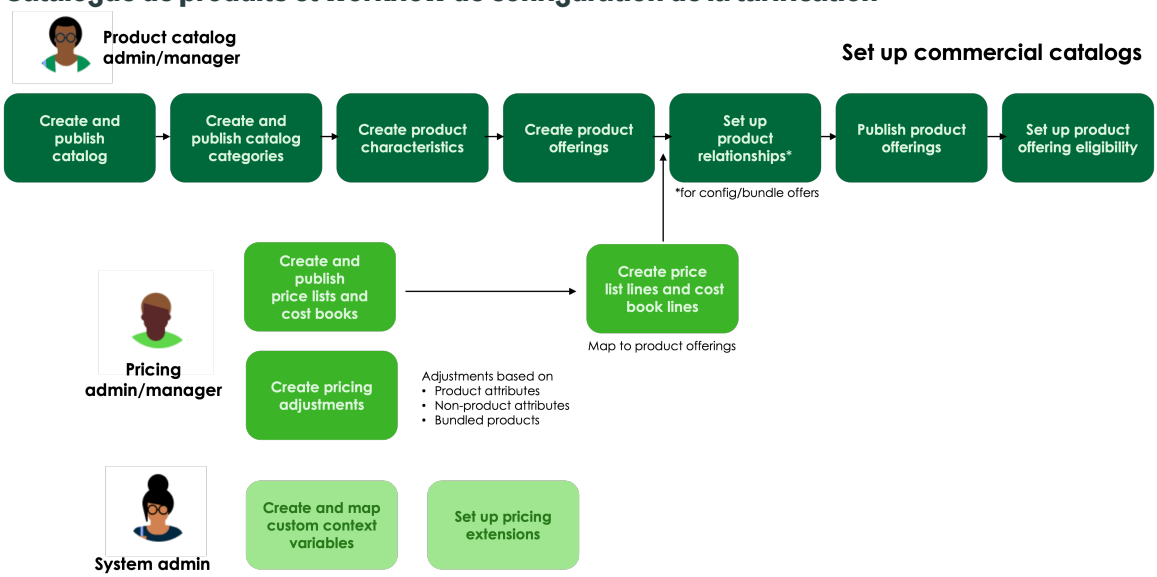
L'exemple de workflow suivant montre une série classique d'étapes de configuration des catalogues et des offres de produits, y compris les tâches de configuration de la tarification effectuées par votre administrateur de la tarification. Certaines étapes peuvent être

Traduction automatique

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

facultatives dans votre organisation, tandis que d'autres, telles que la configuration des relations de produit entre les entités de catalogue, peuvent se produire dans un ordre légèrement différent.

Catalogue de produits et workflow de configuration de la tarification



Remarque :
Examinez vos autorisations pour voir les options d'offre de produits qui s'offrent à vous.

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

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

Le tableau suivant identifie les tâches de configuration pour configurer les différentes fonctionnalités disponibles dans Gestion du catalogue de produits.

Tâches de configuration de la gestion des offres de produits et 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 avoir des catégories, et les catégories peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.
Créer une catégorie d'offre de produits	Définissez une catégorie d'offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de catalogue facilitent le parcours et la navigation des offres de produits pour les agents lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.
Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques	Définissez les attributs, les propriétés et les options spécifiques qui distinguent une offre de produits, influençant sa configuration et sa tarification.
Créer des offres de produits	Configurez et ajoutez des offres de produits aux catalogues et aux catégories. Une fois publiées, les offres de produits sont disponibles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 offres de produits et du catalogue (suite)

Tâche de configuration	Description
	pour Gestion des ventes et commandes les agents au fur et à mesure qu'ils 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 produits pour regrouper des produits et des services afin d'optimiser le processus de commande. Les relations d'offre de produits stimulent l'expérience de capture des commandes en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les offres groupées vous permettent également d'offrir des tarifs spéciaux pour les forfaits.
Ajouter des contrats connexes aux offres de produits	Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l'application Gestion des ventes et commandes .
Ajouter une unité de mesure à une offre de produits	Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produit dans Gestion des ventes et commandes.
Créer une version d'offre de produits	Créez une version de produit pour ajouter des mises à jour à une offre de produit publiée.
Créer des groupes de relations d'offre de produits	Combinez des lots d'offres de produits dans des groupes connexes au format Gestion des ventes et commandes.
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins, qui sont des questionnaires à partir de guides de sélection de produits que vos agents utilisent pour déterminer quelles offres de produits peuvent être ajoutées aux opportunités.
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.
Configurer l'éligibilité de l'offre de produits	Filtrez le catalogue de produits, les catégories de produits et les offres de produits de manière dynamique afin d'afficher uniquement les offres de produits éligibles pour un client dans le catalogue de produits.

Créer un catalogue d'offres de produits

Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues comportent des catégories et les catégories peuvent comporter des sous-catégories ou des offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans le 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Catalogue d'offres de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système qui identifie le catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue.
Miniature de l'image	Miniature de votre catalogue. Sélectionnez **Joindre l'image** pour charger votre image.
Image	Image de votre catalogue. Sélectionnez **Joindre une image** à la mise à jour de votre image.
Par défaut	Option indiquant que ce catalogue est le catalogue par défaut affiché à vos agents. Les agents peuvent basculer d'un catalogue par défaut à un autre.
Description	Une brève description de votre catalogue de produits, par exemple.
État	État du catalogue. Les états de cycle de vie pris en charge sont Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé.
Date de début	Date et heure auxquelles le catalogue est disponible pour Gestion des ventes et commandes les applications. 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 commandes. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez **OK**.
Code	Code produit pour le catalogue. Le système génère automatiquement un code basé sur le **nom** du catalogue saisi, mais vous pouvez modifier la valeur en n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

Traduction automatique

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

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

agents de parcourir et de parcourir facilement les offres de produits lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Catégories d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
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 produits.
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 comporter que des sous-catégories, mais pas d'offres de produits.
Miniature de l'image	Miniature de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez **Joindre l'image** pour charger votre image.
Image	Image de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez **Joindre l'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 produits 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 aucune offre de produit associée. ○ Mis hors service : la catégorie a été mise hors service et n'est plus active. La catégorie ne peut pas être mise à jour. ○ Archivé : la catégorie a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation. ○ Copié dans le catalogue : la catégorie de produits a été copiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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. Le système génère automatiquement un code en fonction du **nom** de catégorie saisi, 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 passe à Publié et est ajoutée 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 produits

Activez l'affichage des images de produits présentées 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 : administrateur

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'inventaires de produits.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Ouvrez la *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* propriété système.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez true pour activer l'affichage des images d'offres de produits dans le catalogue de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Mettre à jour**.
   Les visuels des offres de produits sont chargés dans le catalogue. Si une offre de produit n'a pas de visuel, le texte **Image non disponible** est présenté dans la vignette de l'offre de produit à la place.

Créer des offres de produits

Créez et publiez une offre de produit au format Gestion des ventes et commandes. Les offres de produits représentent les entités qui peuvent être commandées auprès du fournisseur du catalogue et comprennent des informations sur la tarification. Une fois publiées, les offres de produits deviennent disponibles pour les agents de commande lors de la création de prospects, 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 le 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 produit à partir de la spécification du produit.

3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Formulaire d'offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro attribué par le système pour l'offre de produit.
Nom	Nom alternatif de l'offre de produit pour aider à la différencier des noms de produits similaires.
Nom d'affichage	Nom de l'offre de produit ajoutée.
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 commande à l'aide de .Espace de travail configurable de CSM ○ Autorisation : une entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type d'autorisation : ○ Garantie ○ Garantie étendue ○ Licence ○ Abonnement
Spécification de produit	Vue fonctionnelle d'une offre de produit qui gère l'exécution des commandes.
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un contrat	Option indiquant aux agents que des contrats d'autorisation peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisé lorsque les autorisations sont gérées comme des contrats.
Vendable	Option indiquant que l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle est sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit : ○ Unique : frais uniques pour le produit. ○ Récurrent : frais qui se produisent à intervalles réguliers. Vous pouvez définir la périodicité d'un tarif récurrent.
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 produits comporte 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 lorsqu'il passe une commande.
Catalogue d'offres	Catalogue qui contient l'offre de produits.
Date de démarrage	Date et heure auxquelles l'offre de produit est disponible pour Gestion des ventes et 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 produit est supprimée des Gestion des ventes et 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 incluent En brouillon, Publié, Retiré 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 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.
Propriétaire	Personne responsable 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
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se répètent 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	Des frais qui ne sont appliqués qu'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 ait été 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 produit.
Version initiale	Nom de la version initiale de l'offre de produit.
Version précédente	Plusieurs versions d'une offre de produit peuvent exister. Ce champ vous permet d'afficher les versions précédentes.
Modalité du contrat	Durée du contrat : ○ 12 mois ○ 24 mois ○ 36 mois ○ 48 mois ○ 60 mois

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

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version d'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure permet de créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous ajoutez aux offres de produits. Par exemple, si l'offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo, et les options caractéristiques sont les choix d'options, telles que les différentes tailles et couleurs de vélo

Traduction automatique

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

disponibles. Les options s'affichent au fur et à mesure que les configurateur de produits agents créent des commandes ou établissent des devis.

Procédure

1. Dans le 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 caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique du produit.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de la caractéristique du produit. Bien qu'il ait été généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
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. Selon le type d'entrée, d'autres options deviennent disponibles : ○ **Adresse** : Entrée pour la saisie d'une adresse ○ **Pièce jointe** : entrée pour la pièce jointe d'un document externe. ○ **Case à cocher** : option que vous pouvez sélectionner ou décocher. ○ **Choix** : options que vous choisissez pour la caractéristique. Si vous sélectionnez **Choix**, vous pouvez définir les options de la caractéristique dans l'onglet Options de caractéristique. ○ **Date/heure** : entrée pour l'entrée d'une date et d'une heure de la journée. ○ **Durée** : entrée pour l'entrée 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 ligne unique de texte. ○ **Oui/Non** : entrée qui nécessite la sélection d'une réponse Oui/Non.

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 dispose de plus d'options, 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 Options de 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. Plus tard, lorsque vous configurerez les offres de produits, vous pourrez ajouter les caractéristiques et les options.

Que faire ensuite

- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version d'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits
- Si vous créez des produits de télécommunications, créez les catégories de spécification de produit, de service et de ressource et associez-les à des catégories de modèle.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe un certain nombre de façons de créer des caractéristiques et des options de caractéristiques. La procédure suivante vous permet d'ajouter des caractéristiques à des offres de produits qui existent déjà mais qui n'ont pas été publiées.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .

2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.

3. Dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produit** , 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 de la caractéristique de l'offre de produits. Sélectionnez une option de caractéristique existante ou sélectionnez **Nouveau** pour créer 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.

Champ	Description
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 de la caractéristique est requise pour terminer la commande.
Par défaut	Option indiquant que cette option de caractéristique est le choix par défaut.
Entrée personnalisée obligatoire	Option indiquant que l'entrée du consommateur est requise pour l'option de produit.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La caractéristique d'offre de produit est ajoutée à l'offre de produits. Sélectionnez la caractéristique dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** pour apporter d'autres modifications.

Ajouter des visuels de produits

Ajoutez des visuels à votre offre de produits pour Gestion des ventes et commandes permettre aux agents de voir facilement à quoi ressemble le produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des images à vos offres de produits afin que les agents de commande voient les produits qu'ils placent dans les commandes et les devis.

Procédure

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

Visuels des produits

Champ	Description
Nom	Name pour le 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 produit. Sélectionnez **Joindre une image** pour charger l'image miniature.
Primaire	Option indiquant que l'élément visuel de la miniature est le visuel 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.

Champ	Description
Image	Visuel de votre offre de produit. Sélectionnez **Joindre l'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 produits.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version d'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 au format Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de 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 en savoir plus sur les catalogues, reportez-vous à Créer un catalogue d'offres de produits.

Les catégories du 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.

Procédure

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

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie publiée existante.
Offre de produits	Nom de l’offre de produit 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 de produit et des options de caractéristiques
- 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 d’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 des produits et des services afin de faciliter la commande. Les relations d’offre de produits stimulent l’expérience de capture des commandes en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les groupes peuvent également être ajoutés à d’autres groupes 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 produit groupée peut être commandée en tant que groupe et ne peut pas être modifiée.

Procédure

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

Formulaire Relation d’offre de produits

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de la relation produit affiché dans l’interface.
Offre de produits de la source	Référence générée par le système à l’offre de produit source.
Offre de produits de la cible	Offre groupée avec l’offre de produit source.
Type de relation	Option qui identifie le mode de relation entre les 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
	○ Aucun : indique que les produits groupés n'ont aucune relation. ○ Implicite : indique que les produits regroupés dans un lot ont une relation implicite.
Groupe de relations d'offre de produits	Référence aux groupes de relations d'offre utilisés pour regrouper logiquement des offres de produits similaires.
Unité de mesure	Unité de mesure des produits groupés. Sélectionnez une unité de mesure, par exemple Box ou Case.
Par défaut	Option indiquant que la relation d'offre de produit est la relation par défaut.
Obligatoire	Option indiquant que la relation d'offre de produit est obligatoire.
Quantité par défaut	Option indiquant la quantité par défaut de relations de produits.
Quantité max.	Option indiquant la quantité maximale de produits dans le lot.
Quantité min.	Option indiquant la quantité minimale de produits dans le lot. Ces indicateurs signifient différentes choses selon que chaque relation fait ou non partie 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 changements.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version d'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 commandes .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres** > **Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrats connexes** .
4. 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.

5. Renseignez 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 de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Créer une version d'offre de 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 produit dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

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

Formulaire d'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 de sélectionner **Nouveau** pour ajouter une nouvelle unité de mesure.
Par défaut	Option indiquant que l'UdM sélectionnée est l'option par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actif	L'option indique que l'UdM sélectionnée est active.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Créer une version d'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Créer une version d'offre de produits

Créez une version d'une offre de produits lorsque des mises à jour sont nécessaires pour mettre à jour une offre publiée dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une offre de produit est publiée, il n'est plus possible d'apporter de changements. Pour ajouter des changements à une offre de produits publiée, créez une nouvelle version.

Procédure

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

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

Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupes de relations d'offre de produits

Utilisez les groupes de relations pour organiser les options d'offre enfant ou les relations en groupes logiques et définissez des règles de cardinalité au niveau du groupe dans Gestion des ventes et commandes. Des groupes d'offres de produits s'affichent alors sur le configurateur de produitsfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

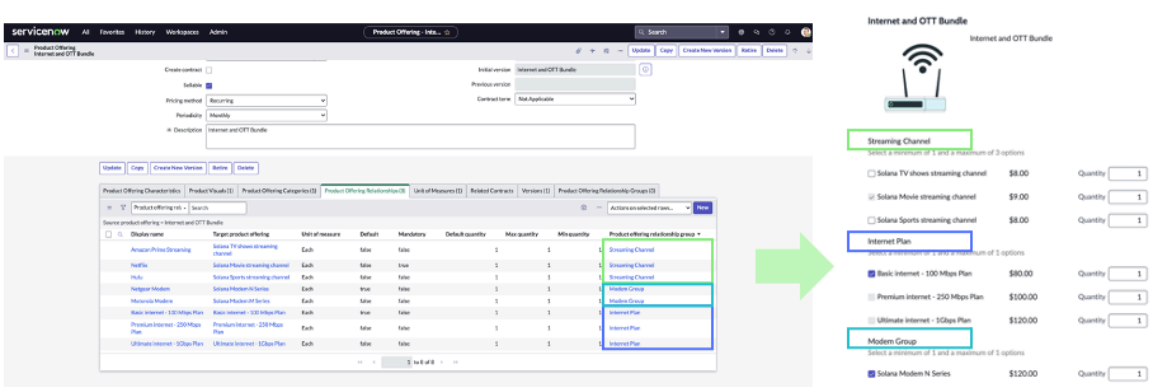
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Par exemple, une offre de produits groupés Internet et OTT est configurée pour avoir trois groupes de relations d'offre de produits : le groupe modem, le groupe Internet et le groupe de canaux de diffusion du forfait.

Les offres de produits groupées peuvent être d'autres lots ou des offres de produits individuelles.

Affectez des offres de produits enfants dans un lot au groupe de relation d'offre de produits, qui présente les options dans des groupes logiques sur le configurateur de produits à l'agent. L'exemple suivant montre comment les groupes d'offres de produits apparaissent dans le configurateur de produitsfichier .



Procédure

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

Formulaire 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 produit actuelle dans le contexte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	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 pendant 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 de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d’offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Ajouter une unité de mesure à une offre de produits
- Créer une version d’offre de produits

Regroupement de l’offre de produits avec spécifications du produit

Gestion du catalogue de produits prend en charge le regroupement d’offres de produits qui ont des spécifications de produit ou des hiérarchies de spécifications associées à n’importe quel niveau du groupe.

Offres groupées de produits pris en charge

En tant qu’administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer une offre groupée pour les combinaisons d’offre de produits suivantes :

- Une offre haut de gamme avec plusieurs offres à plusieurs niveaux, mais aucune référence de spécification 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.
- Une offre de niveau supérieur avec deux ou trois niveaux d’imbrication, où l’offre de produit de 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 spécifications et des références d’offres de produits. Si l’exécution est effectuée dans ServiceNow Gestion des commandes, les commandes de domaine applicables sont générées et les enregistrements des produits vendus et de l’inventaire des produits sont créés ou mis à jour.

Caractéristiques héritées des cahiers des charges

Lorsque vous créez une offre de produits et que vous faites référence à 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 hérite de toutes les caractéristiques de la spécification ou de la hiérarchie des spécifications. Par exemple, si une offre de produits est associée à une spécification produit, les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente. Les attributs de la spécification parent sont toujours hérités par l'offre de produit.

Vous pouvez également procéder comme suit lorsque vous créez une offre de produit groupée :

- Ajoutez d'autres caractéristiques à l'offre, telles que des attributs pour l'enrichissement de commande, en plus des caractéristiques héritées de la spécification.
- Supprimez les caractéristiques d'offre de produit qui ont été héritées de la spécification.

Pour en savoir plus sur les offres de produits, reportez-vous Créer des offres de produitsà .

Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits

Vous pouvez filtrer le catalogue de produits, les catégories d'offres et les offres de produits de manière dynamique pour afficher uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriés auxquels un client est éligible. Vos agents voient ces informations de produit filtrées lorsqu'ils créent des opportunités, des devis et des commandes.

Vue d'ensemble

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 produits appropriés aux clients. Les filtres sont basés sur des règles de décision que vous définissez dans les matrices d'éligibilité des produits suivantes :

- **Admissibilité du catalogue d'offres 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 vente en fonction de l'emplacement du client, tel que le pays, l'état ou la ville.
- **Admissibilité de la catégorie d'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catégories d'offres de produits.
- **Éligibilité des offres 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 contextuelles qui contrôlent les catalogues, les catégories de produits et les offres de produits affichés. Vous pouvez utiliser des variables de contexte définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits et , Pricing Managementou vous pouvez travailler avec votre administrateur pour développer vos propres variables de contexte personnalisées, telles que le segment marketing ou le canal de vente, à utiliser dans les matrices d'éligibilité.

Tâches de configuration

Effectuez les tâches suivantes pour configurer les matrices d'admissibilité 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.

Tâches de configuration de l'éligibilité du produit

Tâche	Description	Rôle
Créer une variable de contexte personnalisée	Passez en revue les variables de contexte personnalisées existantes 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 le filtre d'éligibilité pour une entité de produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Définir les règles d'éligibilité d'un produit dans une matrice d'éligibilité d'un produit	Définissez les règles d'éligibilité dans la table de décision d'une matrice d'éligibilité d'un 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 particuliers.

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans le 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**.
   Renseignez les champs du formulaire.

Filtre d'entité de règle

Champ	Description
Nom du filtre	Nom du filtre, par exemple Offres non éligibles pour CA.
Entité	Entité produit pour la règle : ○ Catalogue produit ○ Catégorie d'offre de produits ○ Offre de produits
Filtrer le type	Type de filtre à appliquer : ○ Statique : utilisez une liste particulière pour filtrer l'entité du produit. ○ Dynamique : définir les conditions de filtrage 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.

Champ	Description
Code	Numéro alphanumérique généré par le système en fonction du nom du filtre.
Produits <catalogues, catégories ou offres>	Catalogue de produits, catégorie ou offre à filtrer, en fonction de **l'entité** sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type de filtre** Statique est sélectionné.
Condition	Condition à utiliser pour filtrer l'entité. Utilisez le créateur de **conditions d'ensemble** pour spécifier les conditions. Ce champ s'affiche 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 les règles d'éligibilité d'un produit dans une matrice d'éligibilité d'un produit

Définissez les règles d'éligibilité des produits à l'aide de la matrice d'éligibilité du catalogue de l'offre de produits, d'éligibilité de la catégorie de l'offre de produits ou d'admissibilité 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 les règles d'éligibilité, tenez compte des deux modes de détermination de l'admissibilité :

- Non éligible : déterminez l'ensemble des catalogues, catégories et offres de produits considérés comme non éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'éligibilité en conséquence.
- Éligible : déterminez l'ensemble des catalogues, catégories et offres de produits qui sont considérés comme éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'inéligibilité en conséquence.

Utilisez le champ **de résultat Par défaut** dans la table de décision pour la matrice d'éligibilité du produit afin de contrôler le mode par défaut.

Procédure

1. Dans le 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 définir les règles d'éligibilité d'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 pour la matrice d'éligibilité sélectionnée s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et 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 de 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 admissible ou Admissible.
   f. Dans la colonne **Filtre d'entité de règle** , sélectionnez le filtre à appliquer.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Passez en revue les colonnes **État** de **validation et Messages de validation** pour voir s'il vous manque des entrées, des sorties obligatoires ou d'autres informations. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.
   L'entité de produit filtrée (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 au produit utilisée dans les Gestion des ventes et commandes applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tout** > **Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

Points d'extension de l'éligibilité du produit

Point d'extension	Description
`sn_prd_pm. Règles d'éligibilitéPoint d'extension`	Point d'extension pour définir les méthodes d'éligibilité pour les catalogues, catégories et offres de produits.

Exportation et importation d'entités de catalogue de produits

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez à la fois 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 implique un ensemble distinct d'étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Vous choisissez les entités du catalogue de produits à exporter. Toutefois, une fois que vous avez exporté les entités de votre catalogue de produits, certaines entités de base doivent d'abord être importées dans votre instance cible, telles que les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UdM), car elles sont référencées par offres de produits, spécifications de produits et spécifications de services. Pour cette raison, importez certaines entités de catalogue de produits dans votre instance cible dans l'ordre suivant :

1. Importez les entités de base exportées.
2. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
3. Importez les offres de produits et les spécifications de produits.

Processus d'exportation et d'importation

Procédez comme suit pour exporter et importer des entités de catalogue de produits.

Exporter et importer les étapes du catalogue de produits

Étape	Description
Exporter des entités de catalogue de produits	Exportez les entités du catalogue de produits d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et sont téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
Afficher l'état des tâches d'exportation	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
Importer des entités de catalogue de produits	Importez des entités de produits exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
Afficher l'état de la tâche d'importation	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

Remarque :
Votre administrateur système doit ajouter les valeurs du champ Code aux entités de votre catalogue de produits principal sur vos instances source et cible si elles n'ont pas été ajoutées après la mise à niveau vers la Washington DC version.

Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue après la mise à niveau

Ajoutez les valeurs du champ **Code** pour les entités principales du catalogue de produits. Le système utilise ce champ 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans la Washington DC version, le champ **Code** a été ajouté pour les principales entités du catalogue de produits. Si les valeurs de champ **Code** de ces entités de catalogue sont vides après la mise à niveau vers la mise en production, exécutez à la Washington DC fois un script correctif et une tâche planifiée sur demande pour ajouter les valeurs de champ **Code** pour les principales entités du catalogue de produits.

Le script correctif ajoute les valeurs du champ **Code** pour les options de caractéristique. La tâche planifiée ajoute les valeurs de champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits et les spécifications de produits, de services et 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.

Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Sélectionnez le **champ Renseigner le code** , puis **Exécuter le script correctif**.
   Le système exécute le script, qui ajoute la valeur du champ **Code** aux options de caractéristique.
3. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
4. Sélectionnez la tâche *`Schedule job to populate code field on master entities`*.
5. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits, les catégories d'offres de produits et les spécifications des produits, des services et des ressources.
6. Sélectionnez la tâche *`Schedule Job with upgrade script to populate code`*.
7. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** à Product Catalog Management Core.
8. Répétez les étapes 1 à 7 sur l'instance cible.

Résultats

L'administrateur de votre catalogue de produits peut exporter des entités de catalogue de produits à partir de l'instance source et les importer vers l'instance cible.

Exporter des entités de catalogue de produits

Exportez les entités de catalogue de produits sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin qu'il puisse être importé dans une autre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Après la mise à niveau vers la Xanadu version, vérifiez auprès de votre administrateur que les valeurs du champ **Code** sont disponibles pour les principales entités de catalogue de produits dans vos instances source et cible. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue après la mise à niveau.

Rôle requis : product_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des entités de catalogue dans n'importe quelle séquence, mais elles doivent être importées dans une instance cible dans un certain ordre. Vous importez d'abord les entités de base (caractéristiques et options de caractéristiques, modèle et unité de mesure), puis le catalogue de produits, les offres de produits et les spécifications du produit.

Procédure

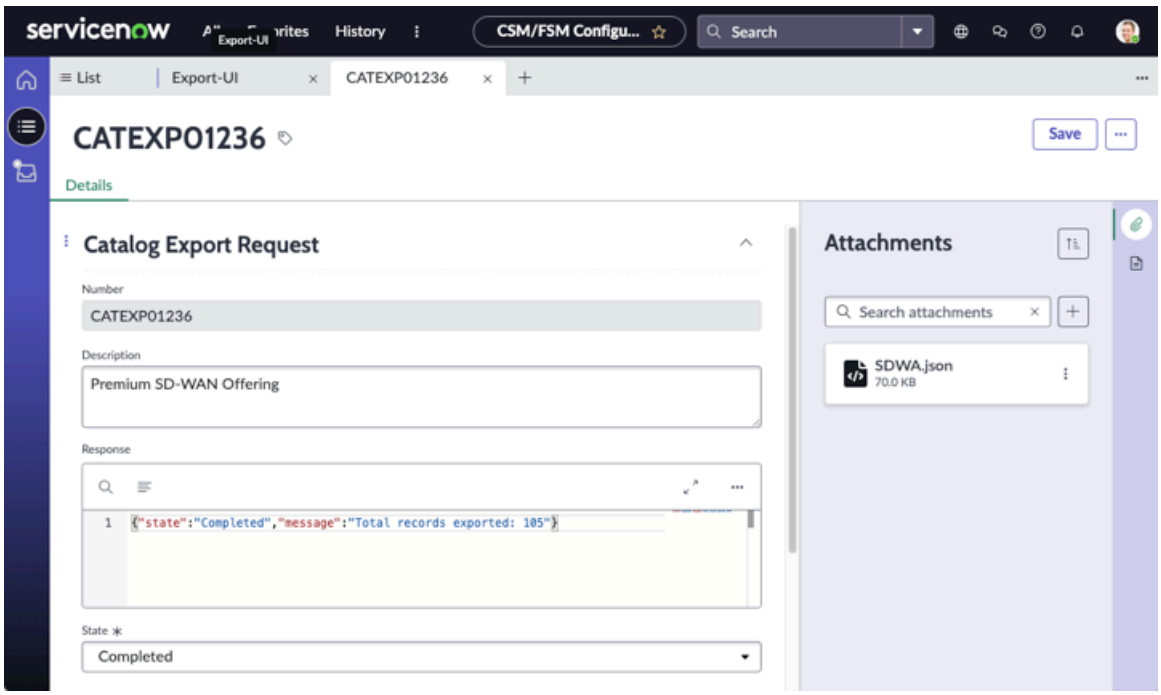
1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter** > **Exporter les entités**.
   La liste Exporter les entités affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.
   Le formulaire **Exportation du catalogue** s'ouvre dans l'onglet **Interface utilisateur d'exportation** .
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 sont les suivantes : Offre de produit, Spécification de produit, Spécification de service, Catalogue d'offres de produits, Caractéristique, Unité de mesure et 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.

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 en tant que fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

Que faire ensuite

- Importer des entités de catalogue de produits
- Afficher l'état des tâches d'exportation

Afficher l'état des tâches 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

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 la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données.
2. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Importation de catalogue** > **Importer**.
   La fenêtre Source de données d'importation de catalogue s'ouvre.
3. Si le message suivant s'affiche, sélectionnez le lien pour modifier 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** , puis sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.

   Remarque :
   Lorsque vous importez des fichiers vers une instance cible, importez les fichiers dans un certain ordre, en fonction du type d'entité :

   a. Importez d'abord les entités de base exportées, par exemple les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UdM).
   b. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
   c. Importez des offres de produits, des spécifications de produits et des spécifications de services.

6. Une fois le fichier 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, sous 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 des tâches 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : 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 **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Importation de catalogue**.
   - Pour vérifier les entités de tarification, accédez à **Tout** > **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 de 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.

Mise en cache dans Gestion du catalogue de produits

L'application Gestion du catalogue de produits utilise la mise en cache pour améliorer les performances de l'interface utilisateur lorsque les agents accèdent aux catalogues de produits et aux offres de produits via le configurateur de produits.

Vue d'ensemble

L'offre de produits, le catalogue et les offres de produits configurables ont des structures hiérarchiques qui nécessitent une récupération fréquente de la base de données lorsqu'elles sont utilisées. Pour améliorer les performances, ces structures hiérarchiques sont mises en cache lorsque vous publiez ces fonctionnalités.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, lorsque vous apportez les modifications suivantes à une offre de produit publiée ou à un catalogue d'offres de produits, vous devez mettre à jour le cache associé afin de pouvoir voir immédiatement les modifications qui viennent d'être apportées :

- **Unité de mesure** (UdM) dans les offres de produits : bien que les offres de produits ne puissent pas être modifiées une fois que vous les avez publiées, vous pouvez changer **l'unité de mesure** par défaut. Après avoir mis à jour l'UdM, vous devez mettre à jour le cache d'offre de produit.
- **Modifications du catalogue d'offres de produits** : si vous modifiez les hiérarchies du catalogue en hiérarchies de catégories ou de catégories en hiérarchies de sous-catégories, vous devez mettre à jour le cache du catalogue d'offres de produits.

Pour en savoir plus sur la régénération de ces caches, reportez-vous à la section Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits.

Traduction automatique

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

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 modification de l'unité de mesure** dans une offre de produits ou des hiérarchies liées à des catégories dans un catalogue d'offres de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement que vous avez mis à jour.

2. Cliquez avec le bouton droit sur le menu **Actions supplémentaires** dans l'en-tête de l'enregistrement et sélectionnez **Régénérer le JSON de configuration**.
   Le système met immédiatement à jour le cache associé de l'offre de produit ou du catalogue d'offres de produits. Vous pouvez ensuite afficher les modifications que vous avez apportées à **l'unité de mesure** dans une offre de produits ou dans le catalogue d'offres de produits.

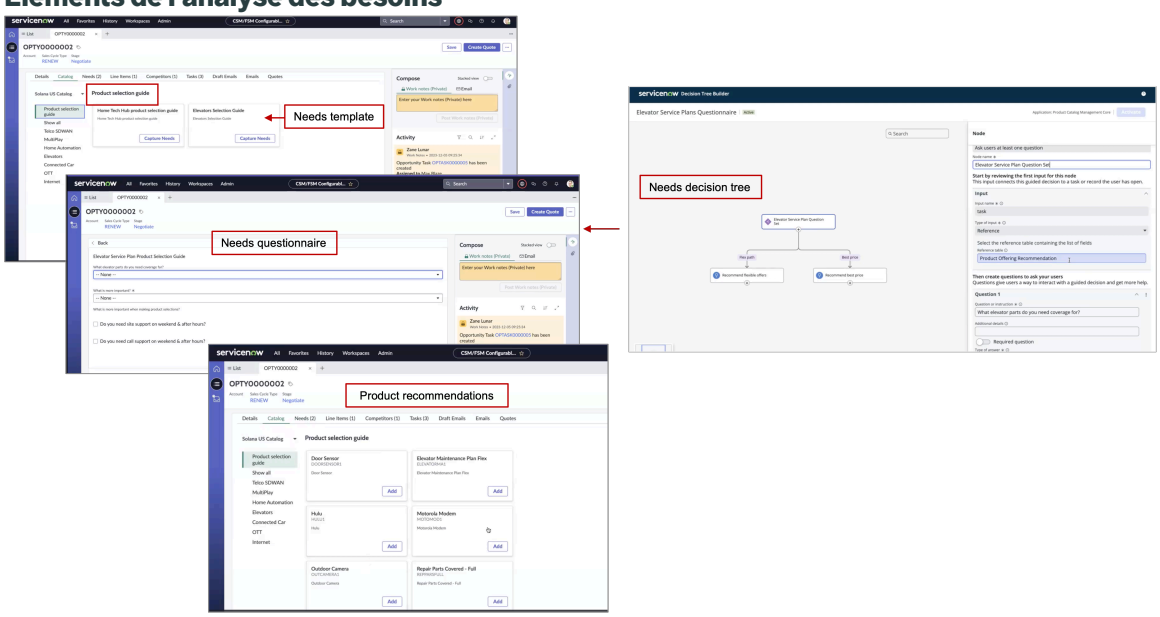
Configuration de l'analyse des besoins

En tant qu'administrateur du 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 un prospect ou à une opportunité. Les questionnaires servent de guides de sélection des produits. Lorsque les agents répondent à un questionnaire basé sur les informations fournies par le client, ils reçoivent 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 pistes ou une opportunité dans l'application Gestion des opportunités , un guide de sélection de produit s'affiche dans le catalogue de produits. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins que les agents peuvent choisir pour obtenir des recommandations d'offres de produits.

Éléments de l'analyse des besoins



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 qui comporte 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 de décision des besoins.

Requiert une arborescence de décision

Un processus de décision guidé en plusieurs étapes qui présente une série de questions à l'agent. L'arbre de décision définit les nœuds de questions, les réponses attendues, les points de connexion, la logique de décision et les conseils pour les chemins de décision dans le questionnaire. Le générateur d'arborescence de décision vous permet de créer et de générer l'arborescence de décision.

Recommandations de produits

Les offres de produits proposées pour une opportunité, en fonction des résultats du questionnaire des besoins.

Utilisation des arborescences de décision

Vous configurez des arborescences de décision en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en joignant des conseils dans Générateur d'arbre de décision. Cet outil est un canevas permettant de schématiser les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les nœuds de questions et les chemins de décision.

Avant de créer des arborescences de décision pour les modèles de besoins, examinez le fonctionnement des arborescences de décision :

- Decision trees in Guided decision - Apprenez les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès aux arbres de décision.
- Example configuration of a decision tree - Passez en revue un exemple d'arborescence de décision, y compris les préparations pour la création d'une arborescence de décision, afin de comprendre la configuration de bout en bout d'une arborescence de décision.
- Answer types for questions - Renseignez-vous sur les différents types de réponses aux questions, telles que le choix, la date ou les entiers.

Mise en place de l'analyse des besoins

Pour configurer l'analyse des besoins, procédez comme suit :

1. Créer une recommandation de produit.
2. Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.
3. Créer une arborescence de décision des besoins.
4. Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.

Créer une recommandation de produit

Définissez l'offre de produit à utiliser comme recommandation de produit pour un modèle de besoins.

Avant de commencer

Les offres de produits doivent être définies et publiées avant de pouvoir être définies en tant que recommandation de produits.

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin, 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 **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Besoins** > **Recommandations d'offre de produits**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs suivants du formulaire :

Recommandation d'offre de produits Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de l'offre recommandée affiché à l'agent. Par exemple : Recommander un ensemble de services Flex ou Recommander un service Quad Play.
Description	Brève description de la recommandation. Par exemple : recommander des offres flexibles en fonction des besoins des clients.
Offre de produits	Offres de produits à recommander.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les offres de produits sélectionnées sont disponibles en tant que recommandations d'offres de produits et peuvent être sélectionnées comme nœuds de conseil dans une arborescence de décision des besoins.

Que faire ensuite

Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.

Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins

Créez une arborescence de décision qui définit les questions auxquelles les agents répondent pour déterminer les besoins des clients et obtenir des recommandations de produits.

Avant de commencer

Avant de créer des arborescences de décision, examinez les informations suivantes :

- Decision trees in Guided decision - Familiarisez-vous avec les éléments de base d'une arborescence de décision et leur fonctionnement, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès aux arbres de décision.
- Example configuration of a decision tree - Parcourez un exemple d'arborescence de décision, y compris les préparations pour la création d'une arborescence de décision, afin de comprendre la configuration de bout en bout d'une arborescence de décision.
- Answer types for questions - Renseignez-vous sur les différents types de réponses, tels que le choix, la date ou les entiers.

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Besoins** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   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 de l'arbre de décision

Champ	Description
Nom	Nom de l'arborescence de décision.
Étiquette de l'action	Étiquette de l'arbre de décision affichée sur la carte Modèle nécessaire dans le guide de sélection des produits.
Description	Brève description de l'arborescence de décision affichée sur la carte Modèle nécessaire dans le guide de sélection de produit.
Titre	Nom de l'arborescence de décision sur la carte du modèle nécessaire dans le guide de sélection des produits.
Afficher un bouton Abandonner	Option qui permet d'afficher ou de **masquer** le bouton Abandonner qui annule le flux d'une arborescence de décision lors de la création d'opportunités. Ce champ est activé par défaut.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une arborescence de décision est créée avec le nom spécifié dans le champ **Nom** .

Que faire ensuite

Créer une arborescence de décision des besoins à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

Créer une arborescence de décision des besoins

Définissez les nœuds de question, les chemins de décision et les conseils de l'arbre de décision 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

Au fur et à mesure que vous créez votre arborescence de décision, par exemple après avoir ajouté un nœud de décision ou un chemin, vous enregistrez et fermez l'enregistrement de l'arborescence de décision. Pour continuer à travailler sur l'arborescence, accédez à la liste des arborescences de décision, sélectionnez l'enregistrement de l'arborescence de décision et ouvrez-le dans le générateur d'arborescence de décision, comme décrit aux étapes 1 à 3 de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Besoins** > **Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans le générateur d'arborescence de décision, définissez le nœud de départ :

   a. **Sélectionner un nouveau nœud**

   b. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez un nom pour le nœud de départ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **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 arborescence de décision dans le générateur d'arborescence 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.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Besoins** > **Modèle nécessaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
Renseignez les champs du formulaire.

Modèle nécessaire

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le modèle des besoins.
Nom	Nom du modèle des besoins, par exemple Guide de sélection des produits Home Tech.
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	Brève description du modèle des besoins.
Date de début	Date et heure auxquelles le modèle des besoins entre en vigueur et est répertorié dans le catalogue de sélection de 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
Date de fin	Date et heure auxquelles le modèle nécessaire n'est plus effectif et n'est pas répertorié dans le catalogue de sélection de produits.
État	Étape du modèle des besoins : ○ Brouillon : état initial du modèle des besoins. 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 **Soumettre**.
   Le modèle nécessaire est affiché dans la liste Modèle nécessaire.
4. Dans la liste Modèles nécessaires, sélectionnez l'enregistrement de modèle nécessaire pour définir la relation de catalogue.
   La section Relations de modèle nécessaires s'ouvre.
   a. Sélectionnez **Nouveau**, ce qui ouvre le formulaire Relation de modèle nécessaire.
   b. Dans le champ **Catalogue** , sélectionnez le catalogue d'offres de produits publié auquel appartient ce modèle nécessaire.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
      Le nom de catalogue sélectionné est répertorié sous le champ **Catalogue** dans la section Relations de modèle requises.
5. Dans l'enregistrement Modèle nécessaire, sélectionnez **Publier** pour le rendre disponible dans le guide de sélection de produit.

Configuration de la tarification d'un produit

Utilisez l'application Pricing Management pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de prix et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification des produits est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes client dans Gestion des ventes et commandes.

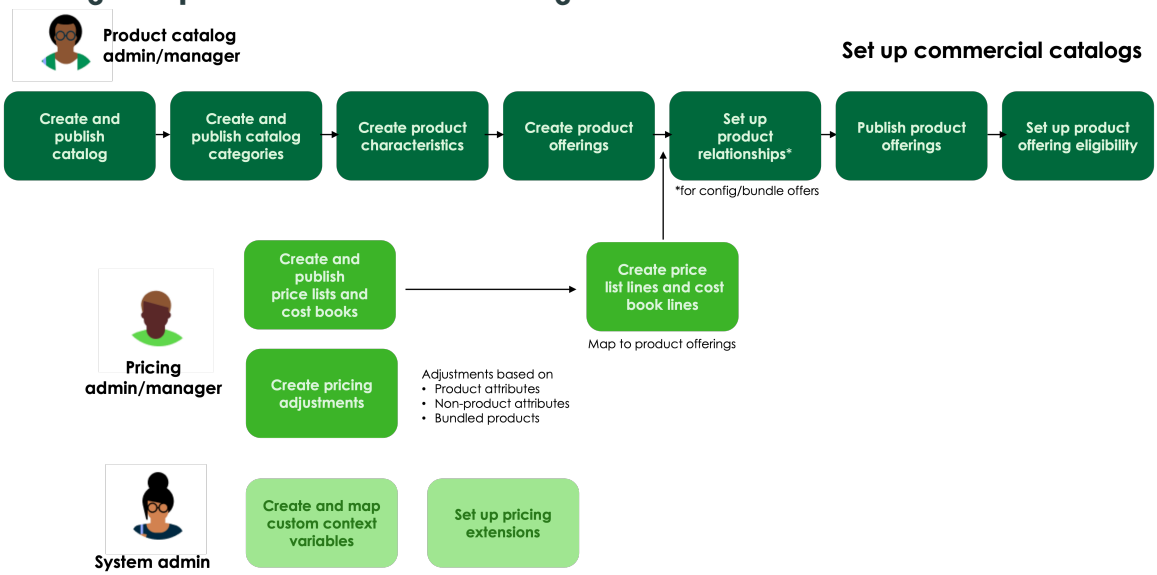
Vue d'ensemble de la configuration de la tarification

En tant qu'administrateur de tarification ou gestionnaire de tarification, vous effectuez diverses tâches de configuration et collaborez avec l'administrateur de votre 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 la tarification et la façon dont elles s'intègrent dans la configuration du catalogue de produits et de l'offre 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et workflow de configuration de la tarification



À partir de la version des applications de Gestion des ventes et commandes mai 2024, vous pouvez utiliser les pour configurer la Espace de travail configurable de CSM tarification des produits.

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

Tâches de configuration pour Pricing Management

Tâche de configuration	Description
Créer et publier une liste de prix	Définissez une liste de prix qui identifie les fonctionnalités de tarification de base, telles que la devise utilisée ou le compte client auquel la liste de prix s'applique.
Créer une ligne de liste de prix	Ajouter des éléments de campagne à une liste de prix. Une ligne de liste de prix identifie le prix catalogue d'une offre de produit.
Copier une liste de prix	Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ajustements d'attribut et tables de décision associés.
Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête	Spécifiez les conditions qui contrôlent 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 de tarification basé sur l'attribut de produit	Définissez des ajustements de prix 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 du 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Copier un livre des coûts	Dupliquez 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 commandes application à l'aide de la matrice des valeurs par défaut du livre des coûts.
Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit	Définissez les ajustements de prix des 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.
Créer des ajustements de tarification 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 de 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, telles que la manière 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 non lié à un produit.
Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction	Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et commandes.
Utiliser des points d'extension dans Pricing Management	Appliquez des points d'extension de tarification pour utiliser des informations de tarification provenant de sources externes ou étendre 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 vers une instance de production.

Traduction automatique

Créer et publier une liste de prix

Créez une liste de prix qui définit la tarification des produits et services dans Gestion des ventes et commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_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

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 utiliser la liste de prix par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut** .

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix** > **Listes de prix.**
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

Créer une nouvelle liste de prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique attribué par le système qui identifie la liste de prix.
Nom	Nom de la liste de prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système en fonction du 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 au secteur.
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour les dollars américains.
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 des contrats de vente et qu'un contrat de vente a été créé par un agent, il s'agit du numéro unique attribué 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 : ○ Ébauche : état initial de la liste de prix. Les informations sont toujours en cours d'ajout 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 mise hors service et n'est plus active. La liste de prix et ses lignes de liste de prix ne peuvent pas être mises à jour. ○ Archivé : La liste de prix a été archivée et n'est plus disponible pour 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.

Champ	Description
	Remarque : Une liste de prix par défaut ne peut pas être supprimée, mise hors service ou archivée.
Date de démarrage	Date et heure de début d'entrée en vigueur 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. **Remarque :** S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de fin est ignorée.

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 le 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 tarifs, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Produit auquel cette liste de prix est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Prix catalogue	Prix fixé pour l'offre de produit, qui correspond au prix total auquel un produit ou un service est vendu, sans remises ni promotions appliquées.
Date de démarrage	Date et heure de début d'entrée en vigueur de la ligne de la 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 la liste de prix n'est plus efficace. Passé ce délai, la ligne de la 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 : ○ Récurrent : frais de paiement qui se produisent à certains intervalles. ○ Non récurrent : frais de paiement uniques.
Période	Fréquence de tarification récurrente : ○ Mensuel ○ Annuel

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Copier une liste de prix

Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ajustements d'attribut et 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 le 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'attributs et les tables de décision connexes pendant le processus de copie. Chaque ligne de la liste de prix et les autres fonctionnalités de tarification connexes sont copiées de manière asynchrone. Pendant le processus de copie, vous pouvez actualiser la page pour voir les éléments copiés. Une fois le processus de copie terminé, il se produit ce qui suit :
   - 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**.
   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 puisse être utilisée.

Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez la liste de prix par défaut affichée à vos agents de vente et de commande sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête à l'aide de la matrice de valeurs 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 la transaction, la liste de prix du contrat de vente est utilisée par défaut. Si un compte client est renseigné dans un en-tête de transaction et qu'il existe une liste de prix basée sur le compte valide, l'en-tête est défini par défaut sur la liste de prix basée sur le compte. S'il n'existe pas de liste de prix basée sur le compte, la liste de prix 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 des valeurs par défaut de la liste de prix.

Procédure

1. Dans le 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 de valeurs par défaut de la liste de prix.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
   La table de décision pour la matrice de valeurs par défaut de la liste de prix s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et la table de décision permettant de définir les conditions pour afficher la liste de prix par défaut dans l'en-tête.
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 de l'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 de 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**.

Traduction automatique

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

Passez en revue 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 agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur l'en-tête de transaction pour les opportunités, les devis ou les 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 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 des 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 donnée 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 le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix** > **Livres des coûts**.
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 au secteur.
Devise	Devise du livre des coûts, par exemple USD pour les dollars américains.
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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : état initial du livre des coûts. Les informations sont toujours ajoutées 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. Le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts ne peuvent pas être mis à jour. ○ 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'effet du livre des coûts. Sélectionnez l'icône 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 correspond à un livre des coûts par défaut, la date de fin est ignorée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le livre des coûts est à l'état 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.

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 du livre des coûts.

Créer une ligne du livre des coûts

Créez une ligne de 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 **de 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 nouvelle ligne du livre des coûts, remplissez le formulaire.

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 au secteur.
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, c'est-à-dire le coût encouru pour produire ou se procurer 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.

Champ	Description
Date de début	Date et heure de début d'effet 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 à certains intervalles. ○ Non récurrent : frais de paiement uniques. **Remarque :** La **méthode de tarification** est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produit est sélectionnée.
Période	Fréquence de tarification récurrente : ○ Mensuel ○ Annuel **Remarque :** La **périodicité** est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produit est sélectionnée.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Copier un livre des coûts

Dupliquez 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 le 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 façon asynchrone, mais vous pouvez actualiser la page pour voir les lignes du livre des coûts copiées. Une fois le processus de copie terminé, il se produit 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.

- Le livre des coûts copié est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
- Toutes les erreurs survenues pendant le processus de copie (par ex. une ligne du livre des coûts n'est pas copiée) sont affichées dans un message dans la liste du livre des coûts copiée.

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 apporté 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 commandes application à l'aide de la matrice des valeurs 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, comme un livre des coûts. Un enregistrement de ligne de transaction contient des informations spécifiques sur un élément spécifique, telle qu'une ligne de livre des coûts pour un certain produit.

Procédure

1. Dans le 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 des valeurs par défaut du livre de coûts**.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.
   La table de décision de la matrice des valeurs par défaut du livre des coûts s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et 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 **Type de livre des coûts de l'en-tête** 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 la rendre active.
   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**.
   Passez en revue 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 la transaction ou sur la ligne d'en-tête de l'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.

Créer et publier un ajustement de tarification basé sur l'attribut de produit

Créez un ajustement de prix pour une offre de produit en fonction de ses caractéristiques de produit, telles que la taille ou la couleur du produit. Un ajustement de tarification peut prendre la forme d'une majoration ou d'un pourcentage, d'un montant ou d'un remplacement de tarification.

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 de l'article 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 prix. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section Using decision tables .

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Attribuer les ajustements**.
3. Dans la liste Tarification - Ajustements d'attribution, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Ajustement d'attribut, spécifiez les caractéristiques de produit utilisées pour déterminer l'ajustement :
   a. Entrez le **nom** de la règle d'ajustement d'attribut, par exemple Sélection Faire et Modèle.
   b. Si vous souhaitez modifier le **code** affecté par le système en fonction du nom de l'ajustement de l'attribut, entrez une autre valeur alphanumérique.
   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 produit** 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** de cet ajustement d'attribut.
   g. Sélectionnez la **date de fin** de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
   h. Déverrouillez le champ **Caractéristiques du produit** et sélectionnez les caractéristiques du produit à utiliser pour différencier le prix du produit.
   i. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans Attribuer l'ajustement, sélectionnez **Créer une règle**.
   La table de décision pour l'ajustement s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques du produit que vous avez sélectionnées, ainsi que la table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de 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 sur la ligne de la 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 d'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 un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit

Créez un 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 utilisez la matrice d'ajustement de prix standard pour définir l'ajustement de prix.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator, sn_csm_pricing_pricelist_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attributs autres que les attributs de produit sont représentés sous forme de variables de contexte, qui identifient des caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Pricing Management fournit un ensemble de variables de contexte par défaut pour les attributs autres que ceux d'un produit. Vous pouvez afficher la liste des variables de contexte pour les attributs autres que ceux d'un produit dans le champ **Variables de contexte** de la matrice de règles 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 un attribut qui n'appartient pas à un produit n'est pas disponible en tant que variable de contexte par défaut, tel que le canal de vente, votre administrateur système peut créer une variable de contexte personnalisée pour cet attribut. Vous pouvez ensuite utiliser la variable de contexte personnalisé comme entrée dans la table de décision pour la matrice d'ajustement de prix standard.

Procédure

1. Dans le 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 contextuelles de la section Variables de contenu Dans l'enregistrement Matrice de règles d'ajustement de prix standard, supprimez les pastilles qui représentent des variables de contexte pour les attributs autres que ceux d'un produit.
5. Si vous avez un grand nombre de lignes dans la table de décision et que vous souhaitez optimiser les performances de la matrice de règles, dans **les variables d'optimisation des requêtes**, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ou plusieurs variables de contexte 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 des règles** qui indique si des règles uniques ou multiples sont appliquées dans la matrice d'ajustement standard.
   Si plusieurs règles correspondent et que l'option est marquée comme Vrai, toutes les règles de tarification applicables sont appliquées lors de l'évaluation des ajustements pour les 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 des prix standard s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques non liées au produit disponibles par défaut, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement des attributs hors produit.
8. Si vous avez une variable de contexte personnalisée à ajouter en entrée, sélectionnez **+Ajouter** et ajoutez la colonne **Étiquette**, **Type**, **Référence** (le cas échéant), **Indicateur obligatoire** et **Ajouter une condition**, ce qui ajoute la variable à la section Conditions.
9. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour l'attribut autre que le produit :
   a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
   b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes des attributs hors produit à appliquer, tels que **l'état d'expédition** et le **compte**, puis sélectionnez les valeurs appropriées.
   c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.
   d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement** , saisissez le montant 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 réglages sont disponibles pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés

Définissez les ajustements de prix d'un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. La matrice d'ajustement de prix du composant de configuration vous permet de définir les ajustements de prix des offres de produits enfants 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 prendre la forme d'une majoration ou d'un pourcentage, d'un montant ou d'un remplacement de prix du prix catalogue du produit autonome.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification** > **Matrices 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.

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 de prix du composant de configuration s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui incluent l'offre de produit parent et ses offres de produits enfants qui composent le lot, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes pour définir les conditions et les ajustements de prix à appliquer aux offres de produits enfants dans le 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 de 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.
      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 lors de la configuration du devis ou de la commande, et l'agent peut utiliser la description pour comprendre la raison de l'ajustement.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.
      Les réglages sont disponibles pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

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 commandes les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

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 de moteur de tarification pour le débogage.
- Méthode d'application de plusieurs ajustements de tarification définis dans diverses matrices de tarification.
- Traitement parallèle d'un grand nombre de demandes de moteur de tarification, généralement 100 lignes de transaction ou plus, pour optimiser les performances. Vous pouvez également définir le seuil, c'est-à-dire le nombre de lignes de transaction qui déclenche le traitement parallèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Tarification** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes :

Propriétés de la personnalisation pour la tarification

Propriété	Description
Journalisation des demandes de tarification (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Contrôlez la consignation des demandes de 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 comment plusieurs ajustements de prix 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 le nombre de transactions qui doivent être remplies avant que le moteur de tarification puisse exécuter un traitement parallèle. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	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. ○ La valeur de seuil par défaut est 100. Vous pouvez saisir un nombre différent qui représente le nombre minimal de lignes de transaction qui doivent être remplies 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 vers les intégrations de tarification du configurateur de produit, même si le nombre de lignes de transaction atteint le seuil de parallélisme.

3. 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.

Configuration des règles de validation de matrice

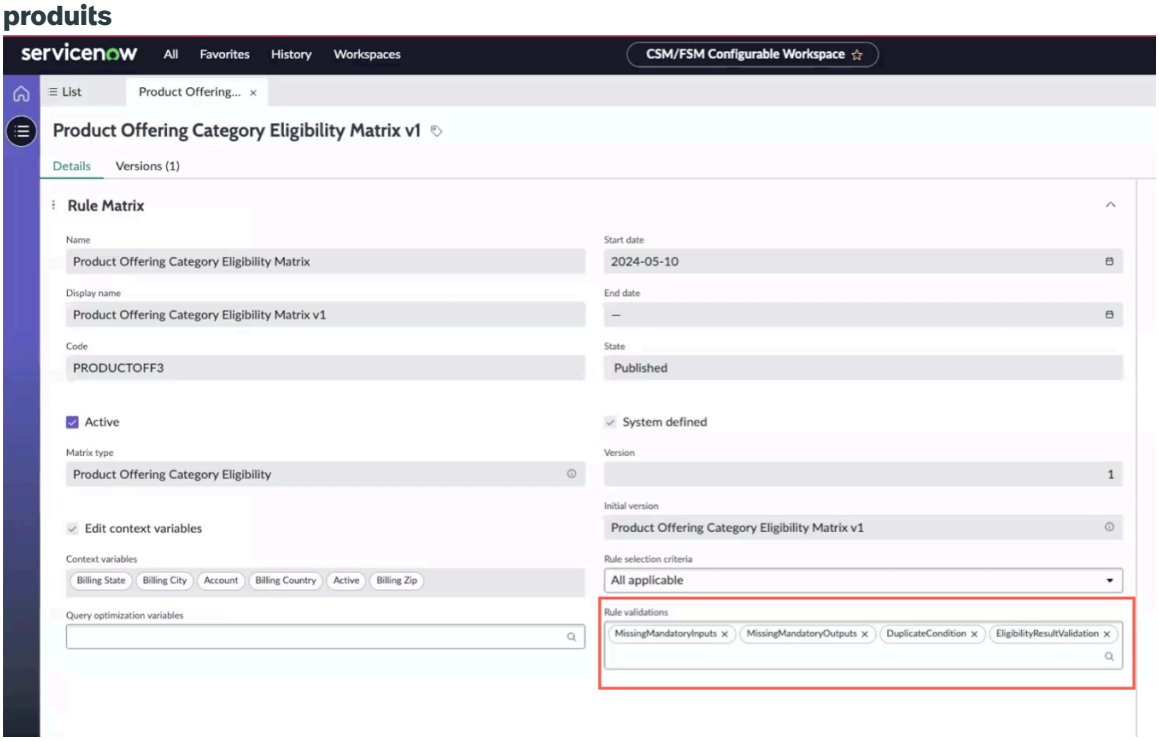
En tant qu'administrateur du catalogue de produits ou administrateur de la tarification, vous pouvez gérer les règles de validation de matrice définies par le système qui vérifient automatiquement les entrées ou sorties de règles obligatoires dans les tables de décision de matrices. Vous pouvez également 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 possède une définition de validation, c'est-à-dire un script qui identifie les variables de contexte à valider dans la table de décision de la matrice et les messages d'erreur ou d'avertissement correspondants à afficher. Les validations sont exécutées lorsque vous enregistrez les changements de ligne de décision de la matrice. 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 sont applicables à toutes les tables de décision, tandis que d'autres ne s'appliquent qu'à certains types de matrices :

- DuplicateCondition : recherche les conditions de duplication dans les règles de décision.
- MissingMandatoryInputs : recherche les entrées requises manquantes.
- MissingMandatoryOutputs : recherche 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 de l'offre de produit sans offre de produit.

Validations de règles dans la matrice d'admissibilité de la catégorie 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.

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** , puis la **règle Valider**.

Mettre à jour les paramètres de validation dans une matrice

Modifiez les vérifications de validation de règle pour une matrice. Ces vérifications s'exécutent automatiquement lorsque vous enregistrez les modifications apportées à la table de décision de matrice.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans le 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** , changez la validation de 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 pilule 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 : administrateur

Procédure

1. Dans le 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. Entrez le **nom** de la définition de 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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 version matricielle

Créez une version d'une matrice de prix ou d'éligibilité de 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 de valeur par défaut de la liste de prix, matrice de valeur par défaut du livre de coûts ou matrice d'ajustement du prix du composant de configuration) et une matrice d'éligibilité de produit aa. 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 pour la matrice, puis vous enregistrez et publiez la matrice.

Procédure

1. Dans le 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 à mettre à jour.
4. Dans l'onglet Détails de la matrice, sélectionnez **Créer une nouvelle 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** système passe à 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.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Mettez à jour la table de décision pour la matrice en sélectionnant **Créer une règle**.
   Ajoutez les lignes de décision dans la table de décision de la matrice. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'exportation de table de décision pour modifier la table de décision pour la version de matrice précédente 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 afficher la nouvelle version de la matrice.

Créer une variable de contexte personnalisée

Créez des variables de contexte personnalisées pour représenter des caractéristiques de produit ou non-produit qui peuvent être utilisées par les administrateurs de tarification pour appliquer un contrôle à différentes fonctionnalités de tarification, telles que les ajustements de prix, ou par les administrateurs du catalogue de produits pour définir des règles d'éligibilité des offres 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 de nouvelles. Ce tableau identifie les variables définies 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.

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 liés aux produits comprennent : compte, pays d'expédition, ville d'expédition, état d'expédition, code postal d'expédition, pays de facturation, ville de facturation, état de facturation, code postal de facturation et date de transaction.

Rôle requis : administrateur

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 celles d'un produit, 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 souhaiter définir des ajustements de prix en fonction du segment des ventes, mais le segment des ventes n'est pas une variable de contexte définie par le système.

Vous créez le nom de variable et définissez le type de variable, afin que la variable puisse être utilisée dans une règle de décision pour une matrice de règles. Une fois la variable créée, vous devez également mapper la variable de contexte à l'entité de la transaction, telle que l'estimation ou la commande, à partir de laquelle le système récupère le contexte.

Procédure

1. Dans le 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. Renseignez les champs du formulaire.

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 l'utilisateur de faire un choix dans une liste prédéfinie. Pour plus d'informations sur les différents types de champs, reportez-vous à la section Field types .
Étiquette	Nom de la variable de contexte, par exemple, segment des ventes.
Nom de colonne	ID de la variable de contexte pour laquelle le type de variable de contexte est créé. Le système attribue automatiquement ce nom en fonction du nom de **l'étiquette** saisi, par exemple sales_segment.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système en fonction du nom de l'étiquette.
Type de contexte	Option qui indique l'endroit où le contexte est récupéré. 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
	○ 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 opportunité, un devis ou une transaction 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 de variable** 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 commandes.

Avant de commencer

Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application approprié pour le type de transaction. Par exemple, si vous mappez une variable de contexte pour les commandes, le périmètre de l'application est Gestion des commandes. Utilisez la barre de navigation pour modifier le périmètre de l'application.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'attribut d'entité prospect-espèces

Champ	Description
Entité	Entité Gestion des ventes et commandes pour laquelle la variable sera utilisée. Sélectionnez l'entité, par exemple Opportunité ou Order.
Table	Nom de la table d'application pour la transaction.
Champ	Champ de la table d'application associé à la variable de contexte personnalisée. Sélectionnez le champ.
Clé	Variable de contexte personnalisée. Sélectionnez la variable dans la liste des variables de contexte de tarification.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La variable de contexte personnalisée peut être utilisée dans les matrices de tarification et d'éligibilité des produits.

Utiliser des points d'extension dans Pricing Management

Utilisez des 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 Gestion des ventes et commandes applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tout** > **Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

Points d'extension de la gestion des prix

Point d'extension	Description
`sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint (en anglais seulement)`	Personnalisez la logique de détermination du livre des coûts par défaut utilisé par l'application appelante, par exemple Gestion des devis. Ce point d'extension modifie la logique du livre des coûts par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.
`sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint (en anglais seulement)`	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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 gestion des prix (suite)

Point d'extension	Description
	Remarque : Si vous souhaitez créer des variables de contexte supplémentaires, utilisez la matrice par défaut de la liste de prix pour gérer la liste de prix par défaut au niveau de l'en-tête. Utilisez ce point d'extension uniquement pour les cas d'utilisation qui ne peuvent pas utiliser la matrice par défaut de la liste de prix. Dans ce cas, la demande contient des valeurs pour toutes les variables de contexte, en plus des variables de contexte par défaut.
`sn_csm_pricing. ListPriceExtensionPoint (en anglais seulement)`	Personnalisez la logique pour déterminer un prix de liste de base. Vous permet d'étendre la logique du moteur de tarification sans dépendre d'une liste de prix et d'une ligne de liste de prix pour extraire le prix catalogue 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 d'ajustement d'attribut pour extraire les valeurs d'ajustement.
`sn_csm_pricing. PrixAjustementsPoint d'extension`	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements de prix pour une offre de produits. Permet aux administrateurs (partenaires implémenteurs) d'étendre la logique du moteur de tarification en ne s'appuyant pas sur la matrice des règles de configuration Standard et Composant pour extraire les valeurs d'ajustement.

Exportation et importation d'entités de tarification

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez à la fois 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. Chaque processus implique un ensemble distinct d'étapes.

Vous choisissez les entités de tarification, telles que les listes de prix, à exporter. Avant d'exporter vos entités de tarification vers une instance cible, assurez-vous 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 dans votre instance cible. Vos entités de tarification sont associées à des offres de produits et à des catalogues, de sorte que les informations sur l'offre et le catalogue doivent exister avant que vous n'importiez des entités de tarification. Pour en savoir plus sur les entités produit qui doivent être importées dans votre instance cible, reportez-vous à la section Exportation et importation d'entités 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.

Processus d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Procédez comme suit 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 les entités de tarification d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et sont téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
Afficher l'état des tâches d'exportation	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
Importer les entités de tarification	Importez les 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 les entités de tarification sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin de pouvoir l'importer dans une autre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing_pricelist_administrator

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter** > **Exporter les entités**.
   La liste Exporter les entités 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 **Interface utilisateur d'exportation** .
4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité de tarification à exporter à partir de votre instance source.
   Les entités de tarification comprennent : la matrice de règles, la liste de prix, la ligne de liste de prix, l'ajustement d'attribut, le livre des coûts et la ligne du livre des coûts.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.

   Remarque :
   Les entités telles que les matrices de règles 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.

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 en tant que fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Importer les entités de tarification.

Importer les entités de tarification

Importez des entités de tarification vers 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 préalablement importés dans votre instance cible. De même, si vous importez des lignes de liste de prix ou des lignes de livre des coûts, la liste de prix ou le livre des coûts de ces lignes doit avoir été préalablement importé dans votre instance cible.

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 **Tout** > **Tarification** > **Exporter/Importer** > **Importer**.
   - Pour importer des règles de contexte, accédez à **Tout** > **Gestion des règles de contexte** > **Importer**.

   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 chargé, 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.
7. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez **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 du jeu d'importation pour afficher le jeu 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 vérifier s'il y a des erreurs et vérifier que la transformation s'est terminée correctement.

Que faire ensuite

Certaines entités de tarification importées, telles que les listes de prix ou les livres des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l' configurateur de produits

Contrôlez les options de produit affichées dans l'interface configurateur de produits 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 de 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 dans l'API du modèle d'état de configuration, qui vous permet de programmer des variations dans les options de produit qui apparaissent dans le configurateur de produits fichier .Gestion des ventes et commandes Le cadre de travail de l'API fournit certains états et méthodes d'API auxiliaires pour contrôler l'affichage des nœuds de l'interface configurateur de produits 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 d'information en même temps que la modification de l'état du nœud. Ces messages s'affichent contextuellement dans l'interface utilisateur du configurateur de produits. Diverses méthodes d'API d'assistance sont disponibles pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud, éliminant ainsi le besoin d'un scripting JSON étendu.

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

Cas d'utilisation pour la gestion des états de configuration

Le tableau suivant présente différentes façons de contrôler les options du produit affichées dans le configurateur de produitsfichier .

Exemples de cas d'utilisation de modèles d'état de configuration

Cas d'utilisation du configurateur de produit	Exemple
Masquer certaines options pour un client	Une sélection d'attributs de produit ne s'affiche pas 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 disposent d'un plan premium.
Autorisez uniquement certaines options à sélectionner en fonction d'autres options d'attribut	Pour certains produits tels que les ordinateurs portables, affichez toutes les tailles 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 définition de la quantité 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 se situe dans les limites d'une quantité minimale et d'une quantité maximale autorisées pour ce 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.

Exemples de cas d'utilisation de modèles d'état de configuration (suite)

Cas d'utilisation du configurateur de produit	Exemple
N'autorisez que 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 Ultimate, la vitesse de connectivité qui peut être choisie est la 5G.

Vous pouvez gérer l'affichage des options dans le configurateur de produits cadre de travail de l'API du modèle d'état de configuration.

États des nœuds

Les nœuds du configurateur de produits affichent les groupes de relations de produits, les produits enfants et les options de caractéristiques. Les nœuds peuvent avoir les états suivants :

Visible : Oui (rendre le nœud visible) ou Non (rendre le nœud invisible)

Configurations visibles ou non 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)

Configurations modifiables ou non 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 les règles liées à la quantité et affichent les messages d'information et d'erreur liés à la quantité au 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 basée sur le contexte.

Valeur - Visible (Oui/Non), Modifiable (Oui/Non)

Configurations qui définissent une valeur pour une caractéristique, appliquent les règles liées à la caractéristique et affichent les messages d'information ou d'erreur connexes au nœud approprié.

Remarque :
Les agents peuvent choisir de définir les messages au niveau d'un nœud pour justifier un changement d'état.

Événements

Gérez les états des nœuds à l'aide de l'infrastructure 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.
- Lors d'un changement : cette fonction est appelée chaque fois qu'il y a un changement dans la valeur d'un nœud dans l'interface configurateur de produits utilisateur. Toutefois, cet état n'est pas invoqué lorsque des changements de quantité se produisent dans 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.

configurateur de produits. 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 API d'assistance suivantes pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud.

États d'application

Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristiques du produit à l'aide des méthodes Getter et Setter pour lire et modifier l'état du modèle de configuration.

Méthodes d'obtention

Obtenir les chemins d'accès des nœuds ainsi que les états de n'importe quel nœud de configuration :

- `getAllNodes()` : renvoie le JSON avec le chemin d'accès du nœud (référence au code) et son chemin d'accès relatif respectif avec tous les états.
- `getNode(nodePath)` : renvoie l'objet JavaScript du nœud pour le chemin d'accès du nœud spécifié s'il existe.
- `getNodeDetails(nodePath` : renvoie tous les états pour le chemin d'accès du nœud spécifié s'il existe.

Méthodes de création

- Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristiques 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 des spécifications. Le nodePath détermine le produit et la valeur correspond à 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 :

Traduction automatique

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

```
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 ligne de texte unique.
  - `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 de variables de contexte du getter

Récupérez les variables de contexte dans l’interface configurateur de produits utilisateur.

- `getHeaderContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte d’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 produits à l’aide des points d’extension de Ouvrir Gestion des états.

Vous pouvez utiliser des points d’extension pour appeler des scripts personnalisés afin de gérer le configurateur de produit.

En tant qu’administrateur, accédez aux points d’extension de gestion des états ouverts disponibles en accédant à **Tout** > **Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d’extension, sélectionnez le point d’extension approprié pour l’afficher.

Points d’extension de la gestion des états

Points d'extension	Description
ConfigInstanceAPIImpl	Extrait l’exécution à l’état ouvert pour les instances de configuration pendant les commandes de changement et de chargement.
OpenStateValidation	Renvoie l’exécution à l’état ouvert sur les instances de configuration pendant le changement et au chargement.
Définir OpenStateResponse	Met à jour l’instance de configuration de l’état ouvert vers une instance 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.

Points d'extension de la gestion des états (suite)

Points d'extension	Description
OpenStateModelExtension (en anglais seulement)	Méthode utilisée pour revenir à l'instance de configuration mise à jour. Les clients peuvent personnaliser la méthode de traitement.

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

Les Gestion des ventes et commandes applications utilisent des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options. Les rôles déterminent également l'accès aux informations pour la sécurité des données, identifient les utilisateurs et définissent le travail qu'ils effectuent dans votre organisation.

Vue d'ensemble des rôles

Les rôles définissent les fonctions disponibles pour les utilisateurs des Gestion des ventes et commandes applications, notamment :

- Gestion du catalogue de produits
- Pricing Management
- Gestion des pistes
- Gestion des opportunités
- Gestion des devis
- Gestion des contrats de vente
- Gestion des commandes

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

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

Gestion des pistes rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des pistes.

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 entités et CSM les dirige.
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 principales. Configure les processus de vente dans une organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principale [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Rôle granulaire qui a 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 prospects, telles que les éléments d'en-tête et 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 commerciaux. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans une organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Rôle granulaire qui a accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Rôle granulaire qui a accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunité_visionneuse	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, notamment celles d'en-tête et de ligne.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, notamment celles d'en-tête et 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]	Attribue 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrats de vente rôles

Rôle	Description
Agent de vente, directeur des ventes, visionneuse de données sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Lire les opérations sur les contrats de vente, les lignes du contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.
Agent de vente, directeur des ventes sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Créer, lire et mettre à jour les 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 Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources.
Administrateur du catalogue de produits [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des produits, des services, des spécifications de ressources, des caractéristiques et des options de caractéristiques. Permet également d'exporter et d'importer des entités de catalogue et de configurer toutes les propriétés système liées au catalogue.
Visionneur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Accès en lecture aux spécifications, aux caractéristiques et aux options de caractéristiques des produits, des services, des ressources.

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]	Créer, mettre à jour et lire des entités de tarification. Il peut également exporter et importer des entités de tarification, configurer ou modifier des propriétés système liées à la tarification et afficher les journaux des transactions.
Gestionnaire de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créer, mettre à jour et lire des entités de tarification.
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	Rôle granulaire qui dispose 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Rédacteur de liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire qui dispose de la lecture et de la création d'un accès aux entités de tarification. L'accès à la création est accordé uniquement par le biais de workflows back-end. Accès en écriture uniquement pour Contrats 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 qui dispose 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 des tables suivantes pour contrôler et gérer l'accès aux fonctionnalités de l'application pour la gestion des commandes, la gestion des ordres de service et la gestion des erreurs.

Rôles d'Order Management

Rôle	Description
Responsable de l'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Affichez et modifiez l'accès aux commandes de produits, tâches de commandes de produits, commandes de service et commandes de ressources. Les gestionnaires d'exécution disposant de ce rôle peuvent afficher, mais pas modifier, les enregistrements de retombées de commande. Le responsable de l'exécution des commandes reçoit les commandes, examine les éléments de ligne de commande, vérifie que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis les approuve.
Agent d'exécution de commande [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Affichez l'accès aux commandes de produits, tâches de commandes de produits, commandes de service et commandes de ressources. Les agents disposant de ce rôle peuvent également afficher, mais pas modifier, les enregistrements de retombées de commande, mais ils peuvent également modifier certains champs sur les tâches de commande de produits. Une fois que le gestionnaire d'exécution de commande a approuvé une commande, l'agent effectue ces tâches d'exécution. 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 de clients, aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, 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 de partie prenante de l'entreprise d'Order Management, qui est associé à des frais. N'affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans avoir confirmé que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Activer Partie prenante de l'entreprise.
Visionneuse d'exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	Rôle granulaire qui dispose d'un accès en lecture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaines, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de services.
Rédacteur d'exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer]	Rôle granulaire qui dispose 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 services. Ce rôle inclut le rôle Visionneur d'exécution [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer].

Rôles de Gestion des ordres de service

Rôle	Description
Gestionnaire des commandes de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Affichez et modifiez les demandes de commandes 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 de retombées de commandes. Le gestionnaire des commandes de service peut examiner les demandes de commandes de services externes, examiner les éléments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ordres de service (suite)

Rôle	Description
	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 commandes de service, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs sur les tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l'agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].

Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
Gestionnaire de conséquences [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Créez, affichez, affectez et modifiez des enregistrements d'erreurs. Les gestionnaires disposant de ce rôle peuvent également afficher les tâches de commande et les commandes de domaine.
Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Affichez les enregistrements d'erreurs. Les agents disposant de ce rôle peuvent également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreurs et créer des notes de travail à leur sujet.

Utilisation des Gestion des ventes et commandes applications

En tant qu'agents et gestionnaires, vous utilisez le Espace de travail configurable de CSM pour effectuer diverses tâches lors de l'utilisation des Gestion des ventes et commandes applications. Depuis l'espace de travail, vous pouvez accéder aux catalogues de produits pour voir les offres de produits disponibles dans votre organisation. Vous pouvez également créer des devis et des commandes, gérer les produits vendus et l'inventaire configurateur de produits des produits, et travailler sur les commandes MACD.

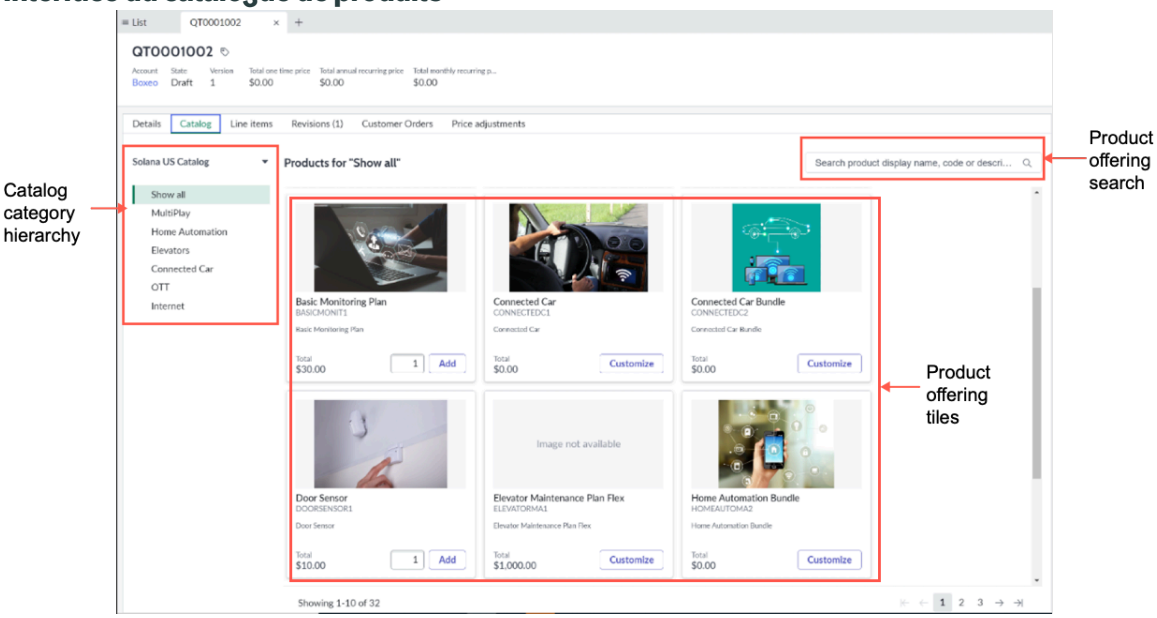
Utilisation des catalogues de produits

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du catalogue de produits



La vue du catalogue dispose des 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 vignettes de produits qui correspondent au nom, au code ou à la chaîne de recherche saisi.
- **Vignettes de produits** : cartes qui représentent 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 configuration de l'offre configurateur de produits de produits.

Utilisation du configurateur de produits

Le configurateur de produits est une interface permettant de personnaliser des offres de produits configurables. Il affiche les options de produits disponibles et calcule automatiquement les prix des produits au fur et à mesure que vous sélectionnez des options.

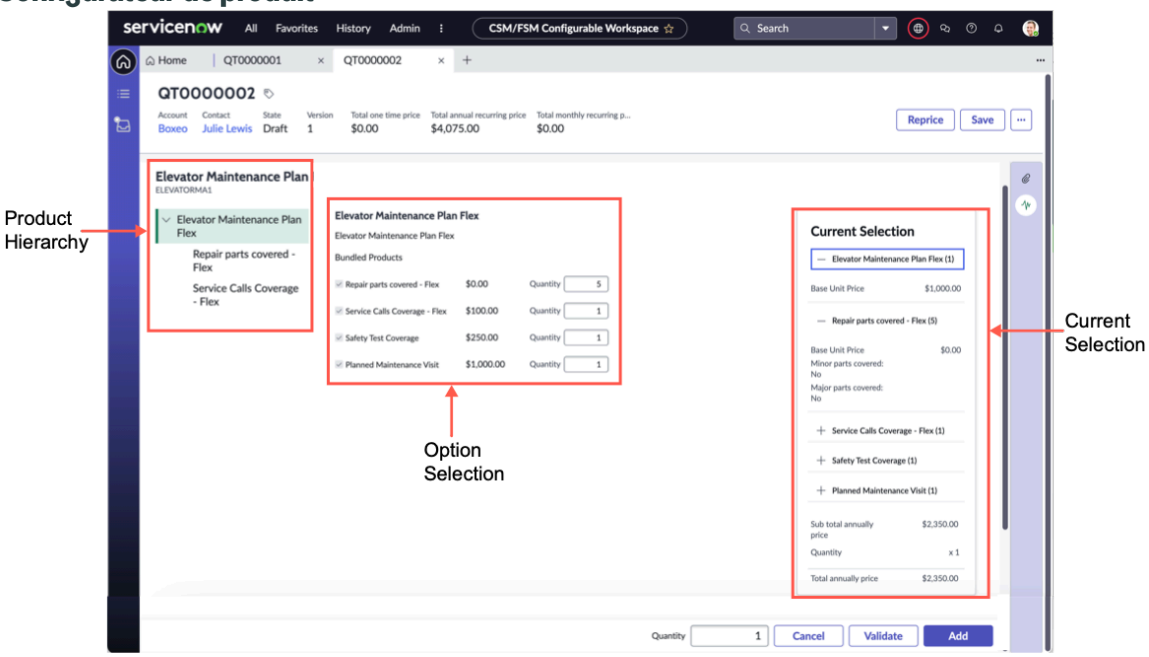
L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables.
- **Sélection d'options** : affiche les options de produit qui peuvent être sélectionnées, par exemple les caractéristiques du produit telles que la couleur ou le modèle.
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez. Le prix est calculé automatiquement et affiché de manière dynamique lorsque vous sélectionnez les options 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.

Configurateur de produit



Utiliser Gestion des pistes

Utilisez le Gestion des pistes pour créer votre prospect.

Gestion des pistesinterface

L'interface Gestion des pistes contient les onglets suivants :

Onglets de Gestion des pistes

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 besoins 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 campagne 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 Gestion des pistes en saisissant les détails, tels que le nom du client, l'étape de vente, le type de prospect, le score et la source.

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 le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez 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.
Téléphone mobile	Numéro de téléphone portable du prospect.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du prospect.
Titre	Titre de la piste.
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 la nouvelle piste dans la liste.

Que faire ensuite
Commencez à ajouter plus d'informations à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails d'une piste.

Mettre à jour une piste

Modifier ou mettre à jour une piste dans Gestion des pistes.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** et sélectionnez une piste existante qui est à l'étape Nouveau, Contacté ou Nurturing.
   - Sur la page **Pistes - Toutes** , sélectionnez **Modifier** pour apporter des modifications aux informations de la piste 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 pistes.

Traduction automatique

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

Affecter une piste

Affecter une piste à un agent commercial dans Gestion des pistes.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
   - Sur la page **Pistes - Toutes** , 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**.

   À Créer une piste, sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :

   Immédiatement après la création de 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 **Attribuer les prospects 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 pistes.

Afficher les détails d'une piste

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre piste.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Remplissez les informations supplémentaires dans l'onglet Détails.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une piste.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Ajouter des produits à une piste.

Ajouter des produits à une piste

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des pistes pour ajouter des produits 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.

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.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Dans la liste **Pistes - Toutes** , 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 permet de sélectionner le catalogue de produits.
Bouton Ajouter	Le bouton **Ajouter** ajoute le produit au devis. Le bouton **Ajouter** apparaît pour les produits simples qui n'ont pas d'options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   L'offre de produit est ajoutée au devis en tant **qu'élément de ligne**.

Que faire ensuite
Ajouter des éléments de ligne à une piste.

Obtenez des recommandations de produits pour votre prospect à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle nécessaire dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits pour obtenir des recommandations de produits pour les prospects.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle des besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des exigences que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste** > **Tout**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 travailler sur une piste existante, sélectionnez-la.
- À Créer une piste, sélectionnez **Nouveau**.

  Immédiatement après la création de la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.

3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produit** dans la hiérarchie du catalogue.
   Les cartes de modèle nécessaires pour le 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, examinez ou sélectionnez les recommandations :
   - Pour examiner 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 du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.
   Le produit sélectionné est ajouté à la piste. L'onglet nécessaire affiche le modèle nécessaire que vous avez sélectionné. Vous pouvez examiner le modèle des 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 et la quantité de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez et sélectionnez **Pistes - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des pistes** , sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouvel élément de ligne de piste ou sélectionnez un élément de ligne de piste existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne d'opportunité.

Formulaire Élément de ligne de la piste

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'élément de ligne principal généré par le système.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne 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.

Champ	Description
Offre de produits	Offre groupée de produits pour l'élément de ligne de piste.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne principal.
Notes de travail	Informations supplémentaires relatives à l'élément de campagne de la piste.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'élément de ligne de piste est ajouté à la piste principale.

Que faire ensuite
Ajoutez une tâche à votre piste. Pour en savoir plus, consultez Ajouter des tâches de piste.

Ajouter des tâches de piste

Créez des tâches de prospect pour assurer 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 pistes** , sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler.
   - Sur la page **Pistes - Toutes** , 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 changements.

   À Créer une piste, sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :

   Immédiatement après la création de 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 la piste** .

Créer une tâche pour la piste

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche de piste.
État	État de la tâche de piste.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 parties prenantes pour mener des discussions commerciales pour votre prospect.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez créer des rendez-vous qu'après avoir créé une tâche de piste. Pour créer une tâche de piste, reportez-vous à la section Ajouter des tâches de piste.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste** > **Tout**.
3. Sélectionnez la tâche principale avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Rendez-vous** .
4. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
5. Remplissez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

Créer un formulaire de 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 exigences de l'entreprise.

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 le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** 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 afficher les détails.
5. Renseignez les détails dans le formulaire de brouillon d'e-mail.

Formulaire de brouillon d'e-mail du 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 par e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

Remarque :
Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail pré-remplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour ignorer 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 **Brouillons d'e-mails** .

Gérer les prospects à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations de prospects les plus pertinentes pour vous et vos parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout**.
3. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .

   Par défaut, les pistes sont regroupées par différentes étapes et affichées sur la page.

   - Pour modifier une étape de piste, faites glisser la carte de piste d'un état à l'autre, puis déposez-la dans un autre état.
   - Pour afficher les pistes 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

Traduction automatique

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

sélectionnant les trois points verticaux ( ) sur une carte de piste ou un en-tête d'étape de piste verticale.

- Pour créer une nouvelle piste directement à partir de cette page, sélectionnez **le bouton Nouveau** . Pour en savoir plus, consultez Créer une piste.

Convertir une piste en opportunité

Convertissez une piste en opportunité dans Gestion des pistes.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
   - Pour un client professionnel, sélectionnez **Convertir la piste** > **vers un compte** et renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Convertir la piste

Champ	Description
Compte	Nom de votre compte client. ▪ Créer : indiquez si vous souhaitez créer un compte. ▪ Choisir existant : indiquez si le client est votre compte existant.
Contact	Nom et adresse e-mail de votre contact client. ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un contact. ▪ Choisir existant : sélectionnez si le contact existe déjà.
Opportunité	Détails pour 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 avez déjà une opportunité existante. **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Convertir la piste

Champ	Description
Consommateur	Nom et adresse e-mail de votre consommateur. ▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un contact. ▪ Choisir existant : sélectionnez si le contact existe déjà.
Opportunité	Détails pour 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 avez déjà une opportunité existante. **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 pistes.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout** 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'une piste qui est à l'étape 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 pistes.

Traduction automatique

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

Pistes d'exportation

Vous pouvez exporter un devis sous forme de fichier JSON et Gestion des pistes le fournir à un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité d'exportation de la piste dans Gestion des pistes exporte une liste de toutes les pistes. Procédez comme suit pour exporter des prospects.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes** > **Tout**.
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
   - Excel
   - CVS (en anglais seulement)
   - JSON
   - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
   - E-mail : saisissez une adresse e-mail valide.
   - Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.

   La liste des pistes est exportée en fonction des paramètres définis.

Utiliser Gestion des opportunités

Utilisez le Gestion des opportunités pour créer votre opportunité.

La Gestion des opportunités fenêtre comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos opportunités.

Onglets Gestion des opportunités

Onglets Gestion des opportunités	Description et lien
Onglet Détails	Les détails de l'opportunité, tels que le compte, le cycle de vente et les informations sur l'étape.
Onglet Catalogue	Catalogue de produits permettant d'ajouter des éléments de ligne à l'opportunité.
Onglet Besoins	Ajoutez à l'opportunité des informations plus précises sur les besoins professionnels de votre client.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne d'opportunité à un devis.
Onglet Concurrents	Ajoutez des informations sur les concurrents à votre opportunité.
Onglet Tâches	Créez des tâches d'opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des opportunités (suite)

Onglets Gestion des opportunités	Description et lien
Onglet E-mails	Créez des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créez des devis directement à partir de l'onglet Opportunité.

Créer une opportunité

Créez une opportunité de produit dans l'application Gestion des opportunités en saisissant les détails, tels que le compte, l'étape de vente, le type de cycle de vente et la valeur de la transaction.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Dans la liste **Opportunité - Toutes** , sélectionnez **Nouveau**.
   La boîte **de dialogue Créer une opportunité** s'ouvre.
3. Utilisez le tableau suivant pour renseigner les informations.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'opportunité et **Fermer** pour revenir à la fenêtre Opportunités principale.
5. Sélectionnez Actualiser pour afficher la nouvelle opportunité dans la liste.

Que faire ensuite

Commencez à ajouter plus d'informations à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails d'une opportunité.

Afficher les détails d'une opportunité

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre opportunité, y compris la source et le concurrent.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez dans la fenêtre **Liste des opportunités** .
2. Renseignez toutes les informations dans l'onglet Détails.

Onglet Détails de l'opportunité

Champs	Descriptions
Secteur	Nom de l'industrie. Par exemple, les télécommunications, la fabrication, les soins de santé ou les banques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Groupe d'affectation	Nom du client auquel l'opportunité créée est applicable.
Affecté à	Nom de l'agent auquel l'opportunité est affectée.
Perdu	Nom du client concurrent pour qui cette affaire est perdue.
Source	Nom de la source à partir de laquelle ces informations sur l'opportunité sont recueillies.
Évaluation	Évaluation de l'opportunité en fonction de la demande de produits sur le marché.
Type de budget	Mentionnez le type de budget.
Date de fin estimée	Date estimée de clôture de l'opportunité.
Date fermée actuelle	Date réelle de clôture de l'opportunité.
ARR	Chiffre d'affaires annuel de l'opportunité de produit.
Ouvert par	Nom de la personne qui a ouvert l'opportunité.
Créé	Date de création de l'opportunité.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels de l'offre de produit incluse dans l'opportunité.
Total des prix récurrents mensuels	Total des prix récurrents mensuels de l'offre de produits incluse dans l'opportunité.
Total des prix récurrents annuels	Total des prix récurrents annuels de l'offre de produits incluse dans l'opportunité.
Remarque	Toute information supplémentaire concernant l'opportunité.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre opportunité.

Obtenir des recommandations de produits à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle nécessaire dans le guide de sélection de produit 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 des besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des exigences que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue Liste.
2. Accédez à la **Opportunité** > **Tout**.
   - Pour travailler sur une opportunité existante, sélectionnez l'opportunité.
   - Pour créer une opportunité, sélectionnez **Nouveau**.

     Immédiatement après avoir créé l'opportunité, un message confirme que l'opportunité a été créée. Pour continuer à travailler sur l'opportunité, sélectionnez le lien dans le message.

   Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.
3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produit** dans la hiérarchie du catalogue.
   Les cartes de modèle nécessaires pour le 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, examinez ou sélectionnez les recommandations :
   - Pour examiner 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 du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.
   Le produit sélectionné est ajouté à l'opportunité. L'onglet nécessaire affiche le modèle nécessaire que vous avez sélectionné. Vous pouvez examiner le modèle des 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 produits pour votre opportunité en saisissant les détails, tels que l'offre de produits, la quantité et le prix estimé.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez 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 **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne d'opportunité ou sélectionnez un élément de ligne d'opportunité existant pour apporter des changements.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne 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.

Formulaire d'élément de ligne d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de l'élément de ligne d'opportunité généré par le système.
Opportunité	L'ID généré par le système de votre opportunité.
Offre de produits	Offre de produit sélectionnée pour l'élément de ligne d'opportunité.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne d'opportunité.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne d'opportunité.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.
Période	La périodicité est basée sur la méthode de tarification sélectionnée. ○ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Unique », la périodicité est définie sur « Aucune ». ○ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Récurrente », la périodicité peut être définie sur « Mensuelle » ou « Annuelle ».
Prix catalogue unitaire	Prix catalogue unitaire de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Prix à l'unité estimé	Prix unitaire estimé de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Prix total estimé	Prix total estimé de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Total des prix récurrents	Total des prix récurrents de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
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 des concurrents pour votre opportunité afin que vous puissiez avoir des conversations de vente gagnantes 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 et sélectionnez l'onglet **Concurrents** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau concurrent d'opportunité ou sélectionnez un concurrent d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Remplissez les champs du formulaire Concurrent d'opportunité.

Formulaire Concurrent d'opportunité

Champs	Descriptions
Société	Le nom de l'entreprise qui est un concurrent.
Opportunité	Numéro de l'opportunité.
Forces	Points forts du compétiteur.
Faiblesses	Faiblesses de la concurrence.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les informations sur les concurrents sont ajoutées à l'opportunité principale.

Ajouter des tâches d'opportunité

Créez des tâches d'opportunité pour capturer des détails supplémentaires sur les besoins de vos clients.

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 démarrer une nouvelle tâche d'opportunité ou sélectionnez une tâche d'opportunité existante pour apporter des changements.
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	Numéro de l'opportunité.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche d'opportunité doit être 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.

Champs	Descriptions
Description brève	Informations supplémentaires sur la tâche d'opportunité.
État	État de la tâche d'opportunité.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche d'opportunité.
Notes de travail	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 requises pour faire avancer la discussion commerciale pour votre opportunité.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche d'opportunité. Pour créer une tâche d'opportunité, reportez-vous à Ajouter des tâches d'opportunité.

Procédure

1. Accédez à la **Liste** 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 démarrer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
4. Remplissez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

Créer un formulaire de rendez-vous

Champs	Descriptions
De	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 pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Le lieu de 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.

Champs	Descriptions
Message	Tout message supplémentaire pour votre rendez-vous.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le rendez-vous est ajouté à votre tâche d'opportunité.

Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer à votre client les informations sur le produit qui répondent à ses besoins commerciaux 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 et 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 par e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

Remarque :
Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail pré-remplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

5. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **Brouillons d'e-mails** .

Afficher une opportunité existante

Affichez une opportunité existante pour apporter des changements, tels que la mise à jour de son statut ou de détails 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. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
   - Tout : affiche toutes les opportunités dans l'instance.
   - Tâches d'opportunité : affiche vos tâches d'opportunité.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez.
3. Mettez à jour 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 parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.

Avant de commencer

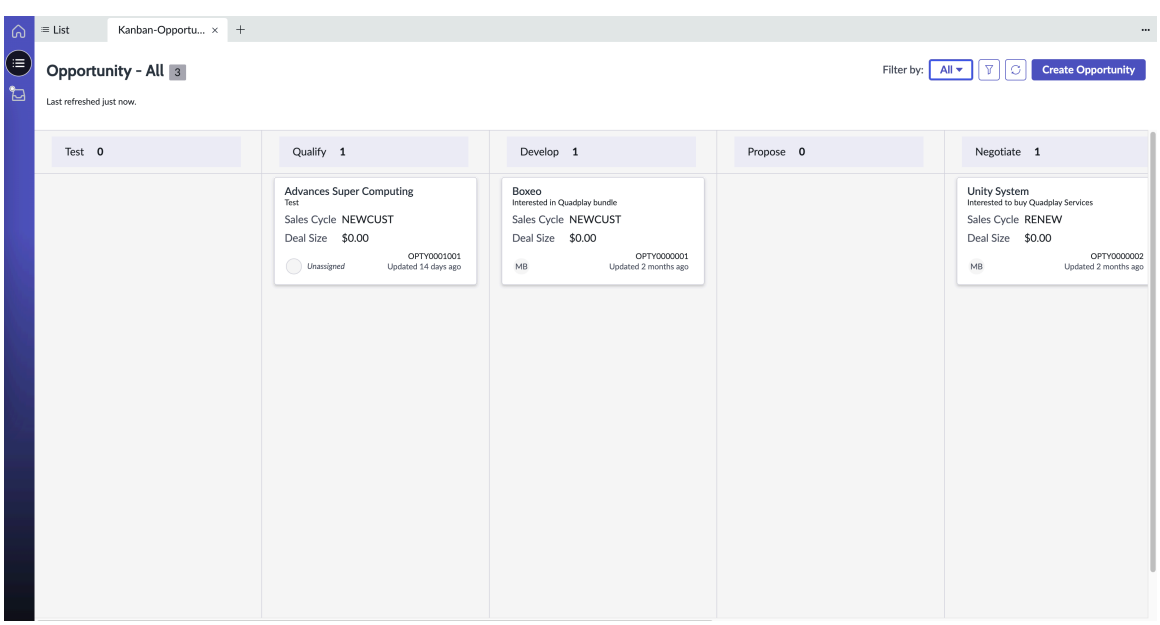
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une vue Kanban est une représentation visuelle de vos données qui permet aux utilisateurs de glisser-déplacer les enregistrements de données en fonction du flux business. La fonctionnalité d'affichage Kanban dans Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- Visualisez les opportunités de toutes les étapes et filtrez-les en fonction des types de cycles de vente.
- Mettre à jour facilement l'état d'une opportunité en les naviguant entre différentes étapes.

La vue Kanban dans le cadre de Gestion des opportunités .Gestion des ventes et commandes



Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un état d'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, sélectionnez le bouton **Créer une opportunité** . Pour en savoir plus, consultez Créer une opportunité.

Opportunités d'exportation

Vous pouvez exporter une opportunité sous forme de fichier JSON et la Gestion des opportunités fournir à un client. La fonctionnalité d'opportunité d'exportation pour Gestion des opportunités exporter une liste de toutes les opportunités.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue **de liste** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Cliquez sur le bouton **Exporter** .
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
   - Excel
   - CVS (en anglais seulement)
   - JSON
   - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
   - E-mail : saisissez une adresse e-mail valide.
   - Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.

   La liste des opportunités est exportée en fonction des paramètres définis.

Créer un devis à partir d'une opportunité

Créez un devis directement à partir d'une opportunité à l'aide de l'onglet Devis.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir capturé et fourni toutes les informations relatives à votre opportunité, telles que les détails de l'opportunité, les éléments de campagne, les informations sur les concurrents, etc.

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la vue **de liste** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Devis** .
3. Sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir de l'opportunité sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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

Procédure

1. Accédez à la vue **de liste** 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 apparaît 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 Gestion des devis de travail, reportez-vous à la section Utiliser Gestion des devis.

Collaborer avec les personnes concernées en utilisant la barre latérale

Lancez une discussion avec les personnes concernées internes et externes, telles que les agents commerciaux, les consultants en solutions et les experts techniques à l'aide de l'intégration de Sidebar avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent ou sales_manager

Avant d'utiliser l'intégration Sidebar, vous devez d'abord terminer la configuration de l'intégration Sidebar 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 d'opportunité.
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
   Une Microsoft Teams messagerie instantanée est créée pour votre collaboration.

Que faire ensuite

Rendez votre collaboration plus efficace en partageant des emojis, des messages et des pièces jointes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 devis

Utilisez l'application Gestion des devis pour établir votre devis. L'interface Gestion des devis fournit 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 des détails à un devis, tels que l'adresse du client et ses coordonnées.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne de devis à un devis.
Onglet Catalogue	Utilisezles catalogues de produits pour ajouter des produits à votre devis.
Onglet Révisions	Créez plusieurs versions d'un devis.
Onglet Commandes de clients	Convertir un devis en commande client de produit.
Onglet Ajustement des prix	Ajoutez des ajustements manuels des prix aux produits dans un devis.

Créer un contrat de vente dans un devis

Si votre organisation utilise des contrats de vente, vous pouvez créer un contrat de vente dans le devis en sélectionnant l'option **Générer un contrat de vente** . Cette option réinitialise le workflow de devis pour générer un contrat de vente une fois que les lignes de commande de devis sont créées et que le devis est à l'état Terminé. Pour en savoir plus sur les contrats de vente, consultez Utiliser Gestion des contrats de vente . Pour plus de détails sur l'utilisation d'un devis pour générer un contrat de vente, consultez .Créer un contrat de vente à partir d'un devis

Estimations de construction

Le tableau suivant présente les tâches de base pour la création, la construction et la gestion d'un devis.

Création et gestion des devis

Tâches de devis	Description
Créez votre devis.	Voir Créer un devis et Ajouter des détails à un devis pour plus d'informations.
Construisez votre devis en ajoutant des produits à partir des catalogues de produits.	Consultez Ajouter des produits à un devis pour plus d'informations.
Sélectionnez les options des produits à l'aide du configurateur de produit.	Consultez Afficher et mettre à jour les produits dans un devis pour plus d'informations.
Ajouter des ajustements de prix aux devis.	Consultez Afficher les ajustements manuels des prix pour plus d'informations.
Créez des révisions de devis.	Consultez Créer des versions de devis pour plus d'informations.
Convertissez vos devis en commandes de clients.	Consultez Convertir les devis en commandes pour en savoir plus.

Créer un devis

Créez un devis pour Gestion des devis démarrer le processus d'établissement du 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
Lorsque vous démarrez un devis, une fenêtre contextuelle vous invite à fournir des informations sur le devis. Vous pouvez choisir de créer un devis pour un compte client ou un consommateur. La fenêtre contextuelle change en fonction de votre choix.

- Compte : le devis est créé pour un compte client existant.
- Consommateur : l'estimation est créée pour un consommateur existant.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Citation** > **Tous les guillemets** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer un devis.
   - Pour créer un devis pour un compte, sélectionnez le **compte**.
   - Pour créer un devis pour un consommateur, sélectionnez le nom **du consommateur** .
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
   Le devis est enregistré et vous revenez à la 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.

Que faire ensuite
Ajouter des détails à un devis.

Ajouter des détails à un devis

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter des informations de base à un devis.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

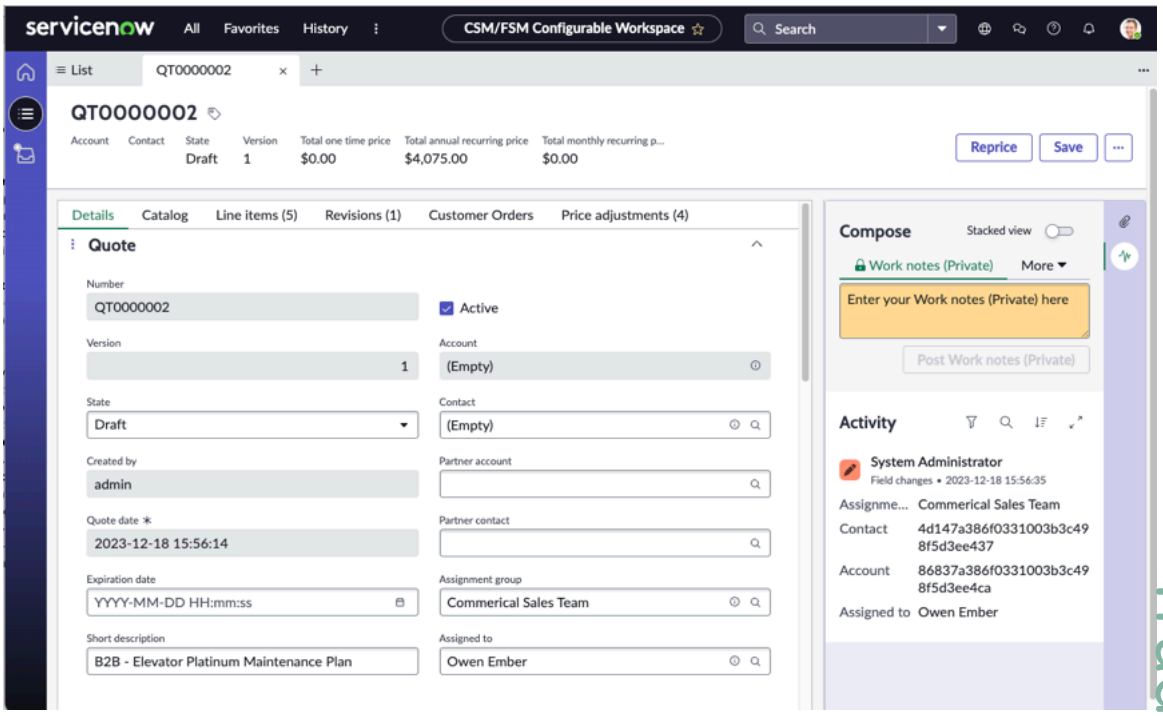
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre devis, telles que des adresses et des contacts. Vous pouvez également indiquer si le devis est actif et définir l'état du devis.

Procédure

1. Dans la vue de liste Estimation de l'espace de travail configurable CSM, sélectionnez l'estimation.
2. Renseignez les informations de base 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.



Onglet Détails du devis

Champ	Description
Actif	Option indiquant que le devis actuel est le devis actif. Lorsqu'il existe plusieurs versions d'un devis, la sélection de cette option indique qu'il s'agit du devis actif.
État	La liste déroulante **État** contient des options de suivi de l'état de l'estimation. ○ Brouillon : état par défaut d'un devis qui indique que le devis est toujours en cours de développement. ○ En cours de révision : utilisez cet état pour indiquer que l'estimation est à l'état de révision. ○ Acceptation du client en attente : défini sur cet état lorsque le devis est créé et en cours d'examen avec un client. ○ Accepté : utilisez cet état pour indiquer que l'estimation a été acceptée par le client. ○ Révisé : « Révisé » indique que des modifications ont été apportées au devis afin que les autres personnes travaillant sur le devis puissent en prendre note. ○ Expiré : indique que l'estimation a dépassé sa date d'expiration. Réinitialisez la date d'expiration pour rendre le devis à nouveau actif. ○ Annulé : utilisez cet état pour montrer que le devis est annulé. ○ Fermé : indique que le devis est fermé. ○ Terminé : indique que le devis est terminé. Lorsqu'un devis est défini sur **Terminé**, il peut être utilisé pour créer une commande. Pour en savoir plus, consultez Convertir les devis en commandes.
Champs de tarification	Les champs sont les 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.

Champ	Description
	○ Devise : la devise du prix correspond à la devise indiquée dans les informations sur le 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 l'estimation.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Ajouter des produits à un devis Vb.

Ajouter des produits à un devis

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des devis 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 les catalogues et les ajouter à votre devis. Vous pouvez choisir des offres de produits simples et complexes. Les offres de produits complexes sont configurables avec des options que vous sélectionnez à l'aide de .configurateur de produits

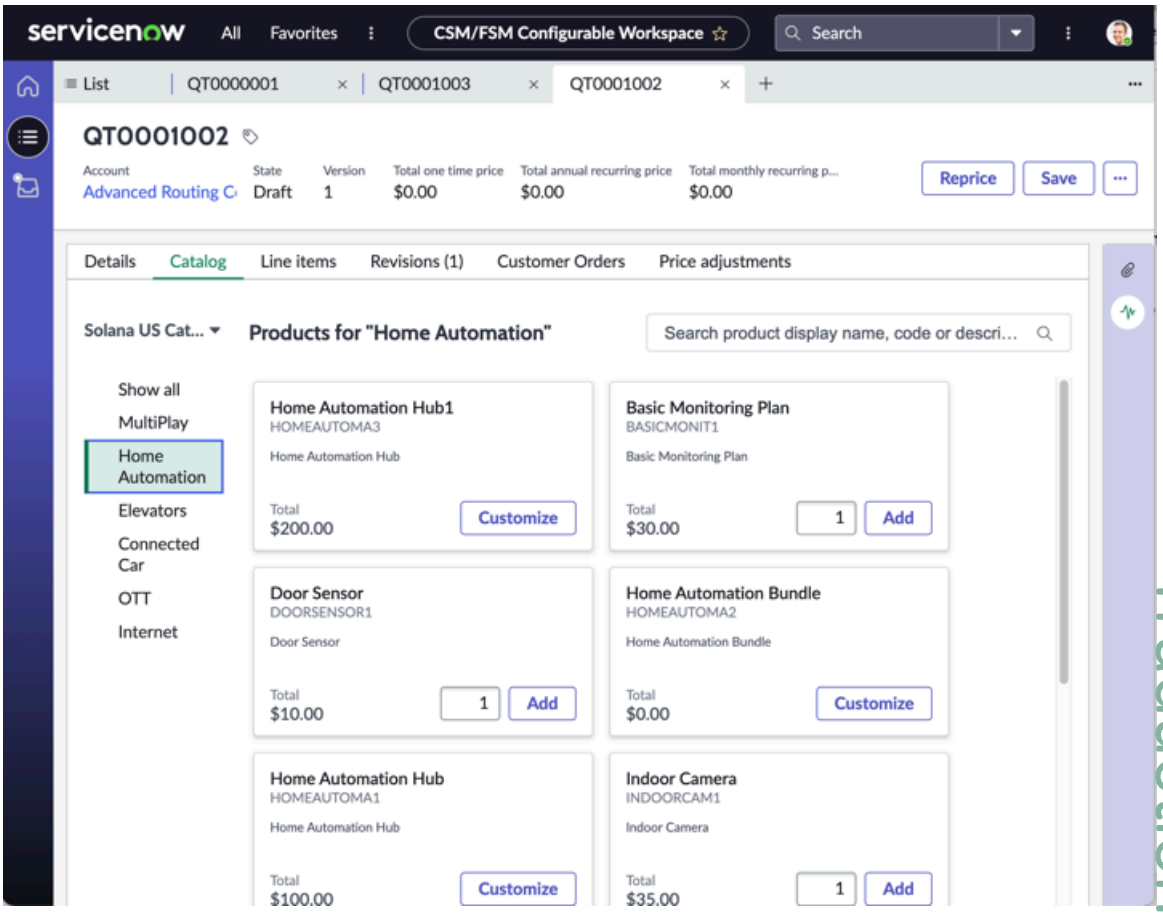
Remarque :
Vérifiez vos autorisations pour voir si elles configurateur de produits sont disponibles.

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **CitationTous les guillemets** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **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.



4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l’onglet **Catalogue** .

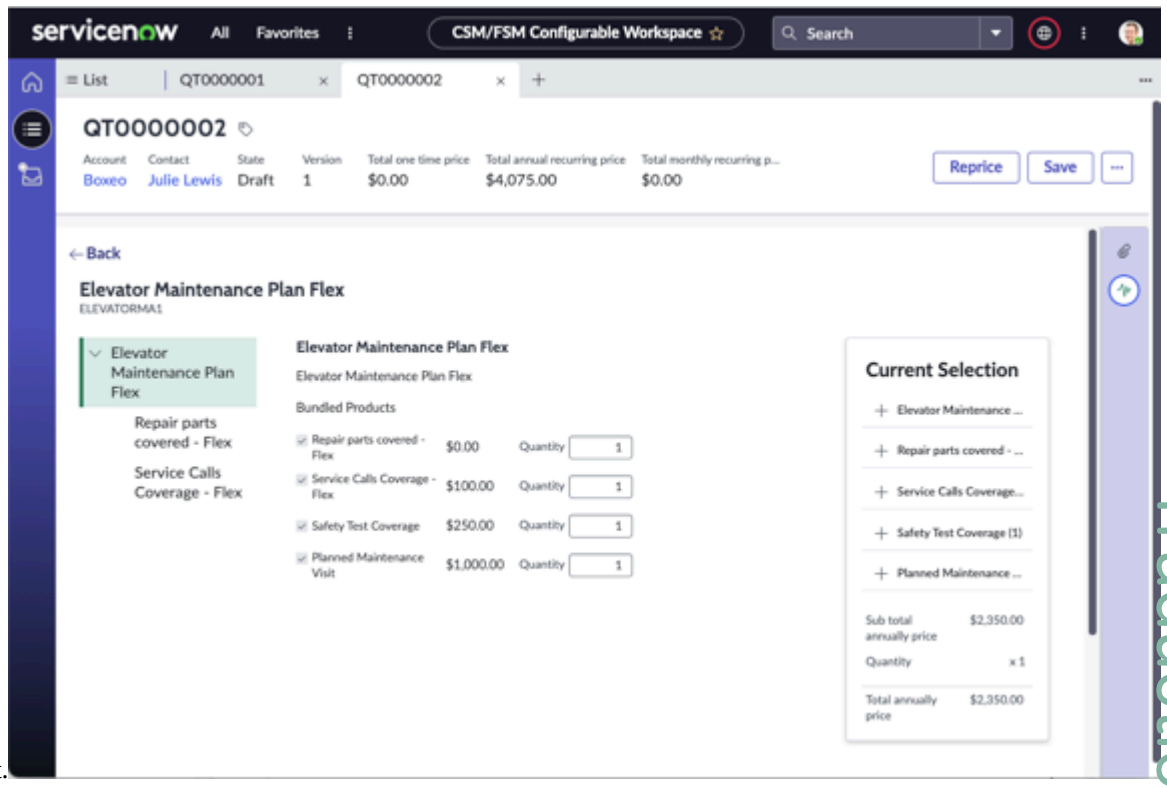
Onglet Catalogue

Élément	Description
Hiérarchie du catalogue de produits	Cette option permet de sélectionner le catalogue de produits.
Bouton Personnaliser	Le bouton **Personnaliser** apparaît sur les cartes des offres de produits configurables. La sélection du bouton **Personnaliser** ouvre le configurateur de produitsfichier .
Bouton Ajouter	Le bouton **Ajouter** ajoute le produit au devis. Le bouton **Ajouter** apparaît pour les produits simples qui n’ont pas d’options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Utilisez le bouton **Personnaliser** pour ouvrir et `configurateur de produits` choisir les options d'un produit.



Configurateur de produit

configurateur de produits	Description
Champs d'option	Option qui permet aux agents de commande de sélectionner les options du produit.
Réévaluer	Option qui recalcule tous les prix et supprime les ajustements manuels des prix.
Enregistrer	Option qui enregistre vos sélections et met à jour la fenêtre de tarification.
Fenêtre de tarification	Fenêtre de tarification qui affiche les options sélectionnées, la tarification des options et la tarification totale. Sélectionnez le signe plus pour afficher plus d'informations sur chaque option sélectionnée.
Valider	Option qui valide les sélections effectuées dans le configurateur de produitsfichier .
Ajouter	Ajoute l'offre de produits au devis.

6. Sélectionnez **Ajouter**.
   L'offre de produit est ajoutée au devis en tant **qu'élément de ligne**.

Que faire ensuite

Afficher et mettre à jour les produits 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.

Afficher et mettre à jour les produits dans un devis

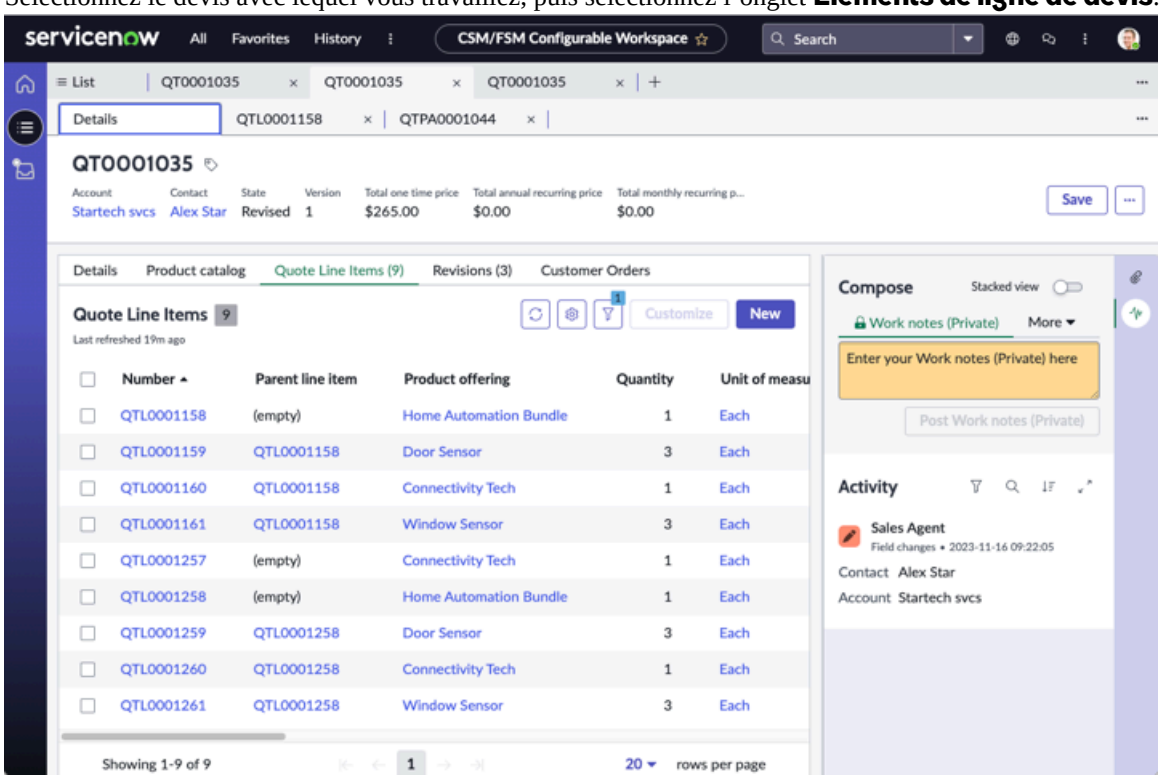
Utilisez l'onglet Éléments de ligne de devis pour examiner et mettre à jour les produits dans votre devis et pour ajouter des éléments de ligne supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.
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 dans les éléments de ligne de devis.
5. Sélectionnez l'onglet Caractéristiques de ligne de devis pour ajouter ou modifier les caractéristiques de devis.
6. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix** pour ajouter ou modifier un ajustement manuel des prix à l'élément de ligne de devis.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'élément de ligne de devis est mis à jour vers le devis principal.

Que faire ensuite

Ajouter un ajustement de prix à un élément de ligne de devis. Consultez Afficher les ajustements manuels des prix pour plus d'informations.

Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis

Ajoutez des ajustements de prix aux éléments de ligne de devis après la création de l'élément de ligne. Les ajustements de prix peuvent aider les clients à progresser dans le processus d'établissement des devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Les ajustements de prix pour les éléments de ligne de devis sont un moyen d'inciter les clients à avancer dans le processus de devis. Les agents commerciaux disposent des options d'ajustement des prix suivantes.

Types d'ajustement des prix

Type d'ajustement	Description
% de Markdown	Pourcentage d'une démarque 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. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'élément de ligne de devis pour un ajustement de prix.
3. Dans la boîte de dialogue de réglage, utilisez le menu Type de réglage pour sélectionner un type de réglage.
4. Entrez une valeur d'ajustement dans le champ Valeur d'ajustement.
5. Ajoutez une description de l'ajustement de prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Mettre à jour les caractéristiques du produit. Consultez Mettre à jour les caractéristiques du produit pour plus d'informations.

Mettre à jour les caractéristiques du produit

Utilisez l'onglet Caractéristiques du devis pour mettre à jour les caractéristiques du produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une ligne de devis est créée, il peut être nécessaire de modifier les caractéristiques du produit lors de la négociation du devis avec un client. Les offres de produits avec des options personnalisables peuvent être mises à jour au fur et à mesure de l'évolution du devis.

Procédure
1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'élément de ligne pour le changement de caractéristique du produit.
3. Sélectionnez l'onglet Caractéristiques de ligne de devis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la caractéristique de devis que vous souhaitez mettre à jour.
5. Effectuez le changement de caractéristique et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer plusieurs révisions de devis. Consultez Créer des versions de devis pour en savoir plus.

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 effectuées par les agents pour créer un devis.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_manager

Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.
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 dans le formulaire de tâche de devis.

Formulaire de tâche de devis

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de devis généré par le système.
Citation	Numéro de l'estimation.
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.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur les autres fonctionnalités que vous pouvez utiliser dans , reportez-vous à Gestion des devisla section Utiliser Gestion des devis.

Créer des versions de devis

Utilisez l'onglet Revisions pour créer et visualiser des versions de votre devis.

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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet Révisions affichetoutes les versions d'un devis. Les numéros de version sont séquentiels. Si le devis est actif, le champ **Actif** est sélectionné.

Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Révisions** .
4. 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.
5. Revenez à la vue **de liste Estimation** et actualisez la vue pour voir la dernière version créée.
6. Cochez la case **Actif** pour rappeler le devis actif.

Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Commandes de clients pour démarrer une commande à partir du devis. Pour plus d'informations, consultez Convertir les devis en commandes.

Convertir les devis en commandes

Utilisez l'onglet Commande client pour convertir un devis en commande client au format Gestion des devis.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le devis doit être Actif et l'état du devis doit être défini sur Terminé. L'onglet Commandes des clients devient alors actif.

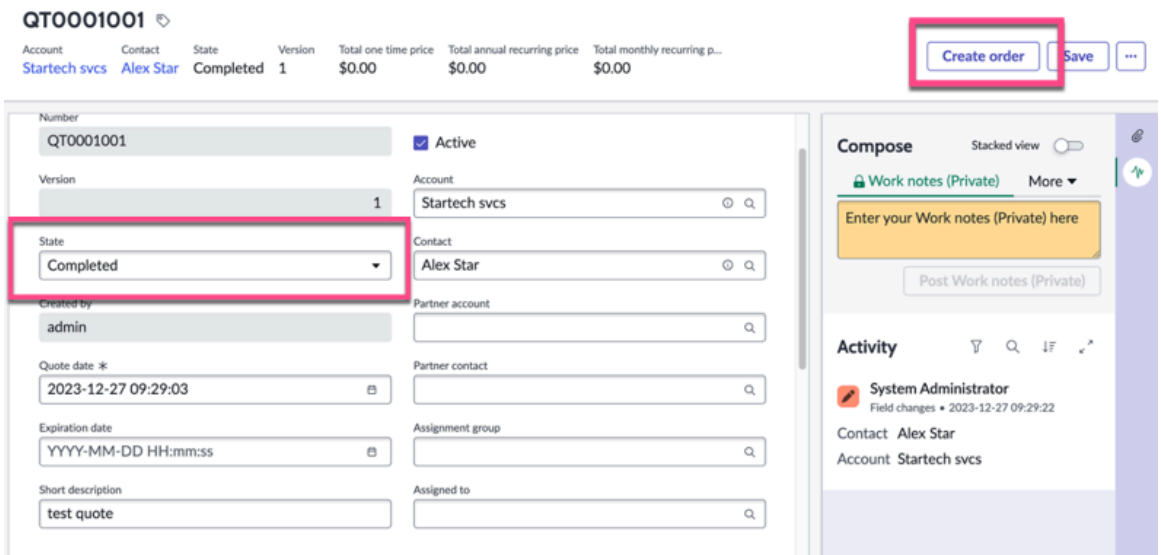
Remarque :
Vérifiez vos autorisations pour voir si vous avez accès à cette fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la vue **de liste** et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis que vous souhaitez convertir en commande client dans la vue Liste des **devis** .
3. Dans l'onglet Détails, basculezl'état q uote sur **Terminer** et 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.



4. Sélectionnez **Créer une commande**.
   Lorsque la commande est créée, un message apparaît avec le numéro de commande.
5. Sélectionnez le numéro de commande dans le message pour ouvrir la commande.
   La fenêtre **Élément de ligne de commande** s'ouvre et affiche les éléments de ligne de commande, les ajustements de prix et les tâches de commande. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fenêtre **Éléments de ligne de commande** , reportez-vous à la section Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits.

Créer une commande à partir d'un élément de ligne de devis

Créez des commandes à partir des 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. Accédez au **Liste** dans l'espace de Gestion des devis travail et sélectionnez **Devis - Tous**.
2. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .
3. Sélectionnez un élément de ligne de devis, puis **sélectionnez Créer une nouvelle commande**.
   Une boîte de dialogue s'affiche pour indiquer 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.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'espace Gestion des commandes de travail, reportez-vous à la section Utilisation d'Order Management.

Afficher les ajustements manuels des prix

Utilisez l'onglet Ajustements de prix pour Gestion des devis afficher et mettre à jour les ajustements de prix manuels effectués sur les éléments de ligne de commande de votre devis.

Avant de commencer

Rôle requis : agent 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un ajustement des prix, reportez-vous à la section Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis.

Procédure

1. Accédez à la vue **de liste** et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis que vous souhaitez afficher dans la **liste des devis**.
3. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix** .
4. Sélectionnez l'élément de ligne d'ajustement de prix que vous souhaitez mettre à jour.
5. Procédez à l'ajustement des prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'ajustement de prix est mis à jour et reflété dans le champ de tarification globale du devis.

Initier une demande de contrat

Lancez une demande de contrat à partir de l'espace Gestion des devis de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un contrat de vente légal pour finaliser une affaire et formaliser les accords avec votre client.

Procédure

1. Accédez au **Liste** dans l'espace de Gestion des devis travail et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez créer un contrat.
3. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ••• , puis sélectionnez **Initier le contrat**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Sélectionnez **Initier**.
   Une demande de gestion des contrats est générée dans l'onglet Documents contractuels. Sélectionnez l'enregistrement pour afficher le document.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher l'enregistrement de la demande de contrat et suivre son état à l'aide de l'onglet connexe de la demande de contrat dans l'espace Gestion des devis de travail.

Afficher un devis existant

Consultez les estimations existantes pour mettre à jour l'état de l'estimation ou apporter d'autres modifications.

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 au **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.
   - 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.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
3. Mettez à jour le devis si nécessaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Exporter les devis

Exportez une liste de tous les devis et Gestion des devis fournissez-la à un client.

Avant de commencer

Rôle requis : sales_agent

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Estimations** > **Tout**.
3. Sélectionnez **Exporter**.
4. Sélectionnez le **type de fichier** à exporter :
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. Sélectionnez le **type de livraison** :
   - E-mail : saisissez une adresse e-mail valide.
   - Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.
6. Sélectionnez **Exporter**.
   La liste des devis est exportée en fonction des paramètres définis.

Utiliser Gestion des contrats de vente

Découvrez comment les gestionnaires, les agents et les administrateurs utilisent l'application Gestion des contrats de vente pour générer des contratsde 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 fermée ou complète.
- Si des lignes enfants sont présentes, la tarification ne doit être incluse que sur la ligne parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrat de vente ne peut pas être créé si la même offre de produit est répétée pour les éléments de ligne racine.
- 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.

Formulaire du contrat de vente

Formulaire du contrat de vente	Description
Détails	Détails du devis associé, date de début et de fin de l'accord, etc.
Option Générer un contrat de vente	Définissez le devis dans un workflow de contrat de vente permettant aux agents de définir des éléments de ligne de devis, puis de créer un contrat de vente.
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 de prix, vous pouvez afficher les détails de tarification réels des produits et services à partir de l'estimation connexe.

Créer un contrat de vente à partir d'un devis

Créez un contrat de vente à partir d'un devis entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_pricing.pricelist_manager et sn_sales_common.sales_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Citation** > **Tous les guillemets** et sélectionnez le devis auquel ajouter un contrat de vente.
3. Mettez à jour le devis selon vos besoins et sélectionnez l'option **Générer un contrat de vente** .
4. Modifiez l'état du devis sur **Terminé** soit en mettant à jour le champ **État** , soit en sélectionnant le menu contextuel et en choisissant **Modifier sur terminé**.
   Le devis est enregistré à l'état Terminé et le bouton **Créer un contrat de vente** apparaît dans le formulaire de détails du devis.
5. Cliquez sur le bouton**Créer un contrat de vente**.
6. Assurez-vous qu'une date de début et de fin du contrat de vente correspond aux champs **Date de début du contrat** et Date de fin du contrat.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un contrat de vente est créé. Le message affiche le numéro du contrat de vente.
8. Sélectionnez le numéro du contrat de vente dans le message.
   Le nouveau contrat de vente s'affiche. La liste de prix créée pour ce nouveau contrat de vente est référencée dans le champ Liste de prix par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Une commande peut être passée dans l'application sur la Gestion des commandes base du contrat de vente.

Utiliser Gestion des commandes

Vous pouvez gérer et exécuter les commandes des 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 de commandes de clients et de services suivants.

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	Modifier une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou exécuté.
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 Now Platform, consultez les rubriques suivantes :

- Modèle de données d'Order Management
- Types d'actions pour la gestion des commandes de clients et de services
- Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits
- Examen des commandes (de produits) des clients
- Examen des commandes de service

[End]

Méthodes de capture des commandes

Vous pouvez capturer les commandes de clients (produits) et de services à partir des sources suivantes :

- Vos agents peuvent capturer les commandes de clients et de services à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.
- Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications, vous pouvez saisir les commandes des éléments suivants :
  - Systèmes de gestion des commandes tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
  - À travers les Pont de services versions et San Diego ultérieures.

Créer une commande dans Gestion des commandes

Créez une commande de produit ou de service 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
Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous commencez une commande, une fenêtre contextuelle vous invite à entrer des informations sur la commande. Vous pouvez choisir de créer une commande de produit pour un compte client ou un consommateur. La fenêtre contextuelle change en fonction de votre choix.

- Compte : la commande est créée pour un compte client existant.
- Consommateur : la commande est créée pour un consommateur existant.

Remarque :
Les étapes suivantes expliquent comment créer une commande client. Qu'il s'agisse d'une commande client ou d'une commande de service, les étapes sont les mêmes.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout** et sélectionnez **Nouveau**.
   La fenêtre contextuelle Créer une nouvelle commande s'ouvre.
   
3. Dans la fenêtre contextuelle **Créer une nouvelle commande** , renseignez les champs.
   - Pour créer une commande pour un compte, sélectionnez le **compte**.
   - Pour créer une commande pour un consommateur, sélectionnez le nom **du consommateur** .
4. Dans **Action de commande**, sélectionnez **Ajouter**.
   Le menu **Action** de commande contient les options suivantes.

Action sur la commande	Description
Ajouter	Crée une commande.
Déplacer	TBD
Changement	Crée un ordre de changement. Consultez Utiliser des ordres de changement pour les changements d'emplacement pour plus d'informations.

5. Sélectionnez **Créer**.
   La commande est démarrée et le **catalogue de commandes** s'ouvre.

Information associée

Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes

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 produits au format 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

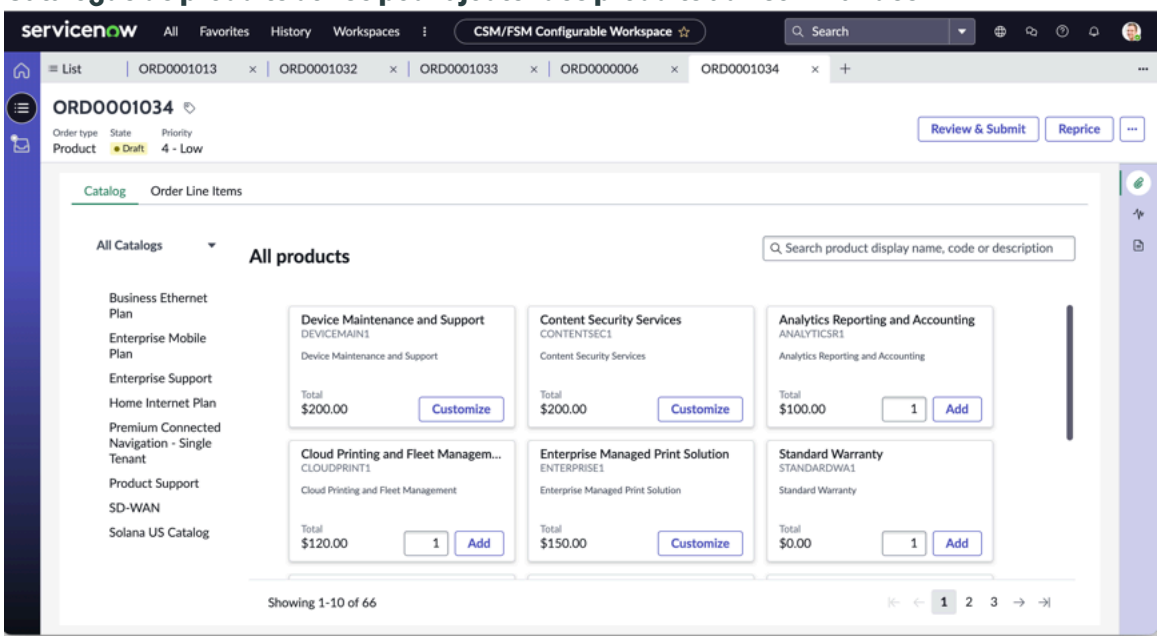
Remarque :
Vérifiez vos autorisations pour voir si elles configurateur de produits sont disponibles.

Rôle requis : sales_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

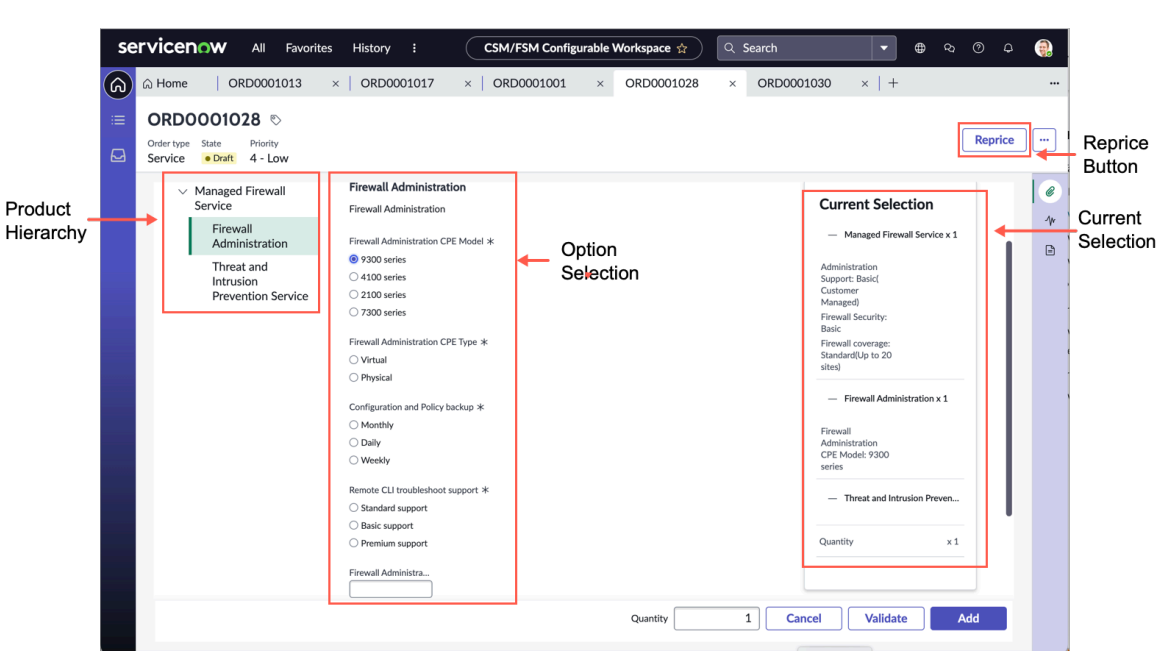
Le catalogue de produits affiche les tuiles qui contiennent des informations sur le produit. Les produits simples disposent d'un bouton **Ajouter** qui ajoute le produit à la commande sans aucune option disponible.

Catalogue de produits utilisé pour ajouter des produits aux commandes



Les produits avec options disposent d'un bouton **Personnaliser** qui s'ouvre configurateur de produits et permet aux agents de sélectionner les options du produit.

Configurateur de produit utilisé pour sélectionner les options 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.

Il configurateur de produits 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 options de produits sélectionnées et les prix.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout**.
3. Sélectionnez votre commande.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un produit simple (produit sans options) à votre commande.
5. Sélectionnez **Personnaliser** pour ajouter des produits disposant d'options.
   Le bouton **Personnaliser** ouvre la page configurateur de produits qui vous permet de choisir les options disponibles pour le produit ou le service. Le tableau suivant explique les options du configurateur de produits.

Formulaire configurateur de produit

Champ	Description
Hiérarchie de produits	Le champ affiche la hiérarchie des éléments de catalogue et inclut les produits de niveau parent et les produits de niveau enfant.
Sélection d'options	Le champ affiche les options disponibles pour le produit.
Sélection actuelle	Ce champ répertorie les produits sélectionnés avec leurs prix.
Bouton Reprice (Modifier les prix)	Le bouton réinitialise la tarification et met à jour le prix total lorsque des modifications sont apportées.
Bouton Valider	Le bouton valide le produit et les prix lorsque des modifications sont apportées.
Bouton Ajouter	Le bouton ajoute le produit à la commande.

6. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le produit à votre commande.
   Le produit ou le service est ajouté à la commande en tant qu'élément de ligne de commande.
7. Sélectionnez **l'onglet Élément de ligne de commande** pour afficher les produits et services de votre commande.

Information associée

Configurer et examiner les lignes de commandes 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 de produits et de services pré-identifiés à un prix fixe.

Avant de commencer

Rôle requis : order_agent ou sales_agent

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 déterminé. Les contrats de vente permettent aux agents d'avancer rapidement dans le processus de commande, car les contrats de vente établissent les produits et les prix de la commande.

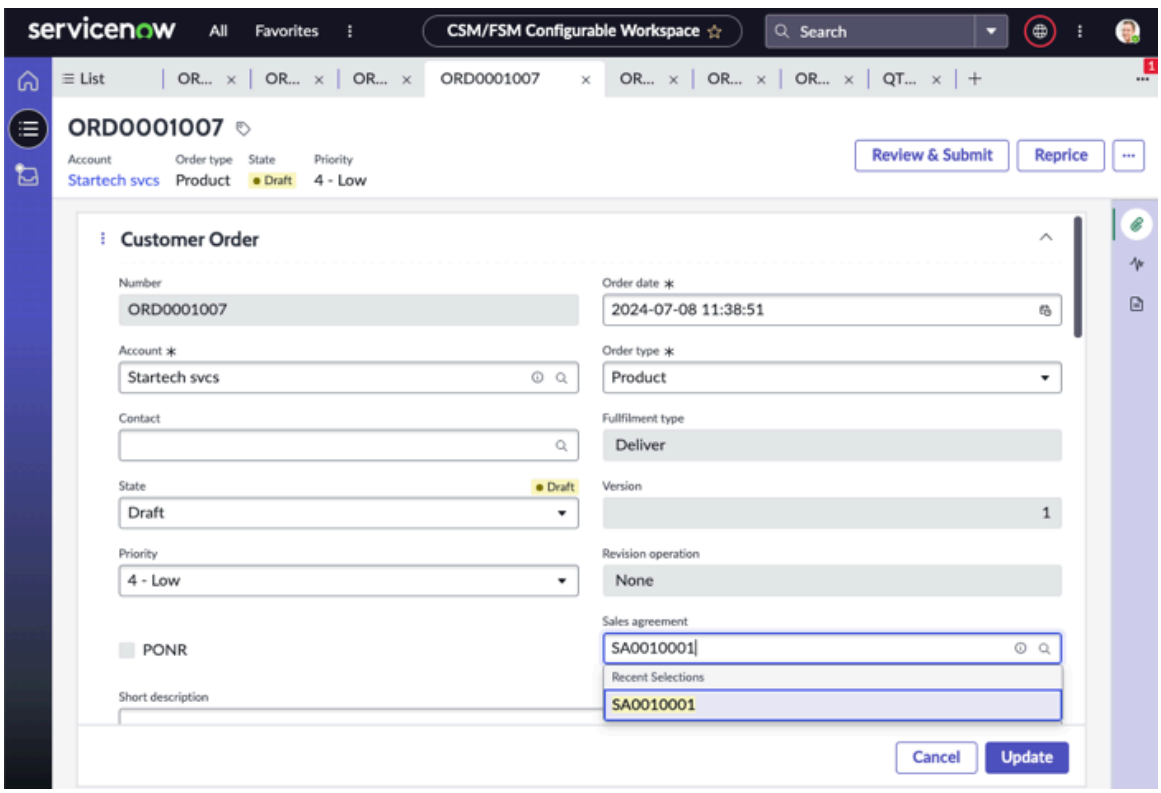
Traduction automatique

© 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.

Voir Utiliser Gestion des contrats de vente et Créer un contrat de vente à partir d'un devis pour en savoir plus sur la création d'un contrat de vente.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Commandes de clients** > **Tout** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
2. Accédez à l'onglet Détails de la commande en sélectionnant l'icône Plus et en choisissant Détails de la **commande**.
3. Dans le formulaire **de 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 des contrats de vente

Configurer Gestion des contrats de vente

Configurer et examiner les lignes de commandes de produits dans Gestion des commandes

Une fois que des produits et des 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 : 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.

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 commande : ajouter des caractéristiques à une commande de produit et de service.
- Contacts de l'élément de ligne de commande : ajoutez un contact pour chaque élément de ligne de commande de produit.
- Éléments de ligne de commande connexes : connecter cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de ligne de commande
- Ajustements de prix - ajouter 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.
- Tâches de commande : tâches affectées pour terminer les commandes.
- Inventaires de produits externes : se connectent aux inventaires de produits externes.

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout**.
3. Sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet de 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 souhaité et remplissez 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.

Champ	Description
Détails	Les détails comprennent l'adresse de livraison et les informations sur le produit. L'onglet Détails contient également les tarifs, les informations générales et les dates de début et de fin du contrat.
Orchestration de commande	Ouvrez cet onglet pour afficher 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.
Inventaires des produits externes	Les agents peuvent afficher les inventaires de produits externes.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées 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 envoyez la commande pour approbation.

Avant de commencer

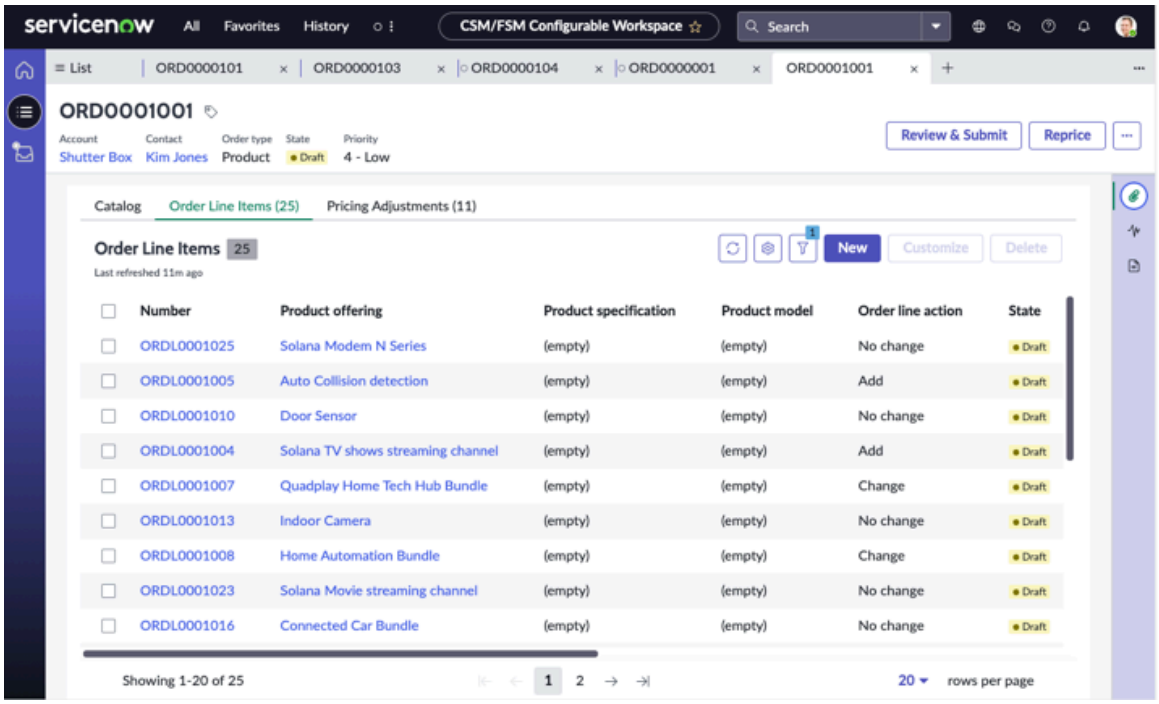
Rôle requis : sales_agent

Procédure

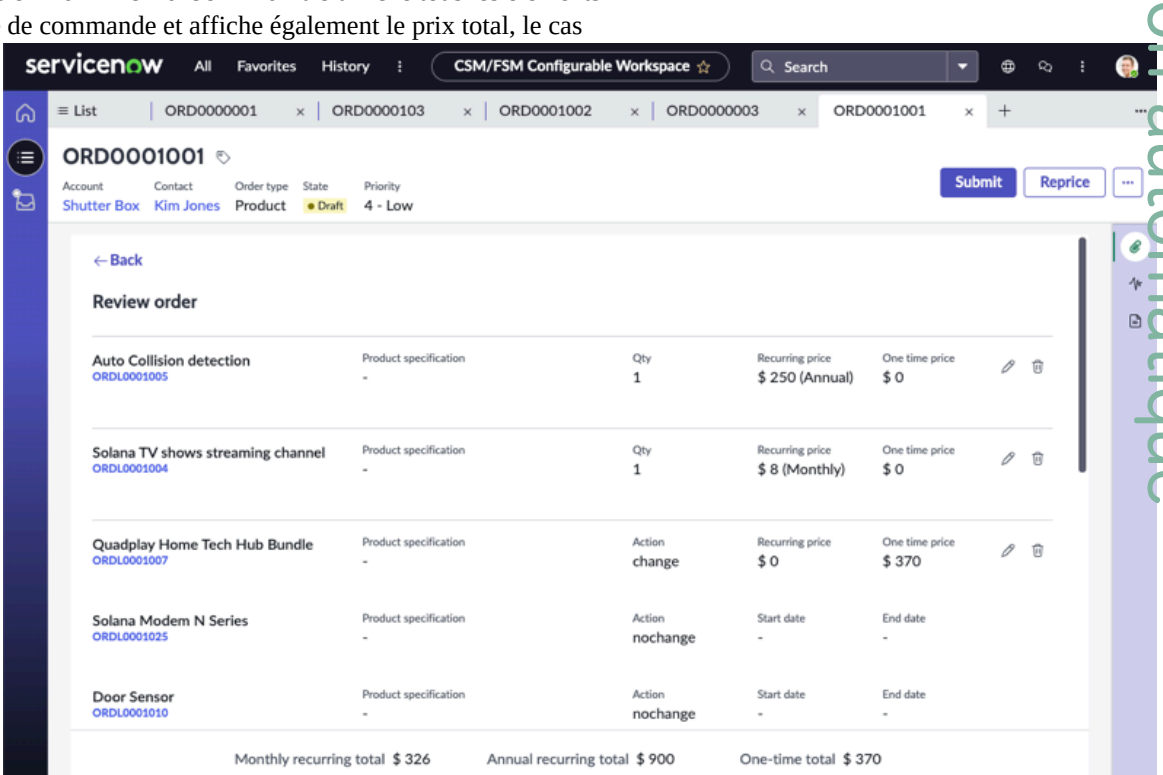
1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout**.
3. Sélectionnez la commande souhaitée et examinez les éléments de ligne de commande.

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.



4. Enregistrez tout changement ou mise à jour et sélectionnez le bouton **Retarifer** pour réinitialiser le prix total.
5. Sélectionnez **Examiner et soumettre** pour déplacer la commande vers l'état Prêt pour approbation.
   La fenêtre **Examiner la commande** affiche tous les éléments de ligne de commande et affiche également le prix total, le cas échéant.



6. Après avoir vérifié la commande, sélectionnez **Soumettre**.
   L'état de la commande passe de **Brouillon** à **Soumis** et devient disponible au chef de produit pour examen et approbation.

Information associée

Approuver une commande de produit ou de service 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.

Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

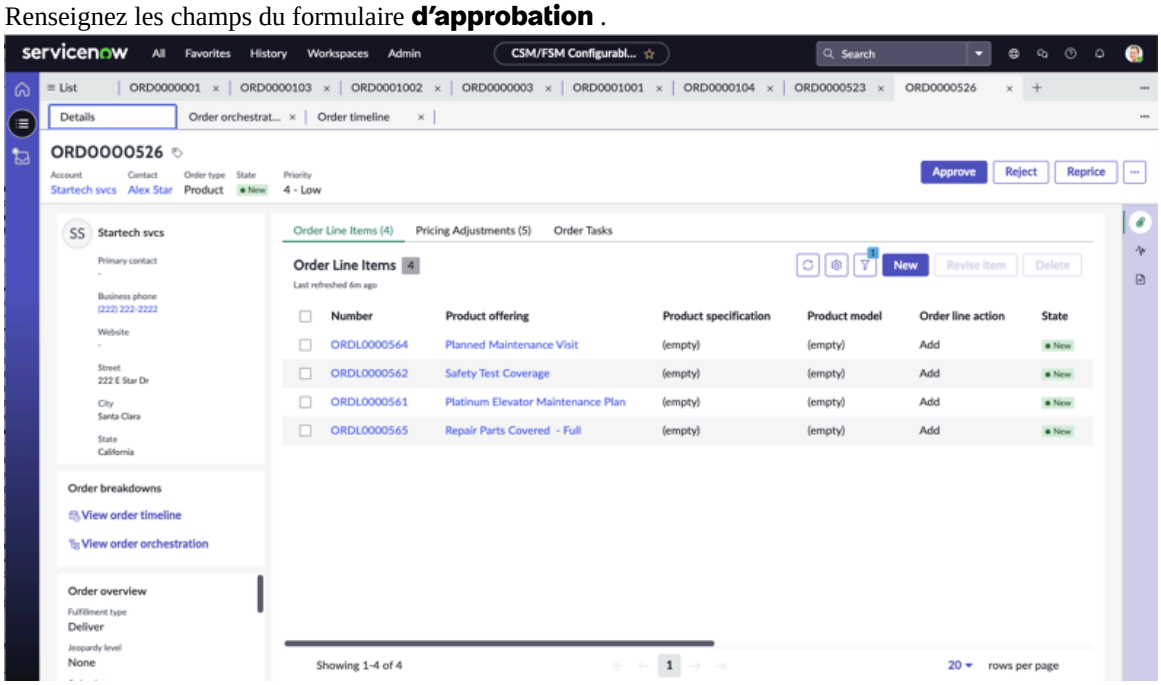
Lorsqu'une commande est soumise, l'étape suivante consiste à examiner la commande et à l'approuver. Les commandes approuvées sont prêtes à démarrer le processus d'exécution dans Gestion des commandes.

Avant de commencer

Rôle requis : product_manager

Procédure

1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout**.
3. Sélectionnez la commande que vous souhaitez examiner et approuver.
   Les commandes prêtes à être **approuvées sont à** l'état Soumis.
4. Renseignez les champs du formulaire **d'approbation** .



Formulaire d'approbation de commande

Champ	Description
Bouton Approuver	Approuvez les commandes à l'aide du bouton **Approuver** . La commande est mise à jour à l'état **Terminé** et entre en cours d'exécution.
Bouton Rejeter	Ce bouton rejette la commande, ce qui change l'état de la commande en **Rejeté**. Les commandes rejetées sont mises à la disposition des agents de commande pour qu'ils apportent des modifications et des mises à jour.
Réévaluer	Recalculez les prix à l'aide du bouton **Renommer** lorsque des mises à jour sont apportées aux éléments de ligne de commande.
Afficher la chronologie de la commande	Pour afficher la chronologie de la commande, sélectionnez **Chronologie**.
Afficher l'orchestration de commande	Ouvre le formulaire **d'orchestration** de commande, qui est une référence visuelle aux étapes nécessaires pour exécuter 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
Nouveau	Pour ajouter une nouvelle ligne de commande à la commande existante, sélectionnez **Nouvelle**.
Réviser l'élément	Apportez des modifications aux éléments de ligne de commande en sélectionnant le bouton **Réviser l'élément** .
Supprimer	Pour supprimer un élément de ligne de commande, sélectionnez **Supprimer**. Les postes sont supprimés et les prix sont recalculés.

5. Sélectionnez **Approuver**.
   La commande est approuvée et l'état de la commande devient **Terminé**.

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 important de mettre à jour les spécifications du produit existant 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'exécution des commandes.

La mise à jour des versions de spécification contribue à :

- 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 des options existantes.
- l'intégration de nouvelles relations et la mise à jour ou la suppression de 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
  - Changé : énumérations
  - Supprimé
- Relations enfants (groupées/composées)
  - Nouveau
  - Supprimé
  - Modifier la cardinalité
- Relations horizontales/Règles de compatibilité
- Règles de mappage d'attribut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 à jour de la version de spécification par lots

Un ensemble de versions de spécifications peut être mis à jour à l'aide de l'utilitaire de spécification par lots dans Gestion des ventes et commandes. La spécification peut également être planifiée.

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 de produits puissent être mises à jour pour refléter les changements et les mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : system_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le changement de version de spécification de produit, modifiez l'ID de vérification d'une spécification entrante et l'ID de spécification de l'inventaire des produits.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** et saisissez 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 la propriété système pour l'ouvrir.
   Si l'enregistrement de propriété système n'est pas 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 par lots des versions de spécification de produit

Utilisez la tâche de mise à jour par lots d'inventaire pour mettre à jour les spécifications des produits lorsque des changements se produisent d'une version à une autre.

Avant de commencer

Rôle requis : product_catalog_admin et product_catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise à jour de la spécification d'inventaire par lots permet aux administrateurs de catalogue et aux chefs de produit 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 contient des erreurs.

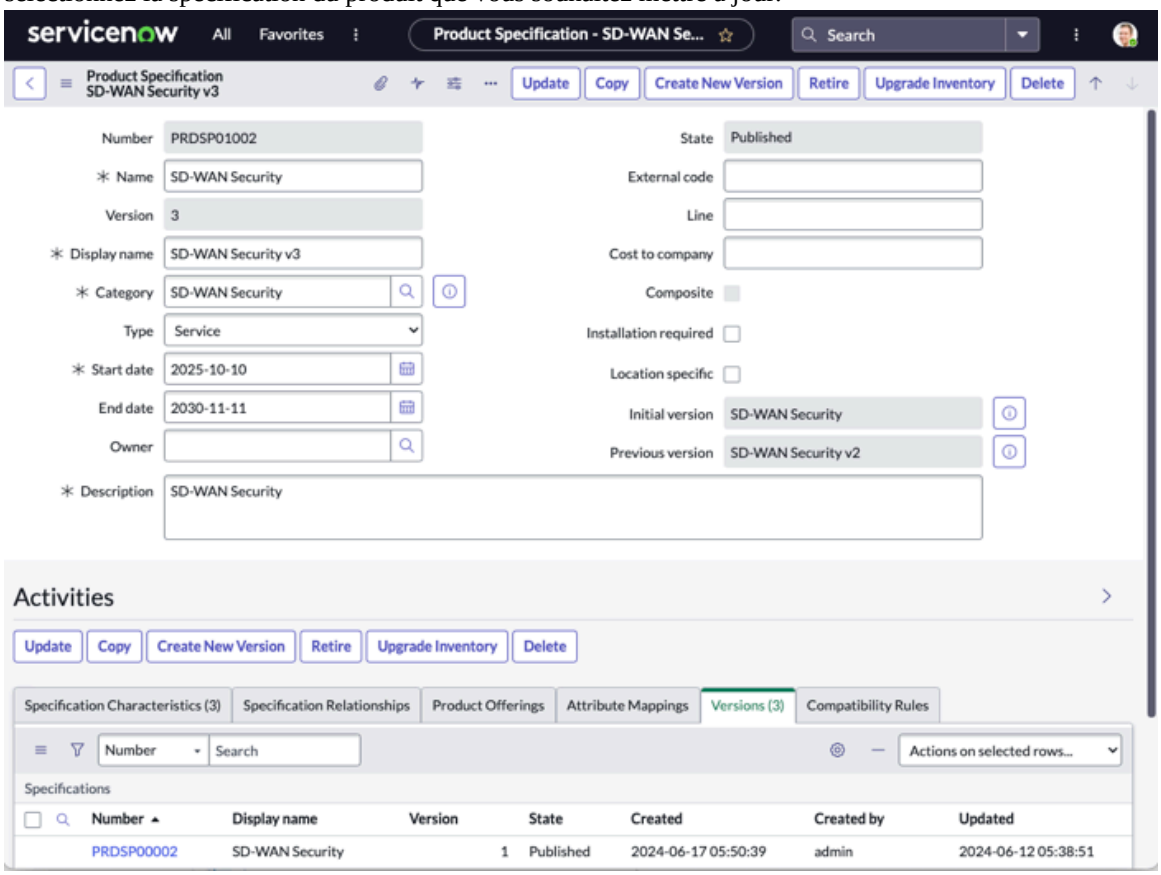
Il y a deux étapes pour effectuer ce processus. La première consiste à mettre à jour la version de spécification de la version source vers la version cible. La deuxième étape consiste à exécuter une tâche de mise à niveau de l'inventaire.

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

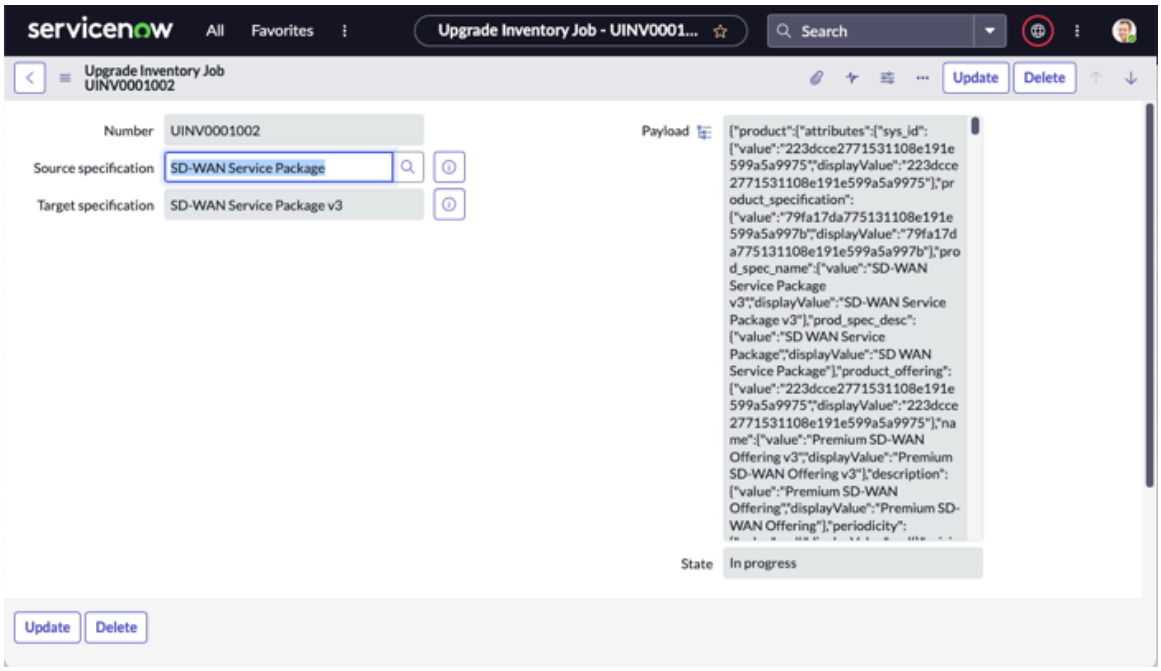
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Spécifications de produits** et sélectionnez la spécification du produit que vous souhaitez mettre à jour.



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.
   Aujourd'hui, il existe 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 démarrer la mise à jour de version sur les inventaires de produits existants, sélectionnez **Mettre à niveau l'inventaire** , puis sélectionnez **Oui** à l'invite.
   La tâche est créée pour la spécification source en tant que v1 et la cible est automatiquement renseignée comme 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 **Tout** > **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 erreurs éventuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **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 entrantes indique le nombre d'inventaires de produits qui correspondent à la spécification de la source. Une fois que tous les enregistrements de file d'attente entrante sont traités, la demande crée une ordre de changement pour chacun des enregistrements de file d'attente entrants 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 de spécification à l'aide du formulaire de liste État de tâche de l'inventaire de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : product_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion de catalogue de produits** > **Mettre à niveau les tâches d'inventaire** et sélectionnez **Tout**.
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	La 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.

Utiliser des ordres de changement pour les changements d'emplacement

Mettez à jour l'emplacement de l'inventaire des produits par le biais d'un ordre de changement.

Avant de commencer

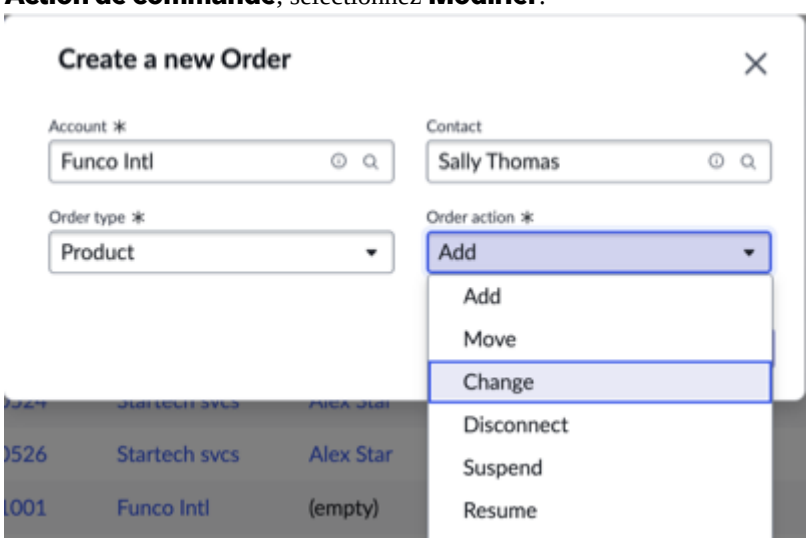
Rôle requis : order-agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonctionnalité permet aux agents de déplacer leurs services/produits d'un emplacement à un autre. Les entreprises peuvent initier des ordres de changement soit via l'espace de travail configurable CSM, soit via les API de commande, qui déconnectent les services à un emplacement existant, puis répondent aux demandes d'ordre de déplacement au nouvel emplacement.

Procédure

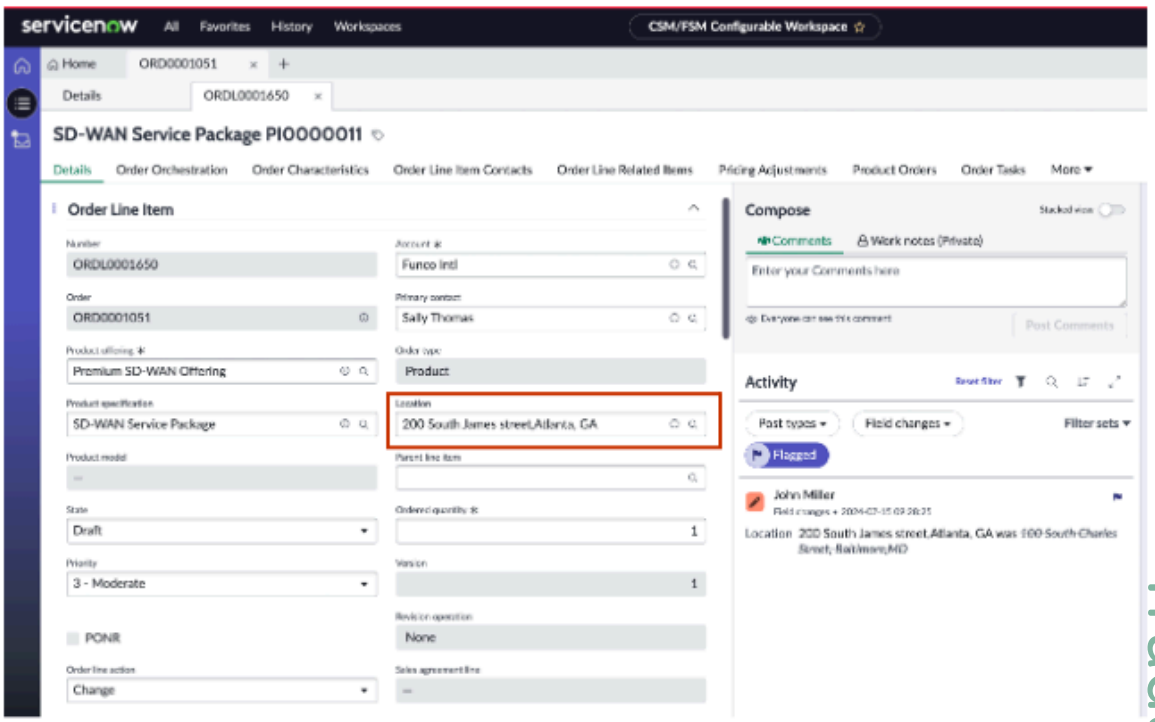
1. Dans **l'espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Ouvrez l'élément de ligne de commande qui nécessite un changement d'emplacement et mettez à jour le champ d'emplacement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Revenir à **Commandes de clients : toutes** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte **de dialogue Créer une nouvelle commande** , sélectionnez un **compte** , puis sous **Action de commande**, sélectionnez **Modifier**.



5. Sélectionnez **Créer**.
6. Dans le **catalogue**, sélectionnez **Gérer** pour ouvrir la ligne de commande pour le changement d'emplacement.
7. Accédez au champ **d'emplacement** dans la ligne de commande et mettez à jour 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.



8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Examinez les changements et sélectionnez **Examiner et soumettre**.
   L'ordre de changement est propagé à travers toutes les lignes de commande et toutes les 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 autorisations au niveau de la ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : order_agent ou order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

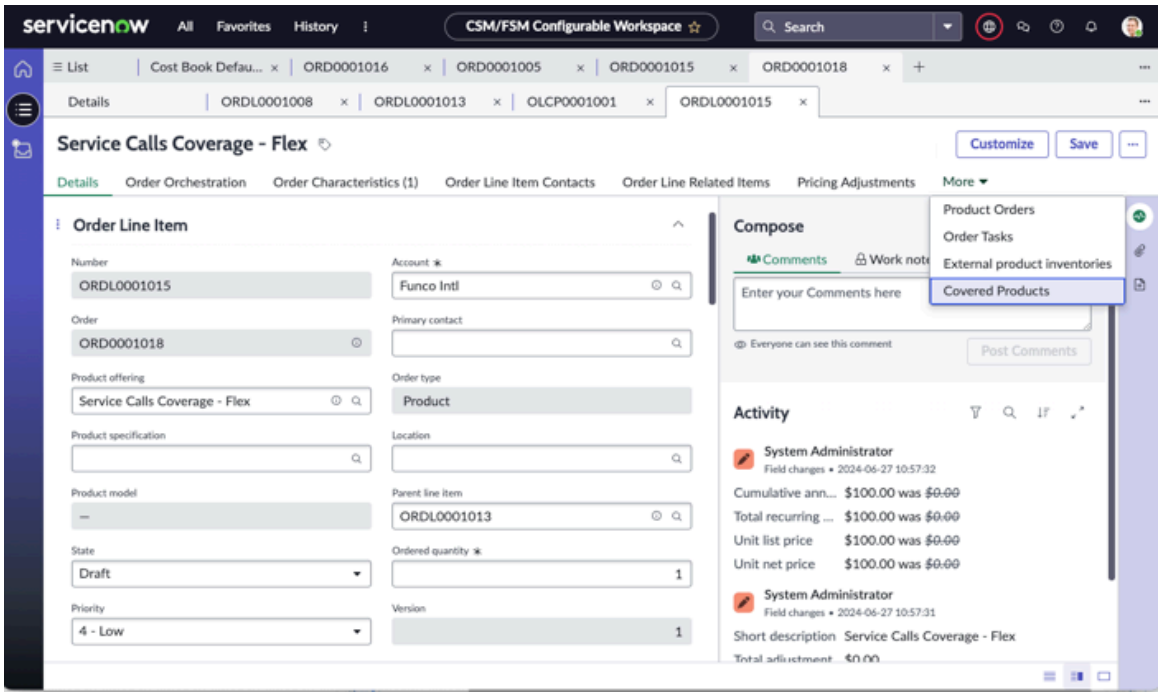
Les agents de commande peuvent ajouter des produits couverts à une ligne de commande de type Autorisation ou Contrats au cours du processus de capture de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Commandes de clients** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Éléments de ligne de commande** , sélectionnez le type d'autorisation ou de contrat de la ligne de commande.
3. Sélectionner **Autres** > **Produit couvert**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fiche Produit couvert, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Créer un nouveau 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 :
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sur la page de l'élément de ligne de commande, sélectionnez la date de début et la date de fin du contrat.
8. Passez l'état à **Terminé**.
   Un contrat est créé avec les détails du contrat de la ligne de commande.

[store-future: BEGIN review]

Créer, approuver et exécuter les commandes (produits) des clients

Découvrez comment les commandes des clients (également appelées commandes de produits) sont capturées et comment vos responsables et agents d'exécution les examinent, les orchestrent et les exécutent. En utilisant ce processus, vous vous assurez que les commandes des clients sont correctes et traitées efficacement tout au long du processus d'exécution.

Saisie directe de la commande client

Les agents peuvent capturer les commandes directement à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.

Capture de commande à l'aide de l'API Product Order Open

Si vous utilisez l'application, vous pouvez traiter les Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology commandes des clients à partir de systèmes de gestion des commandes clients tiers à l'aide de l'API Product Order Open. L'API ouverte Product Order est une ServiceNow implémentation de la spécification de l'API TMF622 :

Traduction automatique

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

Product Ordering Management. Pour en savoir plus, consultez API ouverte de commande de produit .

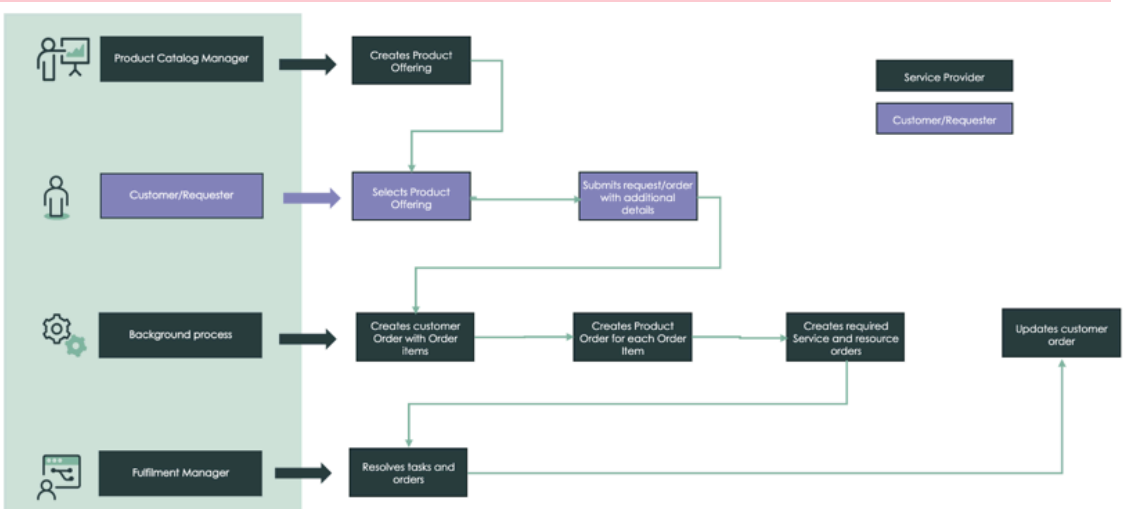
Génération d'enregistrements de commandes clients post-capture

Lorsque vous capturez ou saisissez directement une commande client, un enregistrement de commande client est généré dans le Now Platformfichier . Un enregistrement de commande client a 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 de produit, ainsi que ses caractéristiques requises et ses valeurs caractéristiques.
- Pour les commandes des clients Modifier et Déconnecter, la ligne de commande contient les détails de l'inventaire des produits que vous mettez à jour ou déconnectez.
- L'élément de ligne de commande peut comporter un emplacement et des informations connexes telles que les détails du contact client.

Le diagramme suivant montre ce qui se passe lorsqu'une commande client est capturée puis exécutée.

Gestion des commandes de clients et de services



Examen, approbation et décomposition des commandes des clients

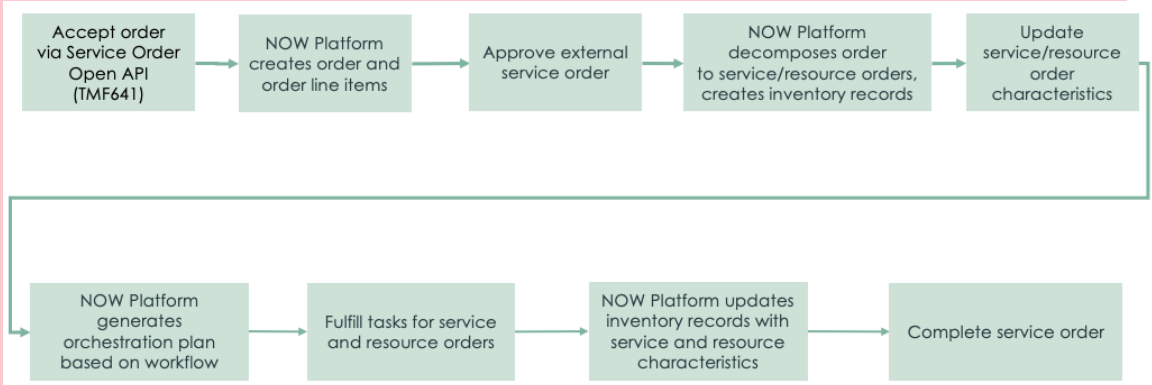
Une fois que lesagents ont capturé ou saisi une commande client, le gestionnaire d'exécution des commandes la sélectionne dans le Espace de travail configurable de CSM, vérifie les informations suivantes, puis approuve ou rejette son exécution :

- Commande de client
- Éléments de ligne de commande
- 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.

Exemple de workflow d'exécution de commande client utilisant l'API ouverte de commande de service



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 revenir à un état normal. Le responsable de l'exécution des commandes apporte les modifications appropriées aux caractéristiques des spécifications du produit et à d'autres informations, et peut alors tenter d'approuver la commande du client.

Si le gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande d'un client, le processus suivant se produit :

- Le champ **État** devient **En cours**.
- La décomposition de la commande du client a lieu. Elle est basée sur les spécifications de produits, de services, de ressources, de relations de spécifications et de règles de décomposition du catalogue de produits. Il crée toutes les commandes de produits, de services et de ressources de domaine requises pour chaque élément de ligne de commande client approuvé, puis déclenche le workflow d'exécution 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 des rôles d'exécution de commande et de fournisseur
- Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
- Approuver et exécuter les commandes (de produits) des clients

Génération du modèle de produit

L'génère Now Platform en interne un enregistrement de modèle de produit pour chaque configuration unique d'une spécification, s'il n'en existe pas , à utiliser dans le processus d'exécution. Un modèle de produit représente les options de 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 via Pont de services

Si la commande provient directement d'une instance client via , un Pont de servicestraitement spécialisé supplémentaire a 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.

1. Lorsqu'un client demande un élément de catalogue à partir de Service Catalog, il se produit ce qui suit :
   a. Une demande et un élément de demande sont générés dans l'instance du client.
   b. Une commande client et des éléments de ligne de commande client sont générés dans l'instance des fournisseurs.

Remarque :
Pour en savoir plus sur Pont de servicesles catalogues de services, sur l'utilisation de catalogues de services et sur la demande d'élément de catalogue à partir de Catalogue de services, voir :
-
- Service Catalog

2. Les données de la commande se synchronisent sur les instances du client et du fournisseur, ce qui permet aux agents qui utilisent les deux instances de suivre sa progression.
3. Lorsque votre gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande du client, un message s'affiche dans votre instance indiquant que l'instance du client a été mise à jour en conséquence.
4. Une fois la commande client terminée, les notes de travail sont mises à jour sur l'instance des clients d'entreprise.
   - Ces notes permettent à votre client de consulter l'état de la commande à partir de son propre catalogue de services.
   - Toutes les mises à jour d'état dans la commande sont automatiquement synchronisées avec l'instance de l'entreprise cliente.

Information associée

Gestion des commandes

Installer et configurer Gestion des commandes

[End]
[store-future: BEGIN review]

Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits

Avec la capture des commandes, vos agents de commande peuvent directement saisir les commandes des clients (produits) et les commandes de service dans le Now Platformfichier . Ils peuvent également créer des commandes de produits et de services multisites avec un ou plusieurs produits et services pour le compte de vos clients. La capture de commande est prise en charge dans la version et les San Diego versions ultérieures.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création de commandes de service dans la capture de commandes, reportez-vous à la section Création de commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des débranchements.

Order de saisie pour une saisie directe de commande

Vos agents peuvent capturer des commandes en procédant comme suit :

- Créez des commandes manuelles pour des produits et services standard avec tarification.
- Créez des commandes manuelles de produits et de services avec des produits et services supplémentaires qui ont été identifiés comme des besoins du client lors de l'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.

La création d'une commande manuelle de produit ou de service implique les étapes suivantes :

1. L'agent sélectionne et configure l'offre de produit et les spécifications du service, puis effectue des vérifications avant la soumission.
2. L'agent envoie la commande.

   Le Now Platform crée un enregistrement de commande de produit ou de service pour gérer l'exécution de la commande. Une commande de produit ou de service comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés qui décrivent le produit acheté ou les services en cours d'exécution.

3. Pour examiner ou modifier une commande de produit ou de service après l'avoir envoyée, 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 (de produits) des clients
   - Examen des commandes de service.
4. Une fois que les responsables de l'exécution des commandes ou les gestionnaires de service ont terminé leur examen de la commande, ils peuvent approuver (ou rejeter) l'exécution de la commande par des agents d'exécution de commande ou de service. Pour en savoir plus sur l'examen et l'exécution des commandes des clients ou des services, quelle que soit leur source, consultez les rubriques suivantes :
   - Approuver et exécuter les commandes (de produits) des clients
   - Approuver et exécuter les commandes de service

Remarque :
Si vous utilisez l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology , de nombreuses commandes de clients (produits) et de services que vous traitez dans le Now Platform peuvent être capturées automatiquement à partir des sources suivantes :

- À partir de systèmes de gestion des commandes tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou ServiceOrder ing Open (TMF641).
- ServiceNow Des instances de vos clients via l'application Pont de services dans la version et les San Diego versions ultérieures.

Information associée

Commande de produit : API ouverte

Commande de service : API ouverte

[End]
[store-future: BEGIN review]

Commander un nouveau produit

UtilisezOrder Capture pour créer une commande de produit, également appelée commande client, pour vos clients ou votre personnel interne.

Avant de commencer

Effectuez les tâches de configuration suivantes avant d'utiliser la capture de commande :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Affectez des rôles d'exécution de commande et de fournisseur à vos utilisateurs.
2. Définissez et publiez vos offres de produits et vos spécifications de service destinées aux clients.
3. Configurez l'exécution des commandes.

Pour en savoir plus, consultez Installer et configurer 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, vous sélectionnez le type de commande **Produit** , puis sélectionnez un compte client et un contact.
2. Dans le formulaire Sélectionner des produits, vous sélectionnez une ou plusieurs offres de produits et emplacements de destination pour la commande de produits.
3. Dans le formulaire Configurer les produits, vous configurez les produits commandés pour chaque élément de ligne de commande. Vous appliquez ensuite ces configurations de produit à un ou plusieurs emplacements, puis configurez les configurations de produits commandés par emplacement.
4. Dans le formulaire Vérifier la commande, vous examinez et envoyez la commande de produit.
5. Un gestionnaire d'exécution de commande peut désormais l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes (de produits) des clients.

Lorsque vous saisissez directement une commande de produit, un enregistrement de commande client est créé dans le pour gérer l'exécution Now Platform des commandes client. Une commande de produit comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés. L'élément de ligne de commande décrit un produit et l'action (ajouter) requise pour le service. Un élément de ligne de commande se compose également des éléments suivants :

- Les détails du produit en cours d'ajout, de mise à jour ou de suppression.
- Dans le cas d'un produit ajouté, l'élément de ligne de commande contient les détails de la spécification du produit avec les caractéristiques et les valeurs caractéristiques requises.
- L'élément de ligne de commande peut comporter un emplacement et des informations connexes, telles que les détails du contact du client.

Procédure

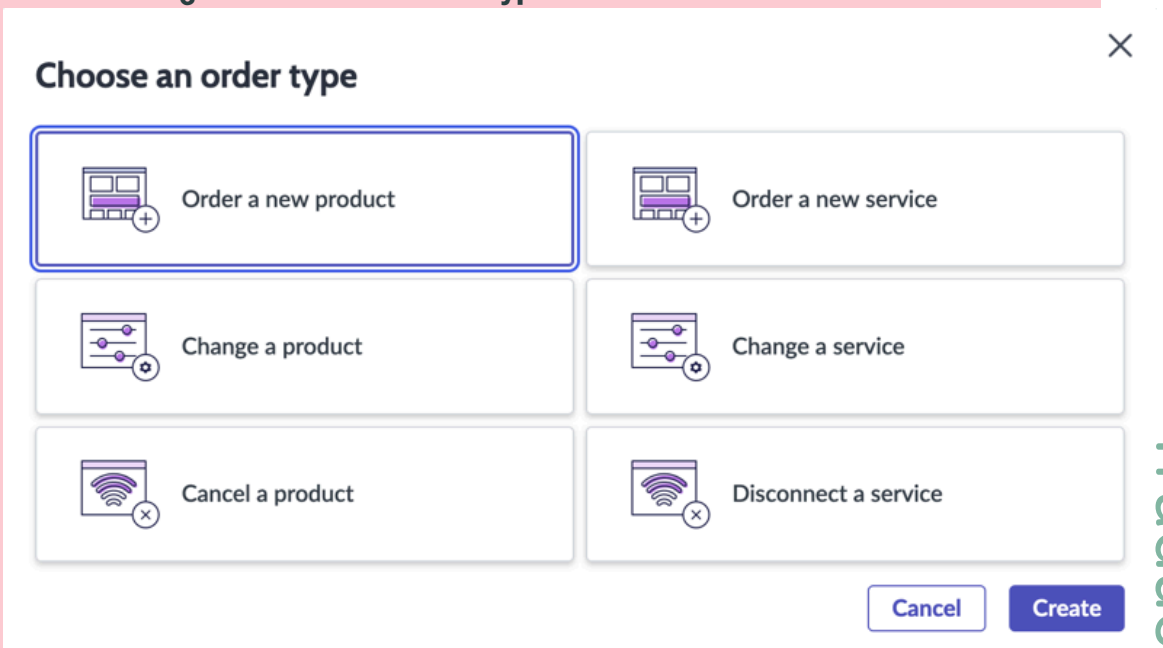
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Accédez à Order Capture à partir de l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** .
3. Selon que vous créez une commande pour un compte client existant ou que vous créez un compte client avant de créer la commande, vous pouvez sélectionner l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Commander un nouveau produit** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir et classer le type



[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte client et le contact

Sélectionnez le compte client et les informations de contact de la commande comme prochaine étape du processus de création d'une commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvelle commande de produit : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Sélectionnez le compte pour lequel vous créez une commande de produit. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte spécifique, tapez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts client et trouver un contact spécifique, tapez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.
Le Now Platform crée un enregistrement de commande client avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à États 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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionnez les emplacements et les offres de produits pour la commande de produit

Sélectionnez les emplacements de destination et les offres de produits lors de l'étape suivante du processus de création d'une commande de produits. Vous sélectionnez les emplacements de destination du client, puis ajoutez les offres de produits que vous vendez au client pour chaque emplacement désigné.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Lorsque la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement s'affiche dans Sélectionner des produits, sélectionnez le ou les emplacements de destination auxquels vous livrez les produits sur cette commande.

   Remarque :
   Pour accéder à la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement, dans la fenêtre Emplacements, cliquez sur **Ajouter un emplacement**.

   a. Placez votre curseur dans le champ **Emplacements** , cliquez sur le champ, puis sélectionnez un emplacement. Les sélections d'adresses disponibles proviennent du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour filtrer la liste d'adresses des clients et trouver un emplacement spécifique, tapez 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 la fenêtre Emplacements. Pour ajouter un autre emplacement ou supprimer un emplacement précédemment sélectionné, procédez comme suit :

2. Dans le volet Emplacements, sélectionnez l'emplacement auquel vous souhaitez proposer une offre de produit, puis ajoutez le contact de l'emplacement, les offres de produits et les quantités commandées pour l'emplacement :

   a. Dans la section Contact de l'emplacement, entrez éventuellement le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable de la personne à contacter pour l'emplacement sélectionné. Ces informations créent un enregistrement de contact d'élément de campagne.

   b. Dans la section Offres de produits du volet Sélectionner des produits, effectuez les actions suivantes pour l'emplacement sélectionné :

      - Dans le champ **Offres** , sélectionnez les offres de produits que vous proposez à l'emplacement.
      - Dans le champ **Quantité** , saisissez une quantité commandée pour chacune 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.

Sélectionner Produits : offres de produits

Champ	Description
Offres*	Offre de produit publiée que le client commande pour une livraison à l'emplacement de destination sélectionné. Il peut s'agir, par exemple, d'un service Internet, de forfaits mobiles tout-en-un, d'une offre SD-WAN Premium ou d'un forfait mobile Premium illimité. Vous pouvez sélectionner plusieurs produits à vendre pour chaque emplacement sélectionné : **i.** Sélectionnez une offre de produits dans la liste des offres de produits publiées. Pour filtrer la liste des offres de produits et trouver une offre de produits, tapez les premières lettres du nom du produit. **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 de produit commandée par le client 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 la commande, cliquez sur l'icône Supprimer (

c. Pour ajouter une autre offre de produits pour cet emplacement, cliquez sur **Ajouter des offres de produits**, puis répétez le processus de sélection d'une offre et de saisie d'une quantité de commande.

3. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des offres de produits pour tous les emplacements, cliquez sur **Configurer les éléments**.

Résultats

Le Now Platform crée des éléments de ligne de commande pour chaque emplacement en fonction de la quantité et des spécifications définies des offres de produits, et les associe à la commande de produit.

Example:

Si un utilisateur de Santa Clara sélectionne deux offres SD-WAN Premium, il crée six éléments de Now Platform ligne de commande. Vous pouvez ensuite modifier les valeurs de caractéristique différemment pour chaque élément de ligne. 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 des caractéristiques de commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de configuration facultative vous permet de copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein d'un même emplacement pour différents éléments de ligne de commande supérieure.

[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]

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 des caractéristiques de commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des éléments connexes et des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de configuration facultative vous permet de copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein d'un même emplacement pour différents éléments de ligne de commande supérieure.

Chaque offre de produit dispose d'un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques :

- Chaque caractéristique est générique, c'est-à-dire qu'elle est associée à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs du produit, du service ou de la ressource.
- Pour chaque article commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de 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 manière incrémentielle.

Par exemple, votre client commande un forfait mobile tout-en-un et vous souhaitez mettre à jour les caractéristiques de commande de celui-ci lorsque vous configurez la ligne de commande. Pour ce faire, utilisez la section Caractéristiques pour sélectionner les options commandées pour le plan, y compris les options suivantes :

- SMS Pack
- Pack de fonctions vocales
- Pack de données

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour vos offres de produits.

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit à configurer.
   Missing Info 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 qu'une adresse de livraison ou des caractéristiques de commande 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.

2. 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 de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit que le client commande pour exécution.
Emplacement	Lieu de livraison de l'offre de produit commandée 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.
Quantité commandée	Quantité commandée pour cet élément de ligne de commande. Vous pouvez modifier cette quantité selon vos besoins.

3. 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 s'affiche selon le pays que vous avez défini lors de la configuration de votre compte client. Si la devise que vous avez définie est autre que celle des paramètres régionaux du système, il Now Platform la 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 de tarification. Ils n'augmentent ou ne diminuent que si vous ajoutez ou supprimez des offres de produits non obligatoires, modifiez les valeurs de caractéristiques ou les quantités commandées pour un poste.

Nouvelle commande de produit : détails : tarification

Champ	Description
Frais mensuels récurrents par unité	Total des frais mensuels récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais de ligne mensuels. Ces frais sont basés sur les frais mensuels récurrents par prix unitaire qui sont définis dans le catalogue de produits pour chaque 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
	de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Frais non récurrents par unité	Total des frais non récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais d'installation uniques. Ces frais sont basés sur les frais non récurrents par prix unitaire qui sont définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Prix total	Prix total de l'élément de ligne de commande, qui est calculé en additionnant tous les prix des options caractéristiques, puis en les multipliant par la quantité de commande de l'élément de ligne. Le prix de l'élément de ligne de commande de niveau supérieur comprend les informations suivantes : ○ Frais mensuels récurrents et non récurrents par unité pour l'offre de produits. ○ Prix définis dans le catalogue de produits pour les valeurs d'options de caractéristiques que vous avez désignées pour l'élément de ligne de commande de niveau supérieur.

4. Pour examiner les options de caractéristiques et les valeurs de l'élément de ligne de commande, cliquez sur **Caractéristiques**.

Nouvelle commande de produit : caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques comprennent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels.
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.

5. Pour mettre à jour ou saisir des valeurs pour les sélections d'options de caractéristiques avec des indicateurs **(vides),** 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 la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert ( ) 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 l'offre de produit. Les caractéristiques comprennent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez entrer les informations de valeur pour la caractéristique sélectionnée que vous mettez à jour.

c. Après avoir examiné et mis à jour les options et les valeurs de la caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Pour copier les valeurs caractéristiques d'un produit entier d'un emplacement de destination vers un autre emplacement ou d'une offre de produit vers une autre offre de produit, effectuez les actions suivantes.

Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour le site de Santa Clara du client et que vous souhaitez également la vendre pour le site du client à San Francisco.

a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit que vous souhaitez cloner. Dans cet exemple, il s'agit de l'offre de produit pour l'emplacement de Santa Clara à partir duquel vous effectuez la copie.

b. Cliquez sur **Détails** pour revenir au volet Détails : élément de ligne de commande.

c. Dans le champ **Offre de produits**, cliquez sur l'icône de configuration de l'élément de ligne de commande de copie (

d. Une fenêtre Sélectionner les emplacements à copier de cette configuration s'affiche avec les informations suivantes :

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

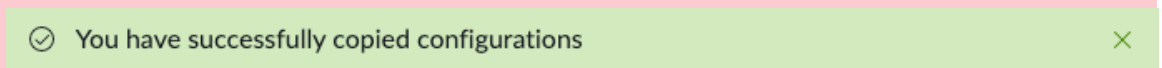
Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Offre de produits *	Nom de l'offre de produit à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Copier vers les emplacements*	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration du produit. **i.** Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement. **ii.** Pour sélectionner un autre emplacement, placez le curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.

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 de produits de l'offre de produits sélectionnée de son emplacement sélectionné à l'emplacement de copie spécifié. Par exemple, il copie la hiérarchie de produits de l'offre de service SD-WAN Premium de Santa Clara vers l'emplacement sélectionné de San Francisco. Si les mêmes éléments de ligne d'offre existent dans l'emplacement de destination, il copie les options et les valeurs de la caractéristique.

7. Pour ajouter des articles connexes pour les commandes de vos clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.

8. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour l'élément de ligne de commande, effectuez l'une des actions suivantes.

9. En cliquant sur le bouton **Examiner** , la validation des éléments connexes de la commande client se produit et vous dirige vers la page de soumission de la commande.

Option	Description
Si la validation est réussie	Le Now Platform affiche le message suivant : Les éléments d'inventaire/de ligne de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations sur la commande ne nécessitent aucune saisie supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l'exécution de la commande.
En cas d'échec de la validation	L'un Now Platform des messages suivants s'affiche : ○ 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 appropriés avant la fermeture des commandes de domaines 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.

Option	Description
	○ 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 sur la 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 produit

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande à l'étape suivante 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 l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à la section Examen des commandes (de produits) des clients.

Procédure

1. Sur le formulaire de commande de nouveau produit, passez en revue les informations générales et tarifaires des éléments de ligne de commande.

Nouveau formulaire de commande de produit

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit que le client commande pour exécution.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais de ligne mensuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cet élément de ligne de commande. Un exemple est les 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. Ils ne changent que si vous modifiez les valeurs de caractéristique des postes de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit.

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu ( ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les volets **Detail (Détails**) et **Activity (Activité**).

      Remarque :
      Pour en savoir plus sur ces champs, reportez-vous Formulaire Éléments de ligne de commande (commandes de clients)à .

   b. Dans le volet **Détails** , renseignez les informations sur l'élément de ligne de commande selon vos besoins. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Mettre** à jour pour mettre à jour les détails de l'élément de ligne de commande.
   c. Dans le volet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Commentaires** peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Notes de travail (privé)** ne peut être consulté que par votre personnel interne.
   d. Lorsque vous avez terminé de saisir des commentaires ou des notes de travail privées, cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Pour l'envoyer pour approbation d'exécution, cliquez sur **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats
Lorsque vous soumettez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution de commande peut désormais l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes (de produits) des clients.

[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.

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 Now Platform pour vos clients.

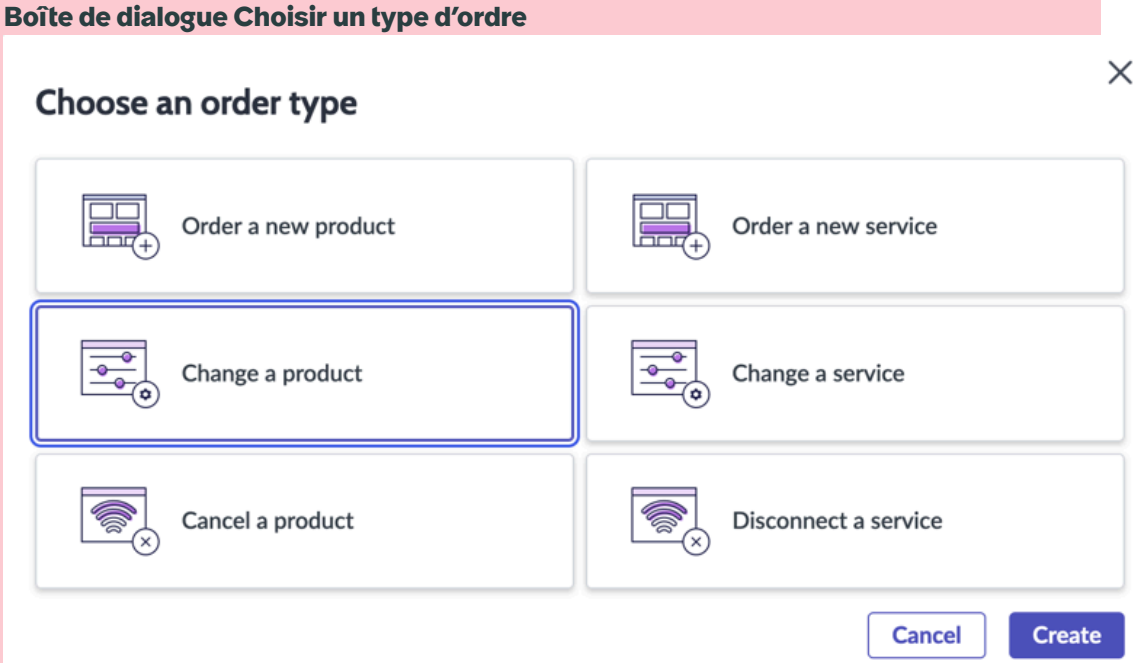
Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour modifier un enregistrement d'inventaire de commande de produit pour un compte client existant, procédez comme suit :
   a. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), cliquez sur **Commandes client**.
   b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Toutes** ou, pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Modifier un produit** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type d'ordre



[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les coordonnées d'un client

Sélectionnez le compte et les coordonnées d'un client comme première étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Renseignez les champs du formulaire.

Changer un produit : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts client et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de produits dans l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de produits à partir de l'inventaire disponible comme étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner des produits, le Now 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 ( ) 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 stocks de produits que vous allez modifier. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre.

Remarque :
Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services qui sont commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de produits directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Pour choisir tous les inventaires de produits disponibles sur chaque page, cliquez sur **Tout sélectionner** , 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 des inventaires de produits à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre.

2. Dans le volet Sélectionner tout, cliquez sur les inventaires de produits que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de produits, placez votre curseur n'importe où dans l'ordre de modification et cliquez sur **Désélectionner**.

   Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de produits, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet d'informations sur l'inventaire des produits, examinez les détails de la commande et les informations sur les caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite

Configurez les détails de l'élément de ligne de commande, modifiez les valeurs des caractéristiques de commande pour les spécifications de produit et ajoutez ou supprimez les spécifications de produit facultatives. Vous pouvez utiliser une fonction de copie de configuration facultative pour copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produit à différents emplacements ou au sein d'un même emplacement pour les différents éléments de ligne de commande principale.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Rechercher et afficher un inventaire à l'aide d'un filtre

[store-future: BEGIN review]Recherchez et affichez les enregistrements d'inventaire de 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 produit.[End]

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement.
   Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez le 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 du produit** , puis sélectionnez une spécification de produit.
   Les spécifications du produit s'affichent lorsque vous sélectionnez l'offre de produit. Une fois que vous avez sélectionné les spécifications 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du produit que vous avez sélectionnées.

b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications du produit sélectionné.

- Pour sélectionner une autre valeur, placez le 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 Tout sélectionner.

[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 complets lors de l'étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous modifiez un enregistrement d'inventaire de commande de produit, créez Now Platform les éléments de ligne de commande selon les spécifications que vous avez définies. Si votre inventaire de produits sélectionné possède des inventaires de produits parents ou grands-parents, les postes de ligne de commande sont également créés pour les inventaires de produits parents ou grands-parents. Si les inventaires sélectionnés sont des articles parents de commande supérieure, les éléments de ligne de commande ne sont créés que pour les éléments parents, et non pour les éléments de commande enfants.

Par exemple, supposons que votre client souhaite modifier la commande de l'appareil SD-WAN Edge. Une fois que vous avez sélectionné l'inventaire des produits pour cet élément, le Now Platform crée deux éléments de ligne de commande pour cet ordre de changement, l'un pour l'appareil SD-WAN Edge et l'autre pour son parent, le package de services SD-WAN. Si vous sélectionnez l'inventaire des packages 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 des caractéristiques de commande pour l'offre de produit et ajouter ou supprimer des spécifications de produit facultatives. Une fonction de copie de configuration facultative vous permet de copier les valeurs caractéristiques d'une offre de produits à différents emplacements ou au sein d'un même emplacement pour les différents éléments de ligne de commande supérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 offre de produit dispose d'un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques :

- Chaque caractéristique est générique, c'est-à-dire qu'elle est associée à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs du produit, du service ou de la ressource.
- Pour chaque article commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de 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 manière incrémentielle.

Par exemple, votre client demande à modifier la commande d'un forfait mobile Tout-en-un et vous souhaitez mettre à jour les caractéristiques de commande de celui-ci 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 fonctions vocales
- Pack de données

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour vos offres de produits.

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produits 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 de livraison ou des caractéristiques de commande, pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour consulter les détails généraux et tarifaires de l'élément de ligne de commande sélectionné, cliquez sur **Détails**.
   La table suivante décrit les champs de cet onglet.

Changement de produit : détails : onglet Élément de ligne de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Emplacement	Emplacement de l'inventaire de la commande de produit que le client est en train de modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 produit que le client est en train de changer.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.

3. 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 s'affiche pour le pays que vous avez défini lors de la configuration de votre compte client. Si vous définissez une devise autre que celle des paramètres régionaux système, la Now 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 de tarification. Les montants n'augmentent ou ne diminuent que lorsque vous ajoutez ou supprimez des offres de produits non obligatoires ou que vous modifiez les valeurs caractéristiques ou les quantités commandées d'un poste.

Changement de produit - Détails - Onglet Tarification

Champ	Description
Frais mensuels récurrents par unité	Total des frais mensuels récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais de ligne mensuels. Ces frais sont basés sur les frais mensuels récurrents par prix unitaire qui sont définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Frais non récurrents par unité	Total des frais non récurrents par unité pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais d'installation uniques. Ces frais sont basés sur les frais non récurrents par prix unitaire qui sont définis dans le catalogue de produits pour chaque option de caractéristique de l'offre de produits sélectionnée.
Prix total	Prix total de l'élément de ligne de commande, qui est calculé en additionnant tous les prix des options caractéristiques, puis en les multipliant par la quantité de commande de l'élément de ligne. Le prix de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	l'élément de ligne de commande de niveau supérieur comprend les informations suivantes : ○ Frais mensuels récurrents et non récurrents par unité pour l'offre de produits. ○ Prix définis dans le catalogue de produits pour les valeurs d'options de caractéristiques que vous avez désignées pour l'élément de ligne de commande de niveau supérieur.

4. Pour examiner les options de caractéristiques et les valeurs de l'élément de ligne de commande, cliquez sur l'onglet **Caractéristiques** .

Changement de produit : onglet Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques comprennent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels.
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.

5. Pour mettre à jour ou saisir les valeurs des sélections d'options de caractéristiques avec des indicateurs (vides), procédez comme suit :

   a. Dans la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) qui apparaît dans la colonne Details (Détails).

   b. Lorsque la fenêtre Caractéristiques de la commande s'affiche, renseignez les champs.

Changement de produit : onglet Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à l'offre de produit. Les caractéristiques comprennent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez entrer les informations 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
	valeur pour la caractéristique sélectionnée que vous mettez à jour.

c. Une fois que vous avez examiné et mis à jour les options et les valeurs de la caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Pour copier les valeurs caractéristiques d'un produit entier d'un emplacement de destination vers un autre emplacement ou d'une offre de produit vers une autre offre de produit, effectuez les actions suivantes :

a. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez l'offre de produit que vous souhaitez cloner.

b. Pour revenir au volet Détails - Élément de ligne de commande, cliquez sur **Détails**.

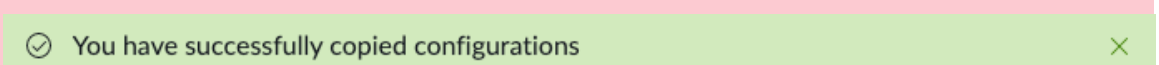
c. Dans le champ **Offre de produits** , cliquez sur l'icône de configuration des éléments de ligne de commande de copie (icône).

d. Lorsque la fenêtre Select locations to copy this configuration (Sélectionner les emplacements à copier) s'affiche, renseignez les champs :

Sélectionner les emplacements pour copier cette fenêtre de configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Offre de produits *	Nom de l'offre de produit à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de produit.
Copier vers les emplacements*	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration du produit. **i.** Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement. **ii.** Pour sélectionner un autre emplacement, placez le curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.

e. Cliquez sur **Copier**. Le message suivant s'affiche si le processus de copie réussit :



Ce processus copie la hiérarchie de produits de l'offre de produits depuis son emplacement vers l'emplacement de copie spécifié. Si les mêmes éléments de ligne d'offre existent dans l'emplacement de destination, il copie les options et les valeurs de la 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.

7. Pour ajouter des articles connexes pour les commandes de vos clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.

8. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les éléments de ligne de commande, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les éléments de ligne de commande et soumettre la commande de changement pour l'inventaire des produits

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande lors de la dernière étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de produit. Modifiez les détails de la commande, si nécessaire, avant de la soumettre pour approbation de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à la section Examen des commandes (de produits) des clients.

Procédure

1. Sur le formulaire Changement de produit, passez en revue les informations générales et tarifaires des éléments de ligne de commande.
   [store-future: BEGIN review]

Formulaire de changement de produit

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit que le client est en train de changer.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais de ligne mensuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cet élément de ligne de commande. Un exemple est les 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. Ils ne changent que si vous modifiez les valeurs de caractéristique des postes de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit.

[End]

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (ⓘ) en regard de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Les onglets **Détail** et **Activité** s'ouvrent.

      Remarque :
      Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à la section Formulaire Éléments de ligne de commande (commandes de clients).

   b. Dans l'onglet **Détail** , renseignez les informations relatives à l'élément de ligne de commande, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   c. Sous l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privé) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
   d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Cliquez sur **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats
Lorsque vous soumettez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution de commande peut l'examiner et l'approuver pour 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 Now Platform pour vos clients. Par exemple, vous voudrez peut-être annuler votre routeur actuel et hérité.

Traduction automatique

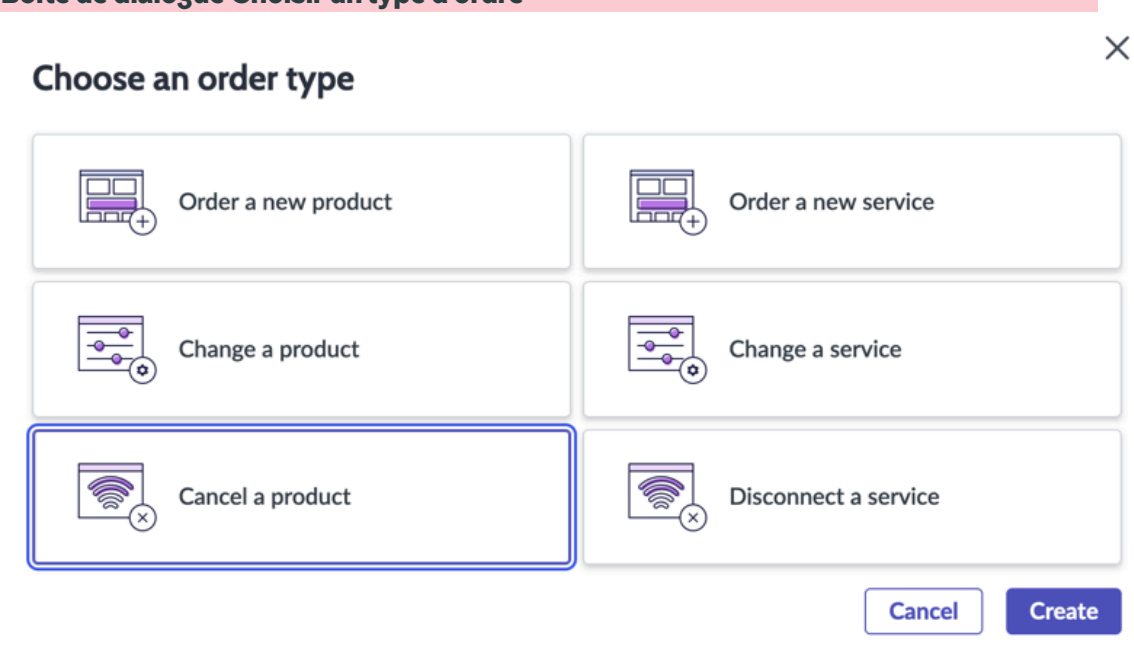
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour annuler un enregistrement d'inventaire de commande de 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 client**.
   b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Toutes** ou, pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Annuler un produit** et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Choisir un type d'ordre



Traduction automatique

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte et les coordonnées d'un client

Sélectionnez le compte et les coordonnées 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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Renseignez les champs du formulaire.

Annuler un produit : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande. Pour filtrer la liste de contacts client et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de produits dans l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de produits à partir de l'inventaire disponible comme prochaine étape du processus d'annulation d'un enregistrement d'inventaire de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner des produits, le Now 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 ( ) 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 inventaire disponible comprend tous les produits ou services qui sont commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de produits directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Pour choisir tous les inventaires de produits disponibles sur chaque page, cliquez sur **Tout sélectionner** , 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 afficher 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 n'importe quel inventaire de produits, placez votre curseur n'importe où dans l'ordre de modification et cliquez sur **Désélectionner**.

   Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de produits, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet d'informations sur l'inventaire des produits, examinez 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 de produits de votre client en utilisant le filtre comme prochaine étape du processus d'annulation d'un enregistrement d'inventaire de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement.
   Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez le 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 du produit** , puis sélectionnez une spécification de produit.
   Les spécifications du produit s'affichent lorsque vous sélectionnez l'offre de produit. Une fois que vous avez sélectionné les spécifications 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 du produit que vous avez sélectionnées.
   b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications du produit 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 le 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 Tout sélectionner.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les éléments de ligne de commande et soumettre l'ordre d'annulation pour l'inventaire des produits

Passez en revue tous les éléments de ligne de commande lors de la dernière étape du processus d'annulation d'un enregistrement d'inventaire de produits. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous annulez un inventaire de commande de produit, le Now Platform crée les éléments de ligne de commande selon les spécifications que vous avez définies. Pour annuler un enregistrement d'inventaire de commande de produit, 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 les éléments de commande enfants. 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 l'annulation de la commande d'un package de services SD-WAN. Une fois que vous avez sélectionné l'inventaire des produits, le Now Platform crée 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 l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à la section Examen des commandes (de produits) des clients.

Remarque :
Pour les commandes client de type Changement et Déconnexion, le message ci-dessous s'affiche.

Cette validation ne s'applique pas aux éléments de ligne de commande avec une action de changement ou de déconnexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sur le formulaire Annulation du produit, passez en revue les détails généraux et tarifaires des éléments de ligne de commande.

Formulaire d'annulation du produit

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Offre de produits	Offre de produit dont le client demande l'annulation.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.
Frais mensuels récurrents	Total des frais mensuels récurrents pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais de ligne mensuels.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour cet élément de ligne de commande. Un exemple est les 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. Ils ne changent que si vous modifiez les valeurs de caractéristique des postes de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Configurer les détails de l'élément de ligne de commande pour la commande de produit.

2. Pour mettre à jour les détails d'un élément de ligne de commande, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Les onglets **Détail** et **Activité** s'ouvrent.

Remarque :
Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à la section Formulaire Éléments de ligne de commande (commandes de clients).

   b. Dans l'onglet **Détail** , remplissez 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. Sous l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux 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.

- Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
- Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privé) ne peut être consulté que par votre personnel interne.

d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

3. Cliquez sur **Soumettre la commande**.

4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de produit, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire d'exécution de commande peut désormais l'examiner et l'approuver pour annulation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des commandes (de produits) des clients

Découvrez comment votre responsable de l'exécution des commandes peut examiner les commandes des clients en vue de leur exécution afin de vérifier qu'elles sont correctement exécutées.

Tâches d'examen et d'approbation des commandes des clients

Une fois que vous avez capturé la commande d'un client, le responsable de l'exécution des commandes sélectionne et vérifie les données relatives à la commande, à l'élément de ligne, aux spécifications du produit et aux caractéristiques, puis décide d'approuver ou de rejeter la commande. S'il est approuvé, le processus de décomposition de la 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 qu'une commande de service a Now Platform été capturée, le gestionnaire de commandes 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 des 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 du client.	Vérifiez que les emplacements attribués 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. Examinez les spécifications du 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 des clients (suite)

Tâche	Description
5. Examiner les sélections des caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande client.	Assurez-vous que les sélections de caractéristiques du client sont correctes.
6. Une fois que vous êtes convaincu que tous les détails de la commande sont corrects, approuvez la commande du client pour le traitement de l'exécution.	Approuvez la commande du client.
7. Effectuer les tâches d'exécution des commandes des clients après approbation.	Assurez-vous que la commande du client est correctement exécutée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande 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 modifier ou demander l'annulation de la commande d'un 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 **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :
Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution de commande ou d'agent d'exécution de commande, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône cliquez sur **Commandes client**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
   - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non 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 de clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre (

2. Pour sélectionner la commande client que vous souhaitez examiner, cliquez sur la vignette appropriée dans l'espace de travail Customer Order Management.
3. Sur le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact de la commande client sélectionnée.
4. Pour réviser ou demander l'annulation d'une commande client à l'état En cours, effectuez l'une des actions suivantes.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les changements d'ordre en cours, reportez-vous à la section Gérer les changements de commande en cours et les 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 par la définition d'une règle de compatibilité entre les spécifications d'un produit, d'un service ou d'une ressource dans un catalogue de produits.

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir défini une règle de compatibilité, lorsque vous capturez une commande client, vous pouvez valider les éléments associés à la commande avant d'approuver la commande. Pour cette validation, vous examinez les relations de spécification des éléments de ligne de commande et les données d'entrée de commande de votre client lorsque vous avez créé la commande.

Les validations ont lieu à deux niveaux :

1. Validations avant l'approbation de la commande. Si ces validations échouent, le processus de décomposition de la commande ne s'arrête pas. Les validations suivantes ont lieu :
   - Configuration de la spécification source et de la spécification source
   - Validation des compatibilités
   - Compatibles Validation de quantité
2. Validation au moment de la fermeture d'une commande de domaine. En cas d'échec de cette validation, 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.

- Configuration de la spécification source et de la spécification source
- Validation des compatibilités
- Compatibles Validation de quantité
- Configuration compatible

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

   Remarque :
   Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable .

   Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution de commande ou d'agent d'exécution de commande, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

   a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône  , cliquez sur **Commandes client**.
   b. Effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
      - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Sélectionnez la commande client que vous souhaitez valider :
      - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation ().
      - Pour filtrer les commandes de clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre (

2. Pour valider les éléments connexes de la commande client, cliquez sur **Valider les éléments connexes** sur le formulaire de commande client.

Option	Description
Si la validation est réussie	Le Now Platform affiche le message suivant : Les éléments d'inventaire/de ligne de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations sur la commande ne nécessitent aucune saisie supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l'exécution de la commande.
En cas d'échec de la validation	Le Now Platform affiche un message qui confirme si les informations sur la commande nécessitent des détails supplémentaires pour leur décomposition. 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.

Option	Description
	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 une action de changement ou de déconnexion.

3. Cliquez sur **Approuver**.

Remarque :
Lors de l'approbation du type changement et déconnexion des demandes de commande 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
Examinez et mettez à jour les éléments connexes de la ligne de commande. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client

Examinez 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 détails connexes comprennent les caractéristiques de l'élément 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 les formulaires Éléments de ligne de commande client et Caractéristique de commande client ensemble, 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 **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

> **Remarque :**
> Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution de commande ou d'agent d'exécution de commande, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône cliquez sur **Commandes client**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
   - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non 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 de clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre (

2. Dans l'espace de travail Customer Order Management, sélectionnez la commande client, puis cliquez sur la vignette appropriée.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section des champs de l'espace de travail Customer Order Management dans l'espace de travail Customer Order Management et les formulaires Customer Order dans Order Management for Telecommunications and Media.

3. Après avoir sélectionné et ouvert la commande client dans le formulaire de commande client, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** pour afficher les détails de l'élément de ligne client.
   (n) représente le nombre total d'éléments de ligne de la commande client. Le formulaire Éléments de ligne de commande s'affiche.

4. Sélectionnez un élément de ligne de commande client existant à examiner, ajoutez-en un nouveau ou sélectionnez la spécification de produit associée à examiner.

5. Sur le formulaire, passez en revue les détails généraux de l'élément de ligne de commande client sélectionné.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous au formulaire Éléments de ligne de commande : section Champs de détails de l'élément de ligne dans le formulaire Élément de ligne de commande (commandes de 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.

6. Passez en revue les détails de tarification de l'élément de ligne de commande client sélectionné.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous au formulaire Éléments de ligne de commande : section Champs de détails de tarification dans le formulaire Élément de ligne de commande (commandes clients) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

7. Examinez les détails restants pour l'élément de ligne de commande client sélectionné.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Éléments de ligne de commande : autres champs de détail dans le formulaire Élément de ligne de commande (commandes client) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

8. Pour examiner les détails des éléments connexes de 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 des produits externes, 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

Au besoin, 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'erreurs manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs d'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 connexe dans le formulaire Commande client.

Pour en savoir plus sur les retombées 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 client 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**.
3. 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.

Élément de ligne de commande Formulaire de contacts

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact client.
Nom	Nom de famille 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 d'un produit pour un élément de ligne de commande client

Examinez 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 du produit associé, 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 du produit** , sélectionnez la spécification du produit que vous souhaitez examiner.
3. Sur le formulaire, passez en revue les spécifications du produit et mettez-les à jour si nécessaire.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section des champs du formulaire Spécification de produit dans le formulaire Élément de ligne de commande (commandes de clients) dans Order Management for Telecommunications and Media.

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les spécifications du produit de l'élément de ligne de commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[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]

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 produit a un ensemble de caractéristiques et d'options caractéristiques. Les caractéristiques sont génériques et peuvent être associées à une ou plusieurs spécifications de produit, de service ou de ressource. Chaque caractéristique a un certain type d'entrée (case à cocher, liste, pièce jointe) et peut avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions 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 commande du 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 d'un produit pour un élément de ligne de commande client.
Caractéristique	Caractéristique sélectionnée, par exemple, Pack de données, pour l'élément de ligne de commande. Pour afficher et mettre à jour les détails de la caractéristique, cliquez sur la caractéristique. Ces détails comprennent le nom de la caractéristique, la description et le type d'entrée.
Valeur caractéristique	Valeur que vous avez sélectionnée pour l'option de caractéristique. Par exemple, 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 comprennent les éléments suivants : ○ Nom de la spécification associée ○ Nom de la caractéristique ○ Valeur caractéristique sélectionnée ○ Option de la caractéristique associée ○ Élément de ligne de commande associé
Option de la caractéristique	Nom de l'option de caractéristique. Par exemple, Illimité pour l'option Forfait de données illimité. Pour afficher et mettre à jour les détails de l'option de caractéristique, cliquez sur l'option de caractéristique. Ces valeurs comprennent le nom de l'option de caractéristique et les caractéristiques associées.

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les caractéristiques de la commande client, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client

Examinez et mettez à jour les informations relatives aux éléments de 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 **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :
Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution de commande ou d'agent d'exécution de commande, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, 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'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône , cliquez sur **Commandes client**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
- Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non 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 ( ).
- Pour filtrer les commandes de vos clients existants, cliquez sur l'icône de filtre (

2. Dans l'espace de travail Customer Order Management, sélectionnez la commande client, puis cliquez sur une vignette.

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 de la commande client. Le formulaire Éléments de ligne de commande s'affiche.

4. Pour afficher les éléments connexes de la ligne de commande associée, sélectionnez un élément de ligne de commande client.

5. Cliquez sur **Éléments connexes de la ligne de commande (n),** où (n) est le nombre d'éléments connexes de 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 d'élément connexe de 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 connexe de 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 modification en cours, vous devez mettre à jour les détails de commande associés aux éléments de ligne de commande avant l'approbation. Pour en savoir plus, reportez-vous Examiner les éléments connexes à la commande de domaine associés à une commande de produità .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexes de 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

Examinez les détails d'inventaire externes des commandes client que vous avez reçus du système externe de configuration, de prix et de devis (CPQ) pendant le processus de capture de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Affichez les inventaires de produits externes actuellement associés à un élément de ligne de commande en sélectionnant l'élément de ligne de commande client.
   Pour en savoir plus, consultez Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.
2. Sélectionnez **Inventaires de produits externes**.
3. Sur le formulaire, examinez les valeurs des champs.

Remarque :
Pour créer une table d'inventaire de produits externe, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire d'inventaire des produits externes

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'ID d'inventaire externe affecté par le système.
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'inventaire des produits externes ID : **Valide** Lors de la fermeture de la commande, l'état de l'ID d'inventaire de produits externe a été mis à jour sur Valide. **Non valide** Lors des changements de commande en cours, l'état de l'ID d'inventaire des 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 l'exécution de la commande terminée (l'état de la commande est Fermé terminé).

4. Enregistrez ou supprimez les détails de l'inventaire des produits.

Que faire ensuite

Examinez et mettez à jour le contact, les valeurs des caractéristiques de la commande et les tâches de commande connexes. Consultez Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client et Examen des commandes (de produits) des clients.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Approuver et exécuter les commandes (de produits) des clients

Découvrez comment votre organisation peut utiliser l'application Gestion des commandes pour traiter les commandes des clients.

Votre gestionnaire d'exécution de commande et votre agent d'exécution de commande doivent effectuer les tâches d'approbation et d'exécution décrites dans le tableau suivant.

Tâches de traitement des commandes de clients

Tâche	Description
Examinez la commande d'un client et approuvez-la ou refusez-la en vue de son exécution.	Un gestionnaire d'exécution de commande approuve ou rejette une commande client en vue de son exécution. S'il est approuvé, le traitement de la 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 en vue de son exécution • Création de produits vendus pour les commandes clients entrantes • Décomposition de la commande client après approbation de l'exécution
Passez en revue 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'une commande client ou de service sélectionnée, de ses éléments de ligne de commande associés, de ses commandes de domaine et de ses tâches de commande. Il indique l'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 client.	Un agent d'exécution des commandes effectue les tâches requises pour l'exécution de la commande client après approbation, y compris le marquage des tâches de commande comme terminées. Le gestionnaire d'exécution des commandes crée les enregistrements de retombées de commandes pour les tâches de commande qui ne peuvent pas être effectuées. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients • Gestion des erreurs de commande
Suivez les tâches qui n'ont pas pu être terminées en examinant les enregistrements de retombées de commande et réaffectez-les pour une enquête plus approfondie.	Un gestionnaire d'exécution de commandes examine les tâches qui n'ont pas pu être terminées dans les enregistrements d'erreurs de commandes et réaffecte les tâches de commandes aux 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 en vue de son 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 responsable de l'exécution des commandes, vous pouvez approuver ou rejeter une commande client avec un nouvel état 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 s'affiche dans la version ou une version supérieure après l'approbation San Diego d'une commande, cela indique qu'un script de mise à niveau requis n'a pas été exécuté.

> Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur pour exécuter le script de changement de parent.

Le script post-mise à niveau effectue le changement de parent de la table de gestion des commandes et la promotion de colonne requis. Si le script n'a pas été exécuté, les fonctions de décomposition et d'exécution des commandes ne fonctionneront pas comme prévu tant que votre administrateur système ne l'aura pas exécuté. Pour en savoir plus, consultez Tables Order Management restructurées (San Diego version et supérieure).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

   Remarque :
   Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable .

   Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution de commande ou d'agent d'exécution de commande, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

   a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône cliquez sur **Commandes client**.
   b. Effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
      - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non 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 de clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre (

2. Pour sélectionner la commande client que vous souhaitez examiner, cliquez sur la vignette appropriée dans l'espace de travail Customer Order Management.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section des champs de l'espace de travail Customer Order Management dans l'espace de travail Customer Order Management et les formulaires Customer Order dans Order Management for Telecommunications and Media.

3. Sur le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact de la commande client sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Champs du formulaire Commandes de clients dans Espace de travail Customer Order Management et formulaires de commande client.

4. Pour approuver ou rejeter l'exécution d'une commande client dans un état Nouveau, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Création de produits vendus pour les commandes clients entrantes

Découvrez comment l'application crée et gèreGestion des commandes 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

La configuration du produit vendu stocke les spécifications du produit et les services (destinés au client et orientés vers les 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 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 comporte des espaces réservés pour toutes les spécifications générées après la décomposition. Les modèles associés présentent un état En attente d'installation.
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 client, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande client mettent à jour l'enregistrement.

Workflow d'ordre de changement

Le workflow de l'ordre de changement 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 Changement en attente. Les modèles associés aux spécifications modifiées sont également mis à jour pour refléter le dernier modèle généré en raison du changement.
2. Pendant le processus d'exécution, lorsque les commandes de produits, de services et de ressources sont fermées, l'état de la spécification associée est défini sur Actif dans l'enregistrement Caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics].
3. Lorsque vous fermez la commande client, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande client mettent à jour l'enregistrement.
4. Si l'ordre de modification comprenait une demande de déconnexion d'un produit ou d'un service, l'enregistrement du produit vendu associé passe à l'état Inactif une fois la commande terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les commandes de vos clients en commandes de domaine en vue de leur exécution. Les commandes de domaine sont les commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition.

Vue d'ensemble

Lorsqu'un gestionnaire d'exécution approuve une commande client, un traitement a lieu pour décomposer la commande client en ses commandes de domaine en vue de leur exécution. Ces commandes sont basées sur les spécifications et les relations de spécifications définies dans le catalogue de produits.

Approbation de la commande du client

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 d'un produit pour un élément de ligne de commande client.
Caractéristiques de commande de clients	Pour en savoir plus sur les caractéristiques des commandes 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 du client en cliquant sur l'action **Approuver** sur le formulaire de commande du client.

   L'approbation de la commande client définit l'état de la commande sur Confirmée et démarre le processus de décomposition.

Décomposition de lignes de commande de client

Lorsqu'une commande client est approuvée, la commande est décomposée. Dans ce processus, le Now Platform génère les commandes de produits et les commandes de services et de ressources associées pour chaque élément de ligne de commande client. La génération de ces commandes est basée sur les définitions suivantes du catalogue de produits pour les spécifications connexes du produit, du service et de la ressource :

- Spécifications
- Relations de spécification
- 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.

Pour en savoir plus sur ce processus, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
- Examen des commandes de produits associées à un élément de ligne de commande client

Décomposition basée sur des relations de spécifications

Les relations de spécification définissent les relations entre un produit, un service et une ressource. Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition pour spécifier comment une commande client est décomposée, exécutée et livrée à votre client.

La meilleure façon d'afficher une règle de décomposition est de l'utiliser comme une règle d'exclusion. Les règles de décomposition vous permettent d'exclure la création des commandes de domaine lorsque vous recevez une commande client qui ne contient pas de caractéristique ou d'option de caractéristique. Par exemple, dans les données de démonstration du package de services SD-WAN, les éléments suivants se produisent :

- Une relation de spécification est définie entre les spécifications du produit du contrôleur SD-WAN et ses spécifications de service.
- La spécification de service détaille les services requis pour le produit. Lorsqu'une commande est reçue pour le contrôleur SD-WAN, une commande de produit et une commande de service sont générées pour le service contrôleur SD-WAN.

La décomposition s'exécute selon la spécification associée à l'élément de ligne de commande client et à sa hiérarchie de spécifications. Il fonctionne comme suit :

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Groupes, Réalisé en tant que ou Requiert, 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, 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
- Appareil 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 package de services SD-WAN. Cette commande de produit SD-WAN Service Package comporte trois commandes de produits enfants :

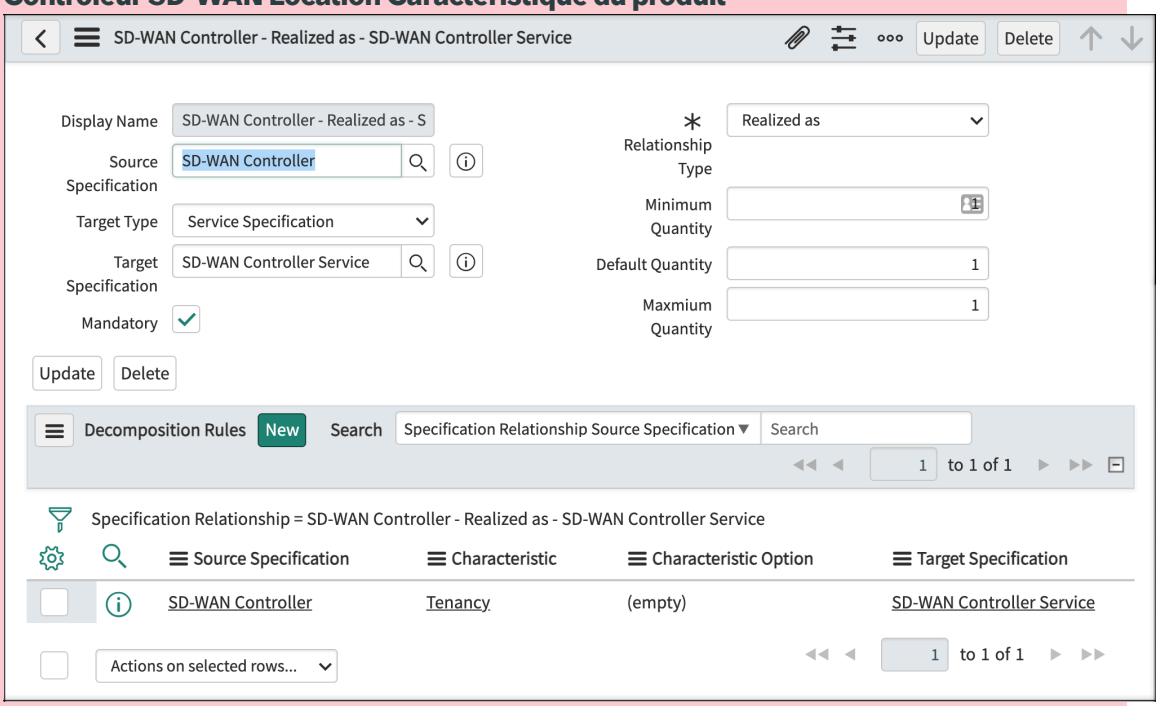
- Contrôleur SD-WAN
- Appareil périphérique SD-WAN
- Sécurité SD-WAN (si l'option produit de sécurité a été commandée)

Décomposition basée sur des règles de décomposition définies

Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition. Avec une règle de décomposition, vous pouvez spécifier d'exclure la création des commandes de domaine lorsque vous recevez une commande client qui ne contient pas de caractéristique ou d'option de caractéristique spécifique.

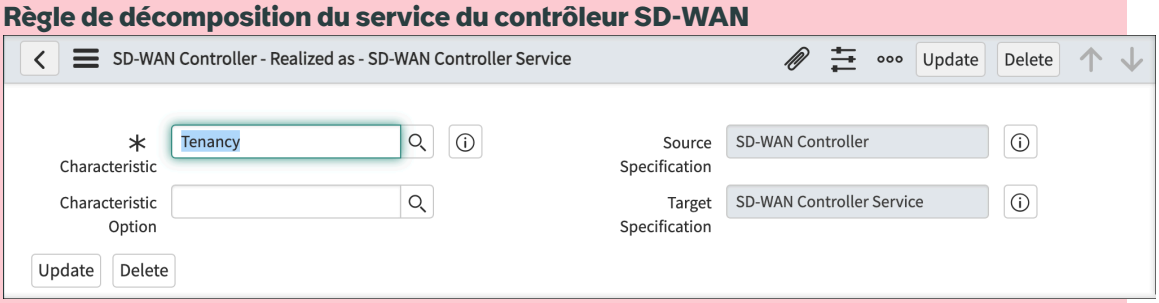
L'exemple suivant montre que la caractéristique du produit Location de contrôleur SD-WAN a été désignée comme facultative.

Contrôleur SD-WAN Location Caractéristique du produit



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 associée n'est pas générée pour cette 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.

Vous pouvez définir les règles de décomposition pour une relation de spécification et inclure des références à une caractéristique et à une option de caractéristique. Les éléments suivants constituent la relation de spécification :

- La spécification source est la spécification qui définit la relation de spécification.
- La spécification cible est la spécification selon laquelle la relation est définie.
- Les deux valeurs sont automatiquement définies lorsque vous créez la règle de décomposition à partir de la relation de spécification.

Si la caractéristique et la valeur sont présentes sur la ligne de commande, le Now Platform applique les règles de décomposition aux commandes de type Ajouter et Changer. Elles ne sont pas appliquées aux éléments de ligne de commande client avec une action d'ordre Déconnecter (supprimer).

Dans cet exemple, l'appareil SD-WAN Edge est une spécification de produit et SD-WAN Security est une spécification de service.

- L'appareil SD-WAN Edge a une caractéristique appelée optimisation WAN et a une relation Réalisé 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 du WAN, la règle de décomposition empêche la génération d'une commande de service de service de contrôleur SD-WAN. La règle indique que la décomposition de cet ordre de service 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 Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.

Décomposition échelonnée

La décomposition échelonnée vous permet d'exécuter les commandes de vos clients, même lorsque les commandes de services et de ressources ont été créées à partir de facteurs différents, tels que les besoins d'un client, la disponibilité des services sur le site d'un client, etc. La décomposition échelonnée crée les commandes de domaine (commandes de produits, de services et de ressources) à un stade ultérieur du processus d'exécution des commandes. Le processus de décomposition est basé sur les informations les plus récentes.

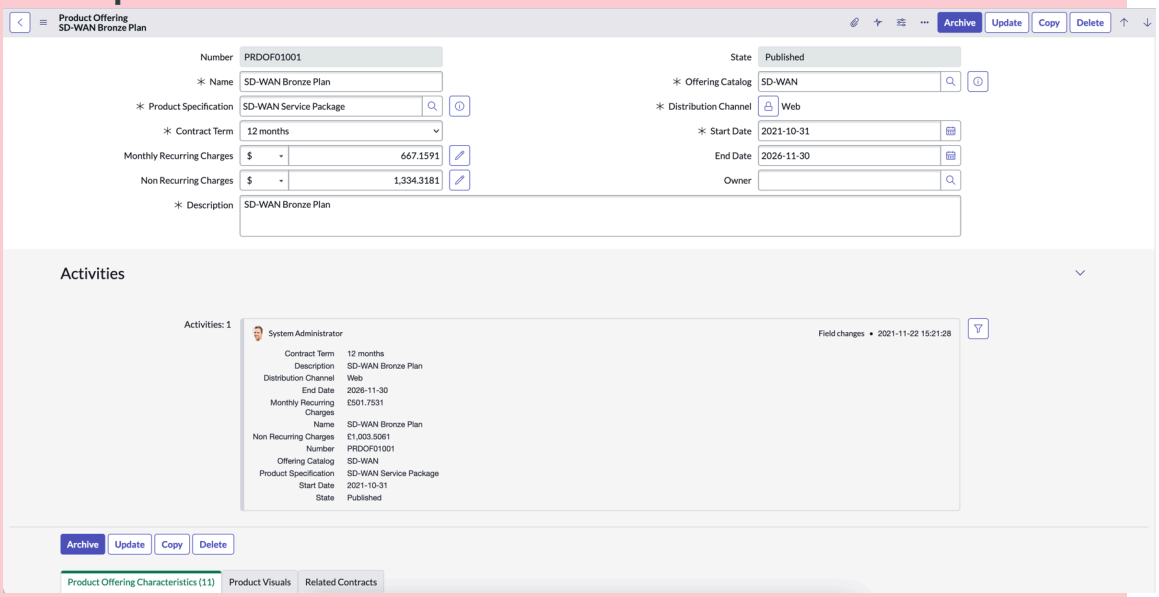
Toutefois, le processus de décomposition de commande unique (avant la décomposition échelonnée) fonctionne bien lorsque les produits et services disposent des informations et de l'approbation de commande nécessaires pour créer les commandes de domaine nécessaires à l'exécution de la commande.

L'exemple suivant décrit le processus de décomposition échelonné pour une offre de produit appelée SD-WAN Bronze Plan.

Traduction automatique

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

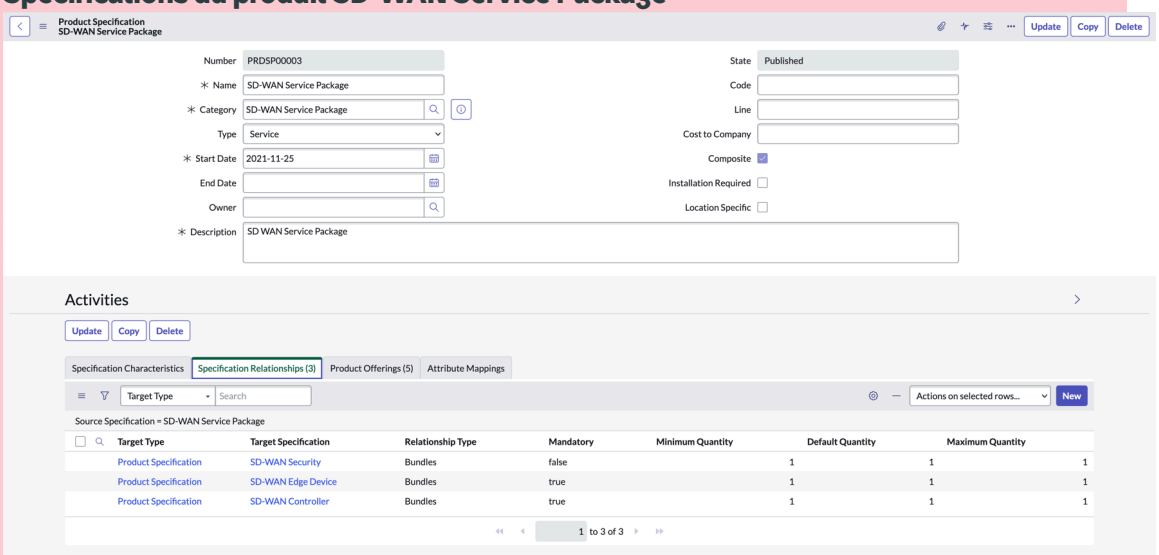
Offre de produits SD-WAN Bronze Plan



L’offre de produits SD-WAN Bronze Plan utilise une spécification de produit, appelée package de services SD-WAN (comme illustré dans l’exemple suivant), qui comporte trois spécifications cibles :

- Appareil périphérique SD-WAN
- Sécurité SD-WAN
- Contrôleur SD-WAN

Spécifications du produit SD-WAN Service Package

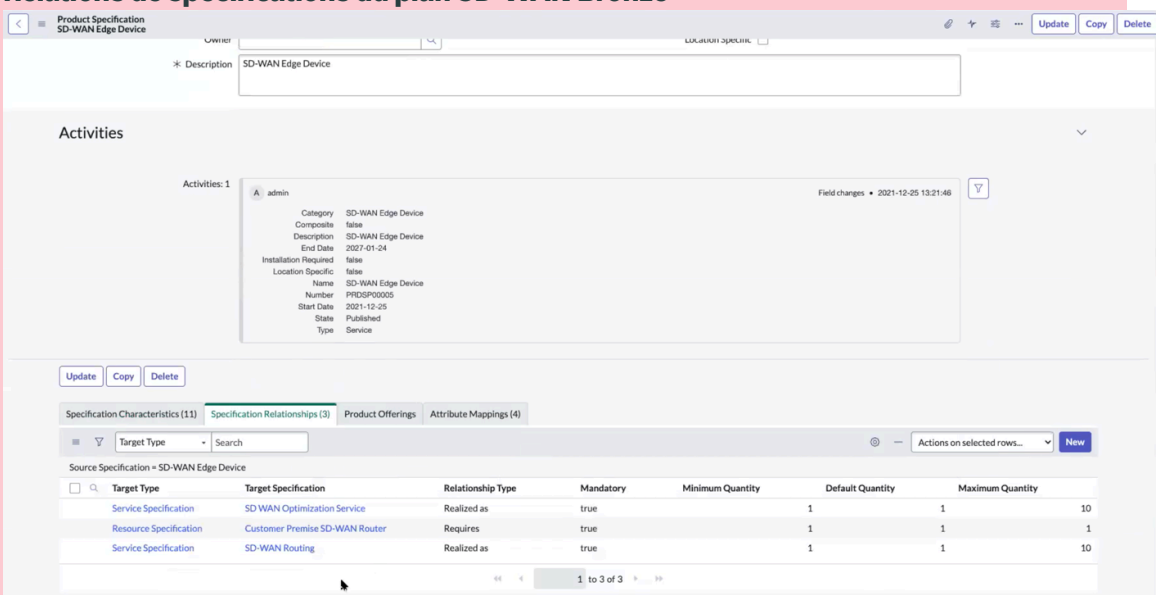


La spécification du produit SD-WAN Edge Device a des relations de spécifications avec SD WAN Optimization Service et SD-WAN Routing, et les règles de décomposition sous-jacentes n’ont pas de valeurs pour les caractéristiques d’optimisation et de routage WAN.

Traduction automatique

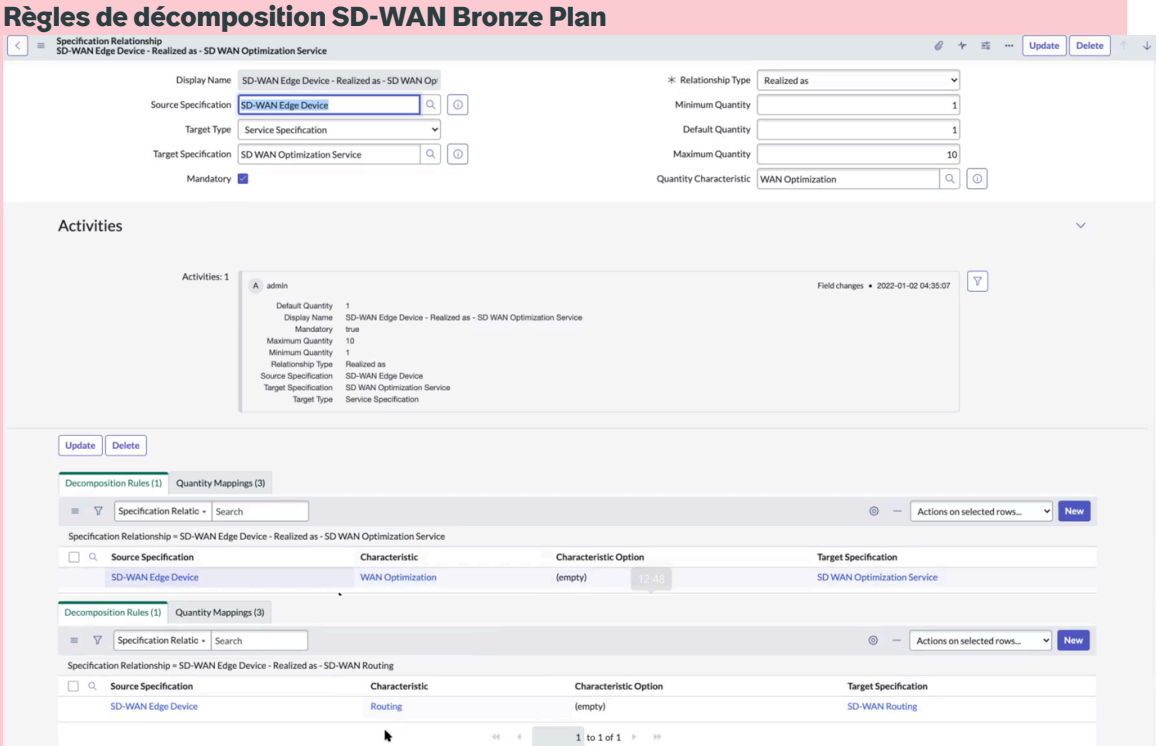
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Relations de spécifications du plan SD-WAN Bronze



L’exemple suivant montre les règles de décomposition pour l’offre de produits pour le plan SD-WAN Bronze.

Règles de décomposition SD-WAN Bronze Plan



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 ne possède pas les valeurs de ces caractéristiques pour l’acheminement et l’optimisation WAN, la règle de décomposition ne crée pas les commandes de service.

Toutefois, dans le cadre du processus d’exécution des commandes, les informations relatives au routage et à l’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 service nécessaires et la décomposition de la commande se termine.

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 commandée afin de gérer le processus d'exécution 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 de la modification de la commande de produit pour répondre à la demande d'un client de mettre à jour les caractéristiques de quantité. Elle conduit soit à la création de nouveaux inventaires de produits, soit à l'annulation de stocks de produits existants.

Prise en charge de la quantité d'élément de ligne de commande et des caractéristiques de quantité de commande

Lorsque le processus de décomposition des commandes utilise les informations de quantité de commande issues du processus de capture de commande pour créer plusieurs commandes de produits qui correspondent à la quantité d'éléments de ligne d'une commande client Un agent remplit ensuite chaque instance du produit séparément, ce qui crée les enregistrements d'inventaire pour chacune des instances de traitement.

Lorsqu'un client passe commande de trois instances du package de services SD-WAN et que vous approuvez la commande, le processus de décomposition crée trois commandes de produits pour le package de services SD-WAN, dont 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 pour le processus d'exécution des commandes.

Pour en savoir plus sur la définition de relations de spécification avec la caractéristique de quantité et le mappage de quantités, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
- Définition de mappages pour la propagation des valeurs d'attribut vers les commandes de domaine

Prise en charge d'un ordre de changement avec une mise à jour des caractéristiques de quantité

Lorsque vous recevez une demande d'un client pour réviser une commande en modifiant la caractéristique ou la valeur caractéristique d'un produit, vous pouvez mettre à niveau ou rétrograder un inventaire de produits existant. Dans le cadre du processus d'exécution, vous créez de nouveaux inventaires de produits ou annulez des inventaires de produits existants.

- Si une modification d'une option de caractéristique de quantité entraîne de nouveaux inventaires de produits supplémentaires, le processus de décomposition crée les commandes de domaine pour la spécification cible et des inventaires pour le processus de traitement.
- Si un changement dans une option de caractéristique de quantité entraîne l'annulation de certains inventaires existants, le processus de décomposition crée les ordres de domaine nécessaires pour gérer à la fois l'annulation et les changements apportés aux inventaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 informe le gestionnaire d'exécution des commandes pour identifier les inventaires nécessitant une annulation ou une mise à jour.
- Le processus de décomposition définit le champ **À surveiller** sur **Vrai** pour les commandes de domaine.
- Le gestionnaire d'exécution des commandes affiche ensuite ces commandes dans le widget À surveiller. Le gestionnaire d'exécution des commandes peut attendre d'ouvrir les commandes de domaine, de sélectionner les inventaires de produits à annuler ou de les mettre à jour pour reprendre le processus de décomposition et d'exécution des commandes.

Prise en charge de la révision quantitative 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, elle est capturée comme un changement de quantité. Pour intégrer la révision, le processus de décomposition crée ensuite des commandes de domaine supplémentaires (appelées en interne un `changement +ve`) ou annule les ordres de domaine existants (appelés en interne un `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 commande 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 services et de ressources qui sont créées lorsqu'une commande client est approuvée, puis décomposée. Vous devez examiner chaque commande de produit et les spécifications des produits, services et ressources 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 examinez les détails de la commande de produit 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. 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 d'examiner et de mettre à jour la commande de produit, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de service de domaine associées à une commande de produit

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 service de domaine gèrent l'exécution des services que vous rendez pour le produit commandé par le client.

Procédure

1. Pour afficher la commande de service de domaine associée à un élément de ligne client et à une commande de produit, sélectionnez l'élément de ligne de commande client et la commande de produit.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - 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-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 d'examiner et de mettre à jour la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Créer une demande sortante pour la commande de service

En tant que fournisseur, créez une demande sortante pour les commandes de service. Vous pouvez interagir avec les systèmes externes de gestion des ordres de service (SOM) ou de gestion des ordres 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 Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology et 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 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 Politique sortante de la commande de service dans le générateur de décision a identifié la configuration de la commande de service de domaine comme hiérarchique, des enregistrements sont également créés pour la hiérarchie de la commande de service individuelle avec le même ID de demande. S'il n'est pas hiérarchique, un enregistrement est créé uniquement pour l'ordre de service individuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 changement d'enrichissement de commande, le champ Mises à jour disponibles sur le formulaire de commande de service de domaine est coché et l'étiquette de l'action d'interface utilisateur existante devient **Réviser la demande sortante**. Dans cette demande sortante révisée, les informations relatives aux modifications apportées à la commande de service de domaine sont également envoyées aux systèmes externes.

3. Sélectionnez l'enregistrement de demande sortante pour afficher les détails de la réponse à la commande reçue du système externe, comme indiqué dans la table suivante.

Formulaire de demande sortante

Nom de champ	Description
ID de demande	ID de demande sortante généré par l'application Gestion des commandes pour 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** L'ordre de service a rencontré une erreur et attend une résolution. **Échoué** L'enregistrement est ignoré et n'est plus utilisé.
Contexte de la demande	Valeurs de champ de référence de différentes tables.
Nom de la table	Nom de la table référencée dans le contexte de la demande.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Réviser une demande sortante pour la commande de service

En tant que fournisseur, révisez la demande sortante précédemment créée pour une commande de service à l'aide de l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology . De cette façon, vous pouvez partager toute modification de commande en cours avec les systèmes externes pendant le processus d'exécution de la commande.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir d'abord créé une demande sortante pour une commande de service.

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous apportez des modifications aux propriétés de la commande, telles que la mise à jour des caractéristiques de la commande de domaine via les mises à jour de l'utilisateur ou des modifications en cours pendant l'exécution de la commande, vous devrez peut-être partager les détails de la commande mis à jour avec les systèmes externes. Pour en savoir plus sur la gestion des changements d'ordre en cours, consultez Gérer les changements de commande en cours et les 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 de commande ou révisez la commande de domaine (mise à jour ou annulation) dans le cadre de la révision en cours, la valeur du champ Mises à jour disponibles est définie sur true. En outre, l'action d'interface utilisateur Réviser la demande sortante apparaît sur le formulaire de commande de domaine pour déclencher la révision de la demande sortante.

Procédure

1. Sélectionnez une commande de service et ouvrez-la.
2. Sélectionnez l'action **d'interface utilisateur Réviser la demande sortante** .
   Une boîte de dialogue s'affiche avec le message suivant : Voulez-vous réviser la demande d'exécution sortante pour la commande de service ?

   Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Ne déclenchez pas cette action en sélectionnant **Annuler**.
   - Lancez ce modèle en sélectionnant **OK**.

   Les détails de commande révisés sont générés et envoyés aux systèmes externes via l'intégration configurée. Pour en savoir plus, consultez Intégration 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 requises pour exécuter les services pour la commande client.

Procédure

1. Pour afficher la commande de ressources de domaine associée à un élément de ligne client et à une commande de produit, sélectionnez l'élément de ligne de commande client et la commande de produit.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 à examiner ou ajoutez 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 d'examiner et de mettre à jour la commande de ressource, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les éléments connexes 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'ils sont corrects et complets. Vous pouvez les mettre à jour si nécessaire.

Procédure

1. Pour afficher les éléments associés 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 à examiner ou ajoutez un nouvel élément connexe de la commande de domaine.
   Pour le changement, la nouvelle colonne **Inventaire connexe existant** s'affiche **Vrai** pour les éléments connexes à la commande de domaine qui sont créés à l'aide de relations d'inventaire de produits valides existantes et **Faux** pour les éléments connexes à la commande de domaine qui sont nouvellement créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un élément connexe à la commande de domaine ou examinez les détails de l'élément connexe à la commande de domaine sélectionné et mettez-les à jour si nécessaire.

Formulaire Éléments connexes de l'ordre 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 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 l'ordre de domaine sélectionné est associé.
Inventaire connexe	Inventaire des produits auquel l'élément de ligne de commande de domaine sélectionné est associé.
Inventaire connexe existant	La valeur par défaut est **Faux** et indique 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 s'affichent dans la colonne **Ordre de domaine connexe** .
5. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les éléments connexes de la commande de domaine, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les informations sur les opérations d'inventaire des produits

Passez en revue les informations relatives aux 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 de la suspension et de la reprise des opérations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Commandes de clients** > **Éléments de ligne de commande**.
2. Dans l'onglet **connexe Opérations d'inventaire de produits** , examinez les détails du formulaire Opérations d'inventaire de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'opérations d'inventaires de produits

Champs	Description
Numéro	Numéro généré par le système pour un nouvel enregistrement dans la table Opérations d'inventaire de produits.
Inventaire des produits	Référence à l'enregistrement de la table Inventaire des produits.
État	État des enregistrements dans la table Opérations d'inventaire de produits. **Calendrier en attente** L'enregistrement 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 d'élément de ligne 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.

Valider les relations d'inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine

Validez les détails d'inventaire de produits connexes après avoir fermé une commande de produit (domaine) pour vous assurer que les informations d'inventaire sont correctement générées pour exécuter votre commande client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous clôturez une commande de produit pour traiter une commande client ayant des relations horizontales, cela Now Platform valide les inventaires de produits connexes de votre commande de produits.

- Si la validation est réussie, les inventaires liés à la commande de domaine sont capturés dans la table des relations d'inventaire des produits avec l'état Valide.
- Si la validation échoue, vous devez fournir les détails d'inventaire connexes corrects dans la table des éléments connexes de la commande de domaine.

Procédure

1. Pour afficher les détails de la relation d'inventaire de produits associés à un inventaire de commande de produit, sélectionnez la commande de produit et prévisualisez l'enregistrement d'inventaire de 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 de produits associé à examiner ou ajoutez 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 à jour si nécessaire.

Formulaire Relation d'inventaire de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro de relation d'inventaire de produits.
Inventaire connexe	Inventaire de produits cible auquel l'inventaire de produits sélectionné est associé.
Inventaire	Inventaire de produits source de la commande client à laquelle la commande de produit sélectionnée est associée.
État	États valides ou non valides de l'inventaire des produits. ○ Pour une demande d'ordre de changement, dans les éléments connexes à la commande de domaine, si vous supprimez toute relation existante, l'état de la relation d'inventaire de produits devient non valide. Lorsque vous déconnectez un inventaire, toute sa relation d'inventaire devient invalide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la commande de domaine, si vous supprimez la nouvelle relation d'inventaire, l'état de la relation d'inventaire de produits ne change pas. Valide s'affiche toujours.
Motif de l'état	Il affiche automatiquement le motif avec l'ID de commande lorsque l'état de la relation d'inventaire de produits devient non valide

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les relations d'inventaire des 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 un client ou une commande de service, ses éléments de ligne de commande associés et les commandes de domaine, puis effectuer les tâches requises pour l'exécution. Avec l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous obtenez une vue d'ensemble de l'ensemble de la commande afin de pouvoir 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 :

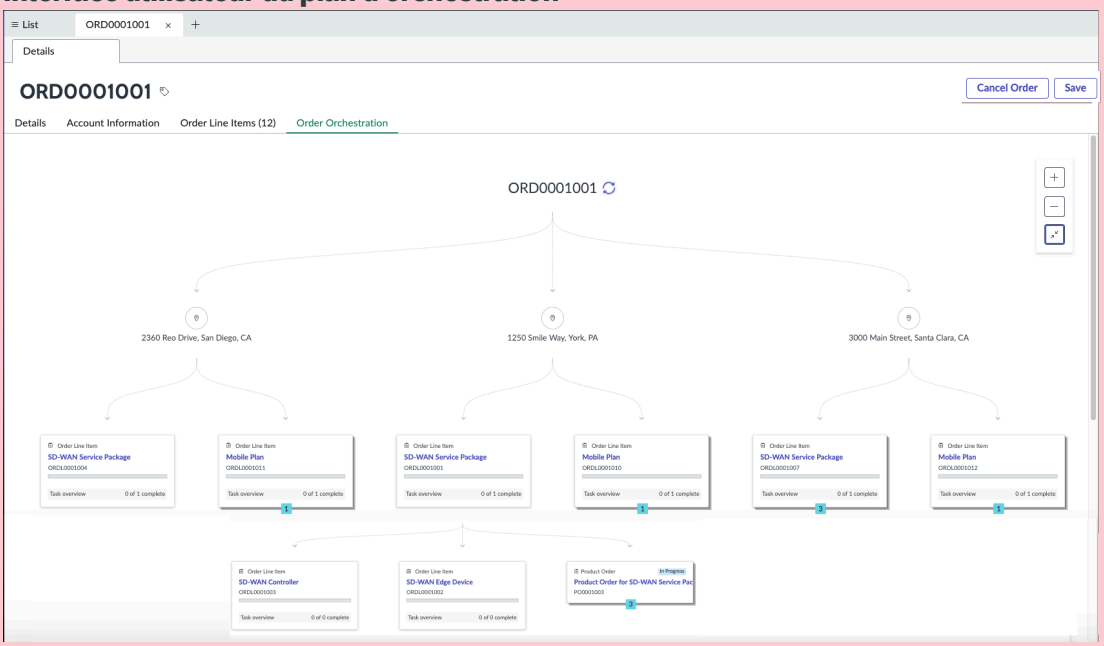
- Représentation picturale qui montre la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les commandes de domaine et les tâches de commande.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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 picturale vous permet d'identifier et de résoudre les retards ou les retombées afin que vous puissiez effectuer le processus d'exécution de la commande plus efficacement. Pour en savoir plus, consultez :

- Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes
- Réviser un plan d'orchestration de commande
- Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution des commandes des clients
- Gestion des erreurs de commande

Information associée

Modèle de données d'Order Management

Création de produits vendus pour les commandes clients 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]

Réviser 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, ses éléments de ligne de commande et les commandes de produits, de services ou de ressources de domaine. En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez facilement identifier et résoudre les retards ou les retombées afin d'effectuer le processus d'exécution des commandes plus efficacement.

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, commandes de domaine et 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 retombées de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

Pour en savoir plus, consultez Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

> **Remarque :**
> Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable .

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire d'exécution de commande ou d'agent d'exécution de commande, l'espace de travail Customer Order Management s'affiche. Si l'espace de travail Customer Order Management n'apparaît pas, procédez comme suit :

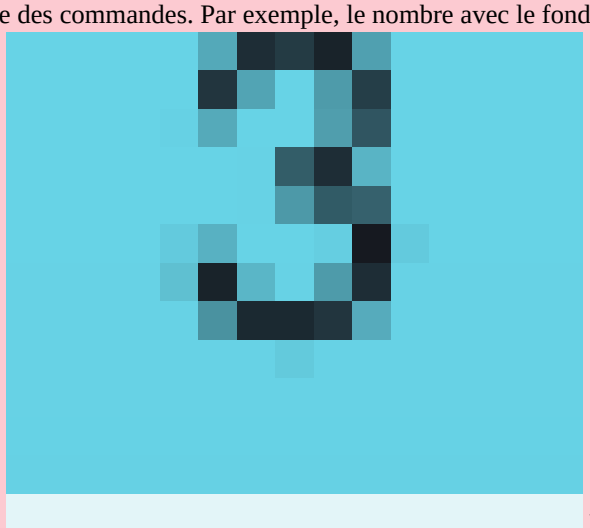
a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône cliquez sur **Commandes client**.
b. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les commandes des clients, cliquez sur **Toutes**.
   - Pour afficher uniquement les commandes client ouvertes et non exécutées, cliquez 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 de clients existantes, cliquez sur l'icône de filtre (

2. Accédez à l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour une commande client, un élément de ligne de commande client ou une commande de domaine sélectionnée en effectuant l'une des tâches de la table suivante.

3. Actualisez les informations du plan d'orchestration pour un élément de ligne de commande ou une taille de commande, ou affichez l'ensemble de la hiérarchie des commandes ou accédez aux transactions clés à l'aide de l'une des commandes 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.
	Zoom sur le plan d’orchestration.
	Effectuez un zoom arrière sur le plan d’orchestration.
	Intégrez 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 (En 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, procédez comme suit : **a.** Pour développer et afficher la hiérarchie, cliquez sur la transaction, puis cliquez sur ce contrôle pour effectuer les actions suivantes : ▪ Pour afficher les commandes de domaine et les tâches de commande associées à un élément de ligne de commande, cliquez d’abord sur l’élément d’élément 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 nécessite d'être exécuté, 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. Sur l'interface utilisateur du plan d'orchestration, examinez la représentation visuelle de la commande, y compris tous les domaines, produits, ressources, commandes de service, 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 du client. Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services.
Adresse, ville, état	Niveau hiérarchique du plan d'orchestration qui représente les emplacements d'expédition individuels pour les commandes de domaine d'un élément de ligne de commande.
Élément de ligne de commande	Niveau hiérarchique du plan d'orchestration contenant les éléments de ligne de commande individuels associés à chaque emplacement d'expédition. Un élément de ligne de commande peut également contenir des éléments de ligne enfants, qui sont affichés dans la hiérarchie des commandes. Chaque élément de ligne de commande contient les éléments suivants : **Description** 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 domaines et tâches de commande	Niveau hiérarchique du plan d'orchestration qui contient les commandes de domaine individuelles et les tâches de commande d'un élément de ligne de commande. Une commande de domaine peut également contenir des commandes de domaines enfants, qui sont affichées dans la hiérarchie des commandes. 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 tâche de produit ou 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 commandes 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 conséquences. Les enregistrements de confirmation vous permettent d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 traitement des commandes afin que les commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Lorsque vous créez un enregistrement de conséquence manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine de la modification.
- 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'erreurs manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs d'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 connexe dans le formulaire Commande client.

Pour en savoir plus sur les retombées de commande, reportez-vous à la section Gestion des erreurs de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), cliquez sur **Commander les tâches**.
   a. Effectuez l'une des options suivantes :
      - Pour afficher toutes les tâches de commande ouvertes, cliquez sur **Toutes**.
      - Pour afficher uniquement les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes tâches**.
   b. Sélectionnez la tâche de commande sur laquelle vous souhaitez travailler.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder directement aux enregistrements de tâche d'une commande à partir de l'interface utilisateur du plan d'orchestration. Pour en savoir plus, consultez Réviser un plan d'orchestration de commande.

3. Pour chaque tâche de commande, définissez l'état et mettez à jour les notes de travail, selon les besoins.
4. Sur le formulaire, passez en revue 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 d'examiner 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 du service technique pour évaluer la faisabilité et la disponibilité d'une demande de service avant de soumettre une commande pour exécution dans l'application Gestion des commandes pour Telecommunications .

Si les commandes sont soumises sans vérification de faisabilité, le processus d'exécution de la commande peut être retardé et entraîner des annulations et des erreurs de commande. Lorsque vous intégrez les vérifications de faisabilité dans le processus de précommande, le processus d'exécution de la commande est plus efficace et les retards inutiles peuvent être évités.

Les commandes des clients dont le type d'exécution est **Qualifier** sont capturées à partir des systèmes de gestion des commandes des clients tiers via l'API ouverte de qualification du service technique . Vous pouvez utiliser cette API, qui est une ServiceNow implémentation de l'API TMF645, pour demander la qualification de services pour :

- Une ou plusieurs spécifications de service avec des caractéristiques.

  Par exemple, vous pouvez faire une demande de qualification pour vérifier si la voix sur IP (VoIP) et le service d'accès avec une vitesse de téléchargement de 1 Gbit/s peuvent être livrés à une adresse spécifiée.

- Spécifications de service qui utilisent les informations d'emplacement d'un inventaire existant.

  Par exemple, vous pouvez faire une demande de qualification pour vérifier si les services VoIP et 4000 TV peuvent être fournis au même emplacement qu'un service d'accès existant et actif.

- Mise à niveau ou rétrogradation d'un service existant.

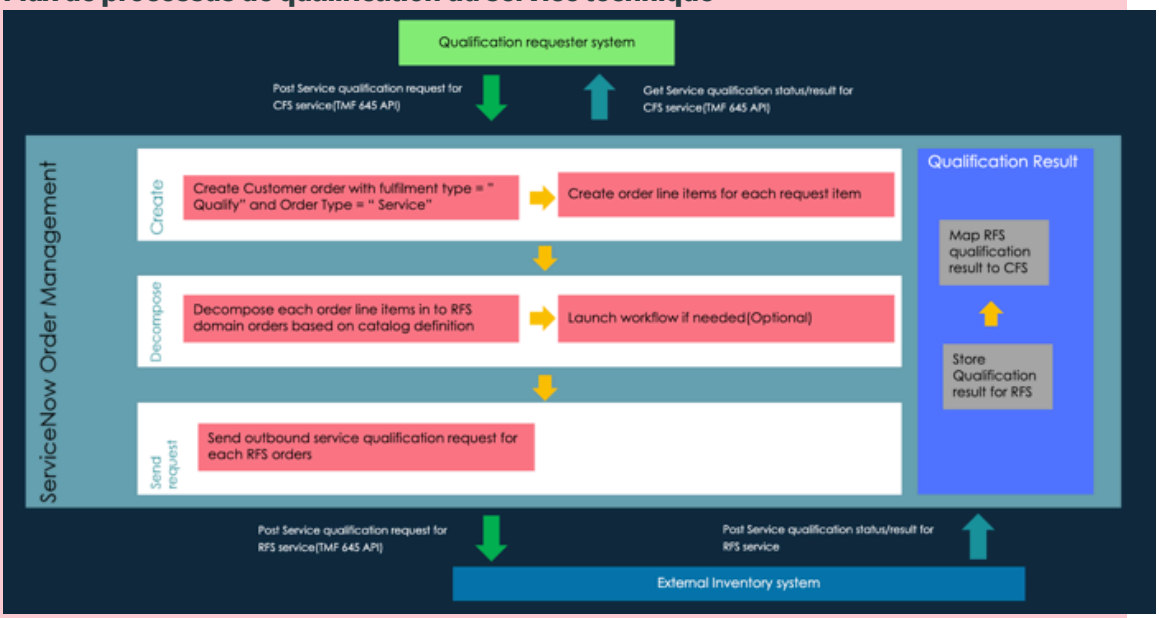
  Par exemple, vous pouvez faire une demande de qualification pour vérifier si la vitesse de téléchargement peut être mise à niveau à 500 Mbits/s pour un service d'accès existant.

Les responsables de l'exécution des commandes peuvent examiner les commandes des clients capturées via cette API et confirmer la disponibilité des services avant de soumettre des demandes de livraison. Les demandes sont ensuite envoyées au système d'inventaire externe pour approbation et la commande du client est mise à jour avec le résultat. Le schéma suivant illustre 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 **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Commande de clients**.
2. Sélectionnez une commande dont le type de commande est **Service** et dont le type d'exécution est **Qualifier**.
3. Cliquez sur **Approuver**.
   Le champ État bascule sur **En cours** , la décomposition de la commande se produit et des commandes de service sont générées pour chaque élément de ligne de commande client.

> **Remarque :**
> Lors de la décomposition des commandes, seules les commandes de services sont créées, les commandes de ressources ne sont pas générées pour les demandes de qualification de service.

4. Accédez à l'onglet Éléments de ligne de commande, cliquez sur chaque élément de ligne parent dans la liste et cliquez sur **Qualifier la commande**.

> **Remarque :**
> L'option **Qualifier la commande** n'est disponible que sur les éléments de ligne de commande supérieurs de la hiérarchie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 client est mis à jour avec l'une des valeurs suivantes :
  - Qualifié : le service demandé est disponible.
  - Autre : le service demandé n'est pas disponible, mais une autre proposition est disponible.
  - Non qualifié : le service demandé et les propositions alternatives ne sont pas disponibles.
  - Aucune : si des erreurs se produisent pendant l'exécution, le résultat est mis à jour sur **Aucune**.

- Les règles métier suivantes sont invoquées pour dériver le résultat :
  - Mettre à jour le résultat de qualification de l'élément de ligne : propage le résultat de la commande de domaine à l'élément de ligne de commande.
  - Mettre à jour le résultat de qualification sur la commande : propage le résultat des éléments de ligne de commande principaux à la commande client.

  L'état du résultat de la commande client dépend de 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 mixtes, l'état du résultat est dérivé comme suit :

Commande de domaine	Résultat de l'élément de ligne de commande
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Qualifiées.	Qualifié
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Alternative.	Autre
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Non qualifié	Non qualifié
Toutes les commandes de domaine sont définies sur Aucun	Aucun

Élément de ligne de commande principale	Résultat de commande client
Tous les éléments de ligne de commande principaux sont définis sur **Qualifiés**.	Qualifié
Au moins un élément de ligne de commande principal est défini sur **Alternatif** et aucun élément n'est défini sur **Non qualifié**.	Autre
Au moins un élément de ligne de commande principal est défini sur **Non qualifié**	Non qualifié
Au moins un élément de ligne de commande principal 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 façons :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 supérieure. Le champ Résultat de la commande client est également mis à jour.

Modifications du modèle de données

Les formulaires suivants ont été mis à jour pour traiter les demandes de qualification de service :

- Commande de client
  - Résultat : peut être Aucun, Qualifié, Non qualifié, Alternatif ou En attente.
  - Code d'exécution : champ en lecture seule.
- Élément de ligne de commande

  Résultat : peut être Aucun, Qualifié, Non qualifié, Alternatif ou En attente.

- Commande de domaine
  - Résultat : peut être Aucun, Qualifié, Non qualifié, Alternatif ou En attente.
  - Motif d'indisponibilité

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traiter le flux secondaire de demande de qualification

Ce flux secondaire génère une demande de qualification basée sur la commande du client, envoie la demande au système d'inventaire tiers et exécute la demande d'intégration.

Générer une demande de qualification

Dans la première étape du flux secondaire, une charge utile compatible TMF-641 à envoyer au système d'inventaire est générée. La liste *serviceQualificationItem* dans la charge utile se compose des informations sur la commande de service, de la hiérarchie et de toutes les caractéristiques. Voici un exemple de charge utile :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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`* possède plusieurs commandes de services et vous pouvez également voir la hiérarchie ou les relations parent-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 supérieur de la commande client sont acceptés en tant qu'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 du client.

Si la réponse est reçue de manière asynchrone, elle doit être transmise à la réponse de qualification de processus. Avec le résultat, si la réponse contient des informations

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

supplémentaires relatives à une proposition de service alternative ou à un motif d'indisponibilité lié à l'éligibilité, ces informations sont mises à jour pour la commande de service correspondante. Voici un exemple de réponse :


```
{
  serviceQualificationItem : [ 3 items
    0 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : {
        @type : Service
        serviceSpecification : {
          name : DSL Access Service
          internalVersion : 1
          id : 3aea8913b7d69910ff00f203ae11a964
        }
        place : {
          @type : Place
          id : 5671dd2ec3a53010188473ce3640dd81
        }
        serviceCharacteristic : [ 1 item
          0 : {
            name : DSL Speed
            value : value
          }
        ]
      }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : {
      qualificationItemRelationship : [ 2 items
        0 : {
          relationshipType : HasChild
          id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
        }
        1 : { 2 props }
      ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
    }
    2 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 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 *résultat de qualification* 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 du flux secondaire de demande de qualification

Ce flux secondaire est utilisé pour compléter les éléments de ligne de commande client qui ont été capturés via l'API de qualification du service technique.

Si toutes les commandes de domaine sont définies sur **Fermé terminé**, ce flux secondaire met à jour l'état des éléments de ligne de commande principale sur **Terminé**. Lorsque tous les éléments de ligne de commande principaux ont été marqués comme **Terminés**, 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 Demande de qualification de commande dans l'application Gestion des commandes pour Telecommunications pour traiter les demandes de qualification de commande client et récupérer les résultats des systèmes d'inventaire externes.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de demande de qualification de commande est utilisé pour intégrer la gestion des commandes aux systèmes d'inventaire tiers. Vous pouvez spécifier les informations suivantes :

- Entrées de demande d'intégration : entrées pour la demande de qualification de commande client qui incluent les détails de l'élément de ligne de commande principal et de la charge utile.
- Définition de demande d'intégration : définition de la condition et du flux secondaire qui invoque l'appel d'API au système d'inventaire tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Sélecteur de spoke** > **Type de demande**.
2. Cliquez sur le type de demande **d'intégration Demande de qualification de commande** .
   Dans la page Type de demande d'intégration de demande de qualification de commande, vous pouvez voir la définition de la 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 simulée), simule la réponse d'un système d'inventaire tiers et met à jour la demande de qualification.

   Vous devez ajouter une nouvelle définition de demande, spécifier les conditions et créer un flux secondaire que vous pouvez utiliser pour appeler l'appel d'API au système d'inventaire tiers. Vous pouvez créer une ou plusieurs définitions de demande en fonction du nombre de systèmes externes utilisés.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une nouvelle définition de demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 vous trouver dans le périmètre d'Order Management for Telecommunications and Media.

4. Saisissez 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 avez plusieurs systèmes d'inventaire ou fournisseurs, selon le système que vous souhaitez invoquer, vous pouvez ajouter plusieurs définitions de demande pour chaque système. Vous devez créer un spoke distinct pour interagir avec chaque fournisseur ou système tiers, créer un flux au sein du spoke et pointer l'adaptateur de demande vers ce flux.
   - Pour plus d'informations sur la création d'un spoke, consultez Spokes . Comme indiqué dans le flux secondaire de démonstration, assurez-vous que la réponse du système tiers a été transmise au bloc Réponse de qualification de processus.
   - Lorsque le flux secondaire de demande de qualification de processus est appelé, la réponse du système d'inventaire tiers est reçue de manière synchrone ou asynchrone, et le résultat est mis à jour dans la commande client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Liste connexe de la proposition alternative

Apparaît sous la forme d'une liste connexe pour les commandes de service avec un état **de résultat alternatif** .

Les demandes de qualification peuvent être créées pour une spécification de service à l'aide des informations issues 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.

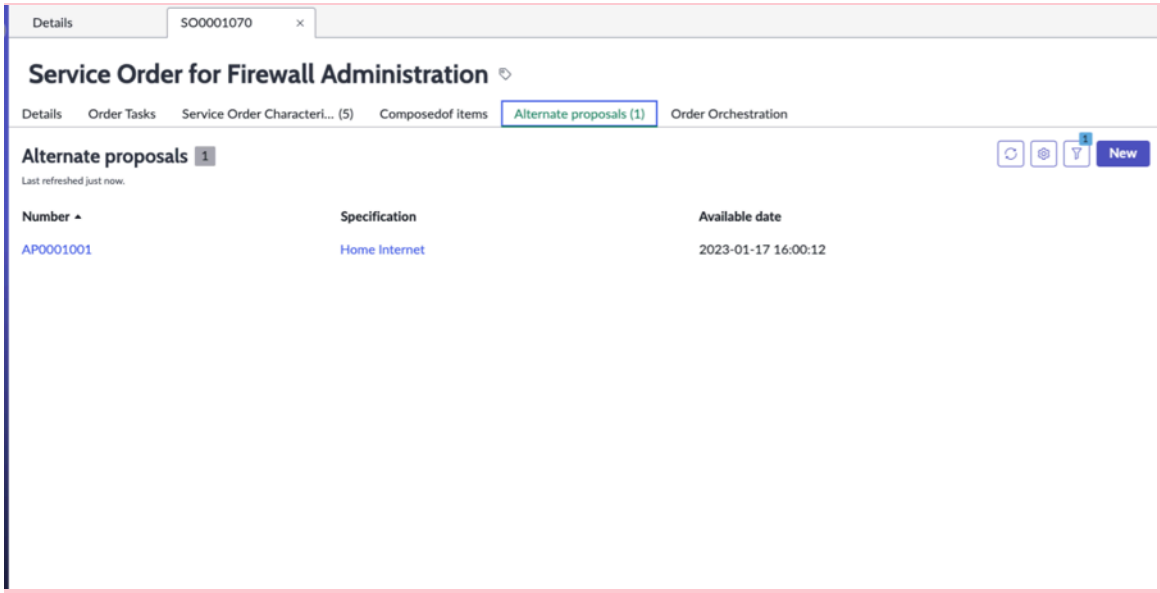
Lorsque vous recevez une autre demande de qualification et que vous cliquez sur **Qualifier la commande** dans le formulaire d'élément de ligne de commande de niveau supérieur, le champ Résultat est mis à jour sur **Alternatif** et une liste de propositions alternatives est répertoriée dans la liste connexe Propositions alternatives. Un même ordre de service peut comporter 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 que de nouvelles entrées ne soient créées.

Accédez à **l'espace de travail configurable CSM/FSM**, cliquez sur une commande de service dont le type d'exécution est **Qualifier** et sélectionnez l'onglet **Autre(s) proposition(s).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'autre proposition. Il contient les informations suivantes :

Nom de champ	Description
Numéro	Numéro de la proposition alternative.
Commande de domaine	La commande de domaine pour laquelle la proposition alternative est créée.
Spécification	L'autre spécification de service qui a été proposée.
Date de disponibilité	La 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]

Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service

Gestion des commandes de service (SOM) est un domaine de la gestion des commandes qui est 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 responsables et agents d'exécution les examinent, les orchestrent et les exécutent.

Capture de commande de service

Utilisez les commandes de service pour l'activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente pour les services qui ont été activés et livrés aux clients à des dates antérieures. En utilisant ce processus, vous vous assurez que les commandes de service sont correctes et traitées efficacement tout au long du processus d'exécution.

La plupart des commandes de service que vous traitez proviennent de systèmes tiers de gestion des commandes des clients via l'API Service Order Open. L'API ouverte de commande de service est une ServiceNow implémentation de la spécification de l'API ouverte de commande de service TM Forum TMF641. Pour en savoir plus, consultez API ouverte de commande de service .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commande selon vos besoins pour saisir directement des commandes de service dans le Now Platformfichier . Pour en savoir plus, consultez Création de commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des débranchements.

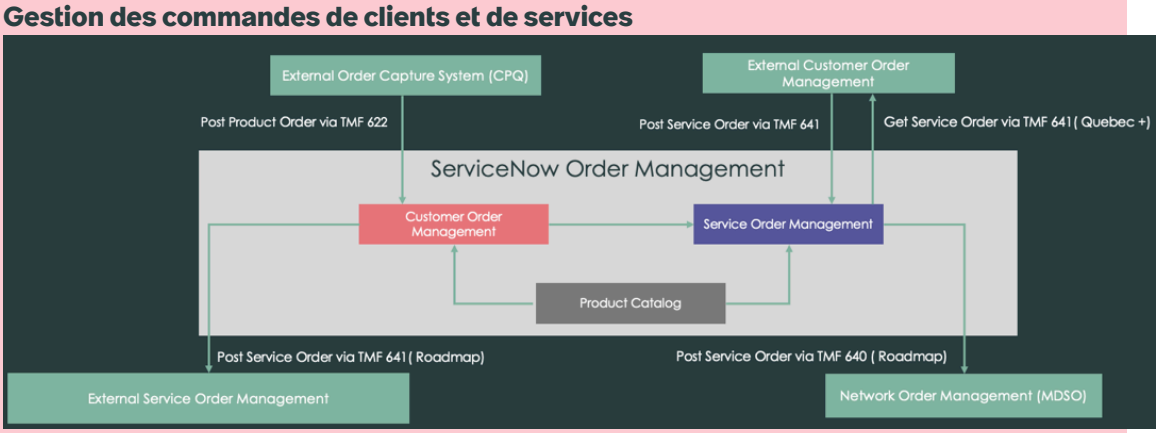
Génération d'enregistrements de commandes de services post-capture

Lorsque vous capturez ou saisissez directement une commande de service, un enregistrement de commande de service est généré dans le pour gérer l'exécution Now Platform des commandes de service. Elle comporte un ou plusieurs éléments de ligne de commande de service associés qui décrivent un service et l'action (ajouter, modifier ou déconnecter) requise pour le service. L'élément de ligne de commande de service se compose également des éléments suivants :

- Les détails des services qui sont ajoutés, mis à jour ou supprimés.
- Pour Ajouter de nouvelles activations de service, les détails de la spécification du service, y compris les caractéristiques requises et les valeurs de caractéristiques.
- Pour les commandes de services Changement et Déconnexion, il s'agit des détails de l'inventaire des services que vous mettez à jour ou déconnectez.
- L'emplacement et les informations connexes telles que les coordonnées du client.

Le diagramme suivant vous permet de comprendre les liens entre Gestion des ordres de service et les systèmes de capture externes.

Gestion des commandes de clients et de services

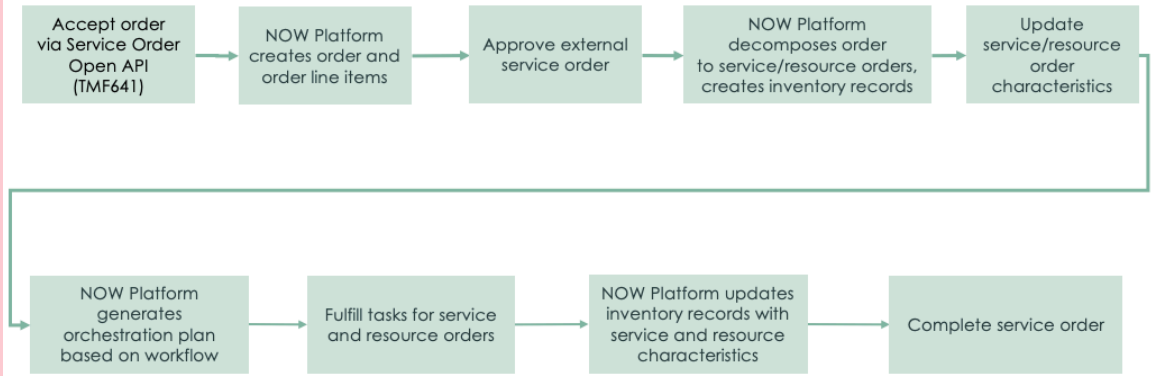


Le diagramme suivant vous permet de comprendre le traitement qui a lieu lorsque vous capturez une commande de service. Le flux de traitement des commandes de service est similaire à celui des commandes des clients, mais avec quelques différences que vous découvrirez dans cette section.

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



Examen, approbation et décomposition des commandes de services

Une fois que vous avez capturé une commande de service, le gestionnaire de commandes 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 service vérifie la commande de service, les éléments de ligne de la commande de service et les caractéristiques de la commande, puis approuve ou rejette la commande de service.

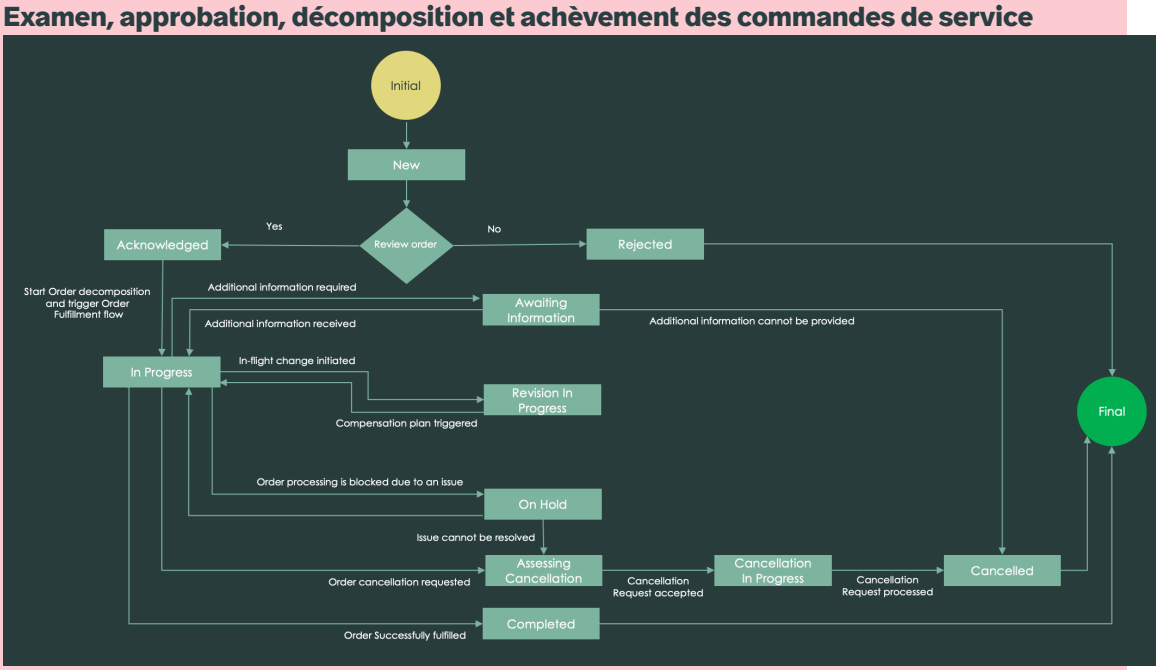
Remarque :

Pour traiter les commandes de service, 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 des rôles d'exécution de commande et de fournisseur
- Examen des commandes de service
- Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service

Le diagramme suivant détaille le processus d'examen, d'approbation, de décomposition et d'achèvement des commandes de service.

Examen, approbation, décomposition et achèvement 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.

Si le gestionnaire des commandes de service rejette une commande de service parce que les données sont incorrectes ou non valides, il se produit ce qui suit :

- L'état de la commande de service bascule sur Rejeté.
- L'ordre de service peut nécessiter plusieurs changements de la part du gestionnaire des ordres de service pour le ramener à un état normal.

Si le gestionnaire des commandes de service approuve une commande de service, le processus suivant se produit :

- Le champ **État** devient En cours.
- La décomposition de la commande de service a lieu ensuite. La décomposition est basée sur les spécifications de service, les relations de spécifications et les règles de décomposition du catalogue. Ce processus crée toutes les commandes de services et de ressources requises pour chaque élément de ligne de commande de service approuvé, puis déclenche le workflow d'exécution des commandes pour chaque commande de domaine.
- Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
  - Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
  - Approuver et exécuter les commandes de service
  - Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution

Différences entre les commandes de service préalables et post-approbations

Comme les commandes des clients, les commandes de service capturées ont également un ID avec un préfixe ORD(nnn). Le champ **Catégorie de commande** des formulaires de commande indique si la commande concerne un **Produit** (une commande client) ou un **Service** (une commande de service). Ces étiquettes vous permettent d'identifier le type de commande.

Lorsque vous approuvez une commande de service capturée pour exécution, le processus de décomposition post-approbation génère des commandes de services 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 dont le préfixe est SO(nnn) sont appelées commandes de domaine. Ces commandes, et leurs commandes de ressources connexes, avec un préfixe RO(nnn), doivent être exécutées pour terminer les éléments de ligne de commande de service sur les commandes de service capturées.
- La commande de ressource gère les ressources requises pour exécuter les services demandés par le client.
- Ces commandes de domaine gèrent l'exécution des commandes de services demandées.

Pour en savoir plus, consultez Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution.

Tâches d'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 passe en revue 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 de confirmation pour le suivi et 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.

recherche plus approfondie. Pour en savoir plus, consultez Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service.

Une fois toutes les tâches d'exécution terminées, les actions suivantes se produisent :

- Le champ **État** de la commande de service est défini sur Fermé terminé.
- Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande de service est défini sur Terminé.
- L'enregistrement du produit vendu est mis à jour avec l'état Actif pour les commandes de service de type Ajouter ou Inactif pour les commandes de service de type Déconnexion.
- Toutes les caractéristiques des spécifications de service et de ressource sont mises à jour dans la table Caractéristiques du produit [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics].

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Examen et mise à jour des tâches d'exécution des commandes de services.

Information associée

Installer et configurer Gestion des commandes
[End]
[store-future: BEGIN review]

Création de commandes pour de nouveaux services, des changements de service ou des débranchements

Avec Order Capture, vos agents de service peuvent saisir directement des commandes de services multi-sites avec un ou plusieurs services pour le compte de vos clients. Ils peuvent également créer manuellement des demandes de changement de service et déconnecter des ordres dans le Now Platform. Order Capture est pris en charge dans la version et les San Diego versions ultérieures.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création de commandes de clients (produits) dans Order Capture, reportez-vous à la section Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits.

Quand utiliser la capture de commande pour une saisie directe de commande de service

La plupart des commandes de service que vous traitez dans le Now Platform sont automatiquement capturées à partir de systèmes de gestion des commandes tiers via l'API Service Order Open (TMF641).

Vos agents peuvent utiliser la capture de commande pour créer des commandes de service manuelles avec des services supplémentaires qui ont été identifiés comme des besoins du client lors de l'exécution de la commande. Ils peuvent également créer des ordres pour modifier ou déconnecter des services. Lorsque vous créez une commande de service manuelle, les actions suivantes se produisent :

1. Sélectionnez et configurez les spécifications de service, puis effectuez des vérifications avant la soumission.
2. Lorsque vous soumettez la commande de service, le Now Platform crée un enregistrement de commande de service pour gérer l'exécution de la commande. Une commande de service a un ou plusieurs éléments de ligne de commande associés qui décrivent les services effectués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une fois que vous l'avez envoyée, utilisez les mêmes procédures que pour toutes les autres commandes, quelle que soit leur origine. Pour en savoir plus, consultez Examen des commandes de service.

4. Une fois que les gestionnaires de service ont terminé leur examen de commande, ils peuvent approuver (ou rejeter) la commande pour qu'elle soit exécutée par des agents de service. Pour en savoir plus sur l'examen et l'exécution des commandes de service, quelle que soit leur origine, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les commandes de service.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Commande d'un nouveau service

En tant que fournisseur, utilisez Capture de commande pour créer une commande de service dans le Now Platform pour vos clients ou votre personnel interne.

Avant de commencer

Effectuez les tâches de configuration suivantes avant d'utiliser la capture de commande :

1. Affectez les rôles d'exécution de commande et de fournisseur à vos utilisateurs.
2. Définissez et publiez vos spécifications de service destinées aux clients.
3. Configurez l'exécution des commandes.

Pour en savoir plus, consultez Configuration d'Order Management pour les fournisseurs.

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici comment 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 envoyez la commande de service.
5. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service.

Lorsque vous saisissez directement une commande de service, un enregistrement de commande de service est créé dans le Now Platform pour gérer l'exécution de la commande de service. Une commande de service est associée à un ou plusieurs éléments de ligne de commande, qui décrivent les services effectués.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Accédez à Order Capture à partir de l'onglet **Listes de 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.

3. Selon que vous créez une commande pour un compte client existant ou que vous créez un compte client avant de créer la commande, vous pouvez sélectionner l'une des actions suivantes.

4. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Commander un nouveau service** et cliquez sur **Créer**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Sélectionner le compte client et le contact

Sélectionnez le compte client et les informations de contact de la commande comme prochaine étape 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.

Nouvelle commande de service : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Sélectionnez le compte pour lequel vous créez la commande de service. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte spécifique, tapez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts client et trouver un contact spécifique, tapez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.
   Le Now Platform crée un enregistrement de commande de service avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à États des commandes de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les emplacements et les spécifications de service pour la commande de service

Sélectionnez les emplacements de destination et les spécifications de service comme prochaine étape du processus de création d'une commande de service. Vous sélectionnez les emplacements de destination du client, puis ajoutez les spécifications des services que vous effectuez dans l'emplacement client désigné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les spécifications, sélectionnez le ou les emplacements de destination où vous effectuez les services destinés aux clients.

> **Remarque :**
> Pour accéder à la boîte de dialogue Choisir au moins un emplacement, dans la fenêtre Emplacements, cliquez sur **Ajouter un emplacement**.

   a. Placez votre curseur dans le champ **Emplacements** , cliquez sur le champ, puis sélectionnez un emplacement. Les sélections d'adresses disponibles proviennent du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour filtrer la liste d'adresses des clients et trouver un emplacement spécifique, tapez 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 la fenêtre Emplacements. Pour ajouter un autre emplacement ou supprimer un emplacement précédemment sélectionné, procédez comme suit :

2. Dans le volet Emplacements, sélectionnez l'emplacement auquel vous souhaitez fournir une spécification de service, puis ajoutez le contact de l'emplacement, les spécifications de service et les quantités de commande pour l'emplacement :

   a. Dans la section Contact de l'emplacement, entrez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable de la personne à contacter pour l'emplacement sélectionné.

   b. Dans la section Specifications (Spécifications) du volet Select Products (Sélectionner des produits), pour l'emplacement sélectionné, procédez comme suit :

      - Sélectionnez les spécifications des services que vous effectuez à l'emplacement.
      - Entrez une quantité commandée pour chacune des spécifications de service.

Sélectionner des spécifications : spécifications

Champ	Description
Spécifications*	Spécification publiée pour le service que le client demande d'exécuter à l'emplacement de destination sélectionné. Il peut s'agir, par exemple, de services d'installation, de configuration et de réparation. Vous pouvez sélectionner plusieurs spécifications de service pour chaque emplacement sélectionné : i. Sélectionnez une spécification de service dans la liste des spécifications de service destinées aux clients publiées. Pour filtrer la liste des spécifications de service et trouver une spécification de service, tapez les premières lettres du nom du produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en une autre. **iii.** Pour supprimer une sélection, cliquez sur **X**.
Quantité*	Quantité de produit commandée par le client à l'emplacement sélectionné. La quantité par défaut est de 1. Pour supprimer un emplacement, sélectionnez-le, puis cliquez sur l'icône de suppression d'emplacement (icône ).

c. Pour ajouter une autre spécification de service pour cet emplacement, cliquez sur **Ajouter des spécifications**, puis répétez le processus de sélection d'une spécification de service et de saisie d'une quantité commandée.

3. Lorsque vous avez terminé d'ajouter les spécifications de service pour tous les emplacements, cliquez sur **Configurer les éléments**.
Le Now Platform crée 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, le Now Platform crée 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 des caractéristiques pour chaque spécification de service sélectionnée, en fonction de ses relations de spécification de service. Vous modifiez les valeurs de caractéristique dans le formulaire Configurer les spécifications.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer les détails de la ligne de commande pour la commande de service

Assurez-vous que tous les détails de l'élément de ligne de commande sont corrects et complets dans le cadre de l'étape suivante du processus de création d'une commande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les détails des éléments de ligne de commande de service, modifier les caractéristiques de commande pour la spécification de service et ajouter ou supprimer des éléments de ligne de commande selon vos besoins. Une fonction de copie de configuration facultative 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 comporte un ensemble de caractéristiques et d'options 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, c'est-à-dire qu'elles sont associées à une ou plusieurs spécifications de service. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs du service.
- Pour chaque service commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de caractéristique qui lui sont associées.

Pour en savoir plus, consultez :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour vos offres de produits

Procédure

1. Dans la section Éléments de ligne de commande (n), sélectionnez la spécification de service à configurer.
   Missing Info Le message s'affiche si un élément de ligne de commande est incomplet et nécessite la saisie de détails supplémentaires.

   Cliquez sur le message pour savoir quelles informations sont manquantes. Les erreurs les plus courantes qui semblent généralement indiquer que vous devez renseigner certaines informations manquantes telles qu'une adresse de livraison ou des caractéristiques de commande pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour examiner les détails généraux de l'élément de ligne de commande de service sélectionné, cliquez sur **Détails**.

Nouvelle commande de service : élément de ligne de commande

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Spécification de service	Spécification du service demandé par le client. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service.
Emplacement	Emplacement où vous effectuez le service.
Quantité commandée	Quantité commandée pour cet élément de ligne de commande. Vous pouvez modifier cette quantité selon vos besoins.

3. Pour examiner les options et les valeurs caractéristiques de l'élément de ligne de commande de service, cliquez sur **Caractéristiques**.

Nouvelle commande de service – Caractéristiques

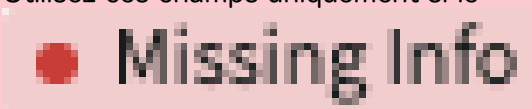
Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à la spécification de service. Des exemples de caractéristiques incluent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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),** procédez comme suit :
   a. Dans le volet Caractéristiques, cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) 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 les valeurs de la caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour copier les valeurs caractéristiques d'une spécification d'un emplacement de destination vers un autre emplacement, ou d'une spécification de service vers une autre spécification, effectuez les actions suivantes.

   Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour le site de Santa Clara du client et que vous souhaitez également la vendre pour le site 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 duquel 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.

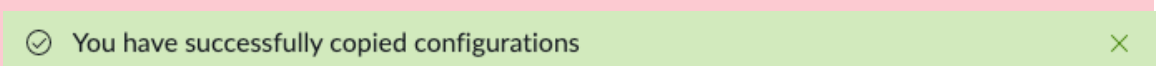
c. Dans le champ **Cahier des charges** , cliquez sur l'icône de configuration des éléments de ligne de commande de copie (icône).

d. Une fenêtre Sélectionner les emplacements à copier de cette configuration s'affiche avec les informations affichées dans le tableau suivant.

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Spécification de service *	Nom de la spécification de service à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Copier vers les emplacements*	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration de service. i. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement. ii. Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en un autre. Répétez ce processus jusqu'à ce que vous ayez sélectionné tous les emplacements de destination.

e. Après avoir sélectionné la copie 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 de son emplacement sélectionné vers les emplacements de copie spécifiés.

- Par exemple, il copie la hiérarchie des spécifications pour le service de pare-feu géré à Santa Clara vers l'emplacement sélectionné à San Francisco. Il copie également les options et valeurs de caractéristiques associées.
- Si les mêmes éléments de ligne de spécification existent à l'emplacement de destination, les options et les valeurs de caractéristique sont copiées.

6. Pour ajouter des articles connexes pour les commandes de vos clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.

7. Lorsque vous avez terminé d'examiner 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.

8. En cliquant sur le bouton **Examiner** , la validation des éléments connexes de la commande client se produit et vous dirige vers la page de soumission de la commande.

Option	Description
Si la validation est réussie	Le Now Platform affiche le message suivant : Les éléments d'inventaire/de ligne de commande connexes fournis sont compatibles. Ce message confirme que les informations sur la commande ne nécessitent aucune saisie supplémentaire et que vous pouvez passer aux étapes suivantes de l'exécution de la commande.
En cas d'échec de la validation	L'un Now Platform des messages suivants s'affiche : ○ 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 appropriés 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 sur la 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 à l'étape suivante 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 l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les 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.

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, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (ⓘ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les onglets **Détail** et **Activité** .
   b. Dans le volet **Détails** , renseignez les informations sur l'élément de ligne de commande selon vos besoins. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Mettre** à jour pour mettre à jour les détails de l'élément de ligne de commande.
   c. Dans le volet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande de service :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Commentaires** peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc **Notes de travail (privé)** ne peut être consulté que par votre personnel interne.
   d. Lorsque vous avez terminé de saisir des commentaires ou des notes de travail privées, cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Pour l'envoyer pour approbation d'exécution, cliquez sur **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour exécution. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes de service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service

En tant que fournisseur, découvrez comment modifier un enregistrement d'inventaire de commande de service dans le Now Platform pour vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

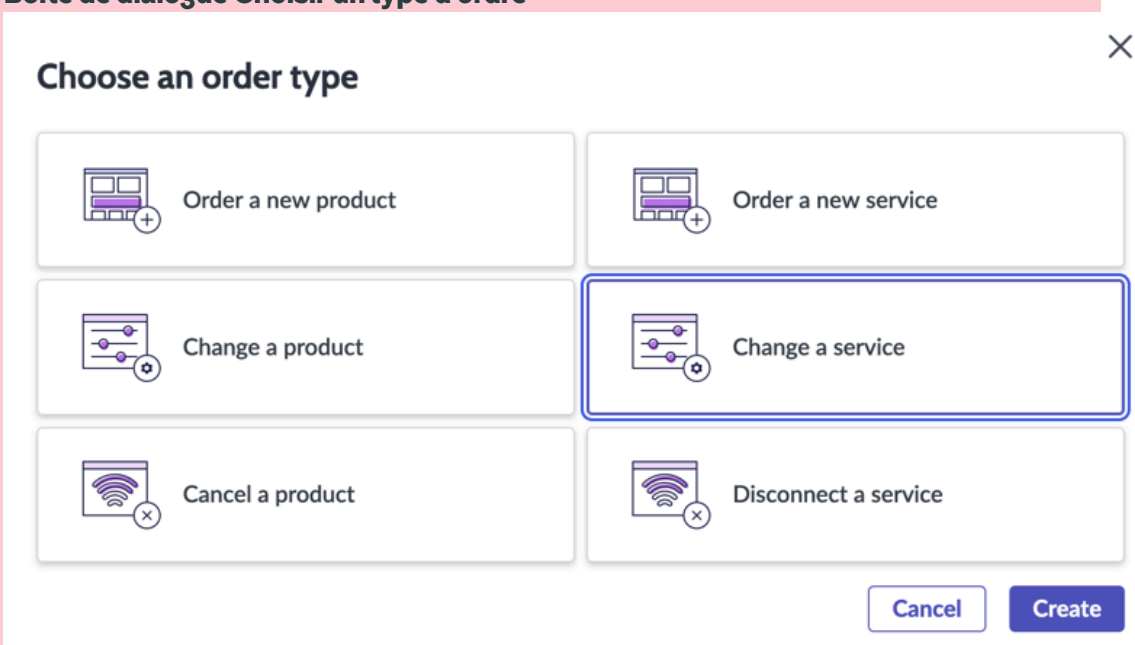
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Workspace 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 **Commandes de services**.
   b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Toutes** ou, pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type de commande s'affiche, sélectionnez **Modifier un 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 coordonnées d'un client comme première étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de services.

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. Renseignez les champs du formulaire.

Changement de service : créer un formulaire de commande

Champ	Description
Compte	Nom du compte client. Pour filtrer la liste des clients et trouver un compte, saisissez les premières lettres du nom du client.
Contact	Nom du contact pour la commande de service. Pour filtrer la liste de contacts client et trouver un contact, saisissez les premières lettres du nom du contact.

2. Cliquez sur **Continuer**.

Résultats

Le Now Platform crée un enregistrement de commande de service avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à États des commandes de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible

Sélectionner les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible comme étape suivante dans le processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de services.

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 Now 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 service 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 la parcourir en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour trouver les inventaires de service que vous allez modifier pour votre client. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre.

Remarque :
Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services qui sont commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Procédure

1. Pour sélectionner un inventaire de services directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Pour choisir tous les inventaires de service disponibles sur chaque page, cliquez sur **Tout** sélectionner, 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 service, cliquez sur **Tout sélectionner** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

Remarque :
Pour sélectionner des inventaires de service à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre.

2. Dans le volet Sélectionner tout, cliquez sur les inventaires de service que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de service, placez votre curseur n'importe où dans l'inventaire des commandes de service et cliquez sur **Désélectionner**.

   Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de service, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet d'informations sur l'inventaire des services, examinez les détails de la commande et les informations caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite
Vous pouvez configurer les valeurs de caractéristique pour chaque spécification de service, en fonction de ses relations de spécification de service. Vous modifiez les valeurs de caractéristique 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 dans le processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de commande de service.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement.
   Les adresses disponibles sont les emplacements client qui disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.
2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez le 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 qui est basée sur la commande du client.

   Une fois que vous avez sélectionné la spécification de service, vous pouvez utiliser un filtre basé sur les caractéristiques du produit. Pour ajouter les caractéristiques et les valeurs, cliquez sur **Ajouter des caractéristiques** et effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la 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 apparaît dans le volet Tout sélectionner.

[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 complets lors de l'étape suivante du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire des services.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous modifiez un enregistrement d'inventaire de services, créez Now Platform les éléments de ligne de commande à partir des spécifications que vous avez définies. Dans un inventaire de commande de service de changement, les éléments de ligne de commande sont créés uniquement pour vos inventaires de services sélectionnés. Si vous sélectionnez des inventaires qui sont des 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 enfants.

Par exemple, supposons que votre client souhaite modifier les services pour l'administration du pare-feu et le service de prévention des menaces et des intrusions. Une fois ces inventaires de service sélectionnés, le crée deux éléments de Now Platform ligne de commande pour cette commande de service de changement, un pour l'administration du pare-feu et un autre pour le service de prévention des menaces et des intrusions. Si vous sélectionnez l'inventaire Managed Firewall Service, qui est l'élément de commande parent, un seul élément de ligne de commande est créé.

Vous pouvez configurer les détails d'un élément de ligne de commande de service, modifier les caractéristiques de commande pour une spécification de service et ajouter ou supprimer des éléments de ligne de commande selon les besoins. Une fonction de copie de configuration facultative 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 comporte un ensemble de caractéristiques et d'options 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, c'est-à-dire qu'elles sont associées à une ou plusieurs spécifications de service. Utilisez une caractéristique ou une option de caractéristique pour décrire les attributs du service.
- Pour chaque service commandé, vous pouvez configurer et mettre à jour les sélections d'options de caractéristique qui lui sont associées.

Pour en savoir plus, consultez :

- Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue
- Créez les caractéristiques et les options de caractéristiques pour 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 de livraison ou des caractéristiques de commande, pour l'élément de ligne de commande.

2. Pour examiner les détails généraux de l'élément de ligne de commande de service sélectionné, cliquez sur **Détails**.

Changement de service : détails : onglet Élément de ligne de commande

Champ	Description
Ligne de commande	Numéro unique de l'élément de ligne de commande, affecté par le système.
Spécification de service	Spécification du service que le client demande de modifier. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de service.
Emplacement	Emplacement de l'inventaire de la commande de service que vous souhaitez modifier.

3. Pour examiner les options et les valeurs caractéristiques de l'élément de ligne de commande de service, cliquez sur **Caractéristiques**.

Changement de service : onglet Caractéristiques

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique affectée à la spécification de service. Des exemples de caractéristiques incluent la vitesse, la capacité, la taille, les paramètres configurés, le matériel et les logiciels.

Traduction automatique

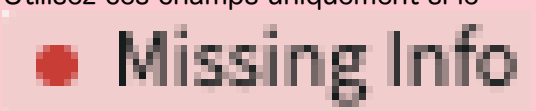
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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),** procédez comme suit :

   a. Dans la fenêtre Characteristics (Caractéristiques), cliquez sur l'icône d'aperçu ouvert (ⓘ) qui apparaît dans les colonnes Details (Détails).

   b. Lorsque la fenêtre Caractéristiques de la commande s'affiche, renseignez les champs :

Champ	Description
Caractéristique*	Caractéristique affectée à la spécification de service.
Valeur caractéristique	Champ de texte de valeur dans lequel vous pouvez 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 les valeurs de la caractéristique, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Pour copier les valeurs caractéristiques d'une spécification d'un emplacement de destination vers un autre emplacement, ou d'une spécification de service vers une autre spécification, effectuez les actions suivantes.

   Par exemple, supposons que vous avez vendu une offre SD-WAN Premium pour le site de Santa Clara du client et que vous souhaitez également la vendre pour le site 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 duquel 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.

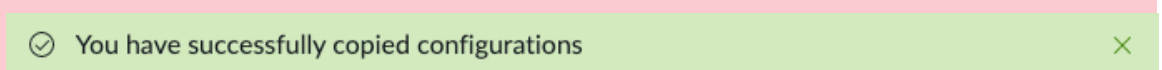
c. Dans le champ **Cahier des charges** , cliquez sur l'icône de configuration des éléments de ligne de commande de copie (icône).

d. Lorsque la fenêtre Select locations to copy this configuration (Sélectionner les emplacements à copier) s'affiche, renseignez les champs.

Sélectionner les emplacements pour copier cette configuration

Champ	Description
Emplacement*	Nom de l'emplacement à partir duquel vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Spécification de service *	Nom de la spécification de service à partir de laquelle vous avez sélectionné pour copier une configuration de service.
Copier vers les emplacements*	Noms des emplacements vers lesquels vous souhaitez copier la configuration de service. **i.** Cliquez sur le champ **Emplacements** , puis sélectionnez un emplacement. **ii.** Pour sélectionner un autre emplacement, placez votre curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez-en un autre. Répétez ce processus jusqu'à ce que vous ayez sélectionné tous les emplacements de destination.

e. Cliquez sur **Copier**. Le message suivant s'affiche si le processus de copie réussit :



Ce processus copie la hiérarchie des spécifications pour la spécification de service sélectionnée de son emplacement sélectionné vers les emplacements de copie spécifiés.

- Par exemple, il copie la hiérarchie des spécifications pour le service de pare-feu géré à Santa Clara vers l'emplacement sélectionné à San Francisco. Il copie également les options et valeurs de caractéristiques associées.
- Si les mêmes éléments de ligne de spécification existent à l'emplacement de destination, les options et les valeurs de caractéristique sont copiées.

6. Pour ajouter des articles connexes pour les commandes de vos clients avec des relations horizontales, effectuez les actions suivantes.

7. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour l'élément de ligne de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[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]

Passer en revue 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 lors de la dernière étape du processus de modification d'un enregistrement d'inventaire de services. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les commandes de service.

Procédure

1. Dans le formulaire Nouvelle commande de service, passez en revue les détails généraux des éléments de ligne de commande de service.

   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, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu (ⓘ) en regard de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre avec les onglets **Détail** et **Activité** .
   b. Dans l'onglet **Détail** , renseignez les informations sur l'élément de ligne de commande et cliquez sur **Mettre à jour**.
   c. Sous l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande de service :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privé) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
   d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Cliquez sur **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut maintenant l'examiner et l'approuver pour changement. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes de service.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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]

Déconnecter un service

En tant que fournisseur, déconnectez un service ou une commande de service dans le Now Platform pour vos clients. Par exemple, vous voudrez peut-être déconnecter votre connectivité 4G actuelle pour la mettre à niveau vers la connectivité 5G.

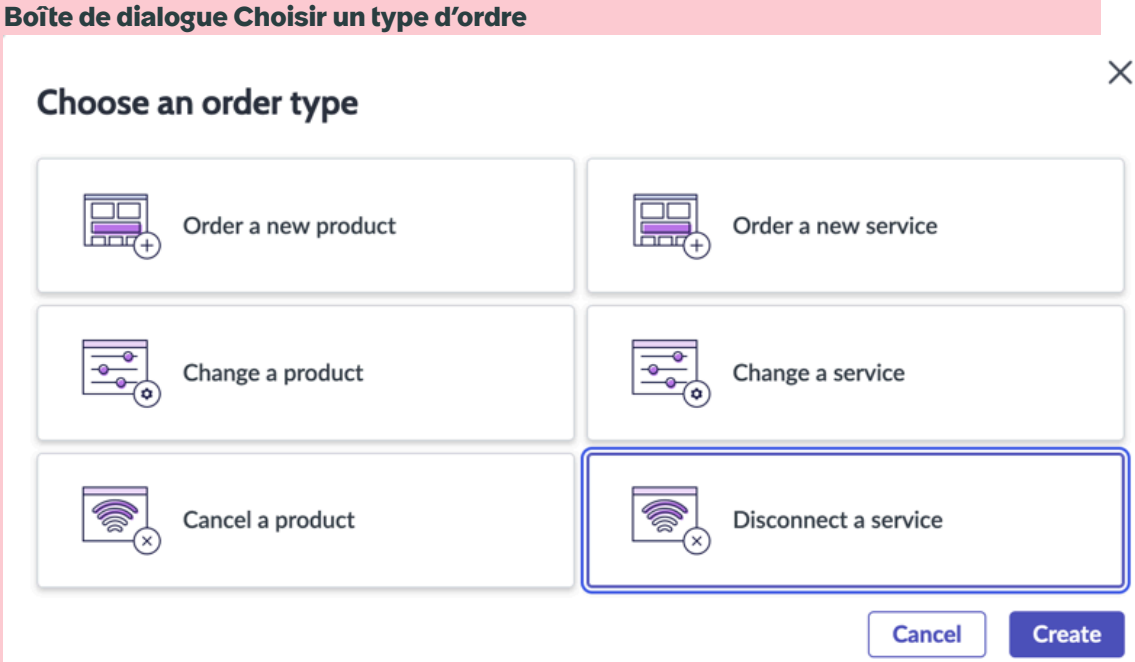
Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Pour annuler 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 client**.
   b. Pour sélectionner toutes les commandes, cliquez sur **Toutes** ou, pour sélectionner une commande, cliquez sur **Ouvrir**.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Choisir un type d'ordre s'affiche, sélectionnez **Déconnecter 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 client et les informations de contact comme première étape du processus de déconnexion d'un service pour 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 : 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.

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

Le Now Platform crée un enregistrement de commande de service avec un état Brouillon, mais sans élément de ligne de commande. Pour en savoir plus sur les états de commande, reportez-vous à États des commandes de services.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Sélectionner les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible

Sélectionnez les inventaires de service à partir de l'inventaire disponible comme prochaine étape du processus de déconnexion d'un service pour votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous accédez au formulaire Sélectionner un service, la liste des inventaires de service actifs s'affiche Now Platform dans l'arborescence de contenu. Cette liste est basée sur l'emplacement de votre compte client. Vous pouvez sélectionner les inventaires 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 la parcourir en cliquant sur les pages.

Vous pouvez utiliser un filtre pour rechercher les inventaires de service que vous allez déconnecter pour votre client. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre.

Remarque :
Votre inventaire disponible comprend tous les produits ou services qui sont commandés par votre client et que vous avez exécutés avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionner un inventaire de services directement à partir de la liste des inventaires, choisissez-en un, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Pour choisir tous les inventaires de service disponibles sur chaque page, cliquez sur **Tout** sélectionner, puis sur **Sélectionner**.

   Pour choisir la liste complète des inventaires de service, cliquez sur **Tout sélectionner** sur toutes les pages de l'arborescence de contenu.

   Remarque :
   Pour sélectionner des inventaires de service à l'aide d'un filtre, reportez-vous à la section Rechercher et afficher un inventaire des services à l'aide d'un filtre.

2. Dans le volet Sélectionner tout, cliquez sur les inventaires de service que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Si vous souhaitez supprimer la sélection de n'importe quel inventaire de service, placez votre curseur n'importe où dans l'inventaire des commandes de service et cliquez sur **Désélectionner**.

   Si vous souhaitez supprimer les sélections de tous les inventaires de service, sélectionnez **Réinitialiser** et cliquez sur **Oui**.

3. Dans le volet d'informations sur l'inventaire des services, examinez les détails de la commande et les informations caractéristiques, puis cliquez sur **Configurer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les valeurs des caractéristiques pour chaque spécification de service sélectionnée, en fonction de ses relations de spécification de service. Vous modifiez les valeurs de caractéristique 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 lors de l'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 disposent des inventaires de produits actifs existants du compte client que vous avez sélectionné dans le formulaire Créer une commande. Pour saisir l'adresse d'un client et trouver un emplacement, saisissez les premières lettres du nom de l'emplacement.

2. Pour sélectionner un autre emplacement, placez le curseur à droite de la sélection précédente, puis sélectionnez un emplacement.

3. Pour supprimer un emplacement, cliquez sur **X**.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 que vous avez sélectionné la spécification de service, vous pouvez utiliser un filtre basé sur les caractéristiques du produit. Pour ajouter les caractéristiques et les valeurs, cliquez sur **Ajouter des caractéristiques** et effectuez les actions suivantes :

a. Cliquez sur le champ **Caractéristique** , puis sélectionnez une caractéristique. Les caractéristiques disponibles proviennent des spécifications de service que vous avez sélectionnées.

b. Cliquez sur le champ **Valeurs** , puis sélectionnez une valeur. Les valeurs disponibles proviennent des spécifications de service que vous avez sélectionnées.

- Pour sélectionner une autre valeur, placez le 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 apparaît dans le volet Tout sélectionner.

[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 lors de la dernière étape du processus de déconnexion d'un service. Modifiez les détails de la commande selon vos besoins avant de la soumettre pour approbation d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent ou sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous annulez un inventaire de commande de service, le Now Platform crée les éléments de ligne de commande à partir des spécifications que vous avez définies. Pour annuler un inventaire de commande de service, si les inventaires que vous avez 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 enfants. 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 Now 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 inventaires enfants, un seul élément de ligne de commande est créé pour l'inventaire enfant sélectionné.

Pour en savoir plus sur l'examen des commandes et les approbations d'exécution, reportez-vous à la section Approuver et exécuter les 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.

Remarque :
Pour les commandes client de type Changement et Déconnexion, le message ci-dessous s'affiche.

Cette validation ne s'applique pas aux éléments de ligne de commande avec une action de changement ou de déconnexion.

Procédure

1. Sur le formulaire Annulation de service, passez en revue les informations générales 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, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu ( ) à gauche de l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour. Un volet s'ouvre à droite avec les onglets **Détail** et **Activité** .
   b. Dans l'onglet **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 l'onglet **Activité** , saisissez un commentaire de forme libre ou un texte interne de commande de travaux pour l'élément de ligne de commande de service :
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Commentaires peut être consulté par tout le monde, y compris par votre client.
      - Le texte que vous saisissez dans le bloc Notes de travail (privé) ne peut être consulté que par votre personnel interne.
   d. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
3. Cliquez sur **Soumettre la commande**.
4. Lorsque le message de confirmation de soumission réussie s'affiche, cliquez sur **OK**.

Résultats

Lorsque vous soumettez officiellement la commande de service, son état passe de Brouillon à Nouveau. Un gestionnaire de service peut l'examiner et approuver son annulation. Pour en savoir plus, consultez Approuver et exécuter les commandes de service.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examen des commandes de service en vue de leur 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 service

Une fois qu'une commande de service a Now Platform été capturée, le gestionnaire de commandes 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 service

Tâche	Description
1. Sélectionnez une commande de service de télécommunications.	Examinez les détails du compte, du contact et de la date pour vous assurer qu'ils sont corrects et complets. Vous pouvez également modifier ou demander l'annulation de la commande de service.
2. 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. Examinez et mettez 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. Passez en revue les spécifications du 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 convaincu que tous les détails de la commande sont corrects, approuvez la commande de service pour traitement de l'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 service ayant un rôle affecté [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] peuvent approuver les commandes de service.
7. Effectuer les tâches requises pour l'exécution de la commande de service post-approbation.	Assurez-vous que la commande de service est correctement exécutée.

[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, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service

Vérifiez les détails du compte, du contact, de la tarification et de la date d'une commande de service de télécommunications pour vous assurer qu'ils sont exacts et complets. Vous pouvez également modifier ou demander l'annulation de la commande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des ordres de service** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

   Remarque :
   Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable.

   Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire des commandes de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des ordres de service s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des ordres de service n'apparaît pas, procédez comme suit :

   a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail de configuration (icône , cliquez sur **Commandes de service**.

   b. Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Pour afficher toutes les commandes de service, cliquez sur **Toutes**.
   - 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 d'une commande de service, reportez-vous à Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service.

   c. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner, vérifier et approuver :

   - Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône
   - Pour filtrer les commandes de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre (icône

2. Sélectionnez la commande de service à examiner en cliquant sur la vignette appropriée.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail Gestion des commandes 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. Sur le formulaire de commande client, vérifiez le numéro de commande, le compte et les informations de contact de la commande de service sélectionnée.

4. Pour modifier ou demander l'annulation de la 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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les changements d'ordre en cours, reportez-vous à la section Gérer les changements de commande en cours et les 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 d'une commande de service

Vérifiez le compte, le contact, les dates, les éléments de ligne et les détails connexes sur la commande de service sélectionnée pour vous assurer que tout est correct et complet. Vous effectuez ces tâches dans le même formulaire de commandes de clients que celui que vous utilisez pour examiner les commandes des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Pour examiner les détails de la commande de service et de la date pour l'ensemble de la commande de service, cliquez sur **Détails**.
   - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (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 en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous au volet Détails de la commande client : section Champs de la commande 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. Passez en revue les détails restants pour la commande de service.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Détails de la commande client - autres champs des détails de la commande de service dans l'espace de travail Gestion des ordres de service et aux formulaires Commandes 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 pour la commande de service.

Tâche	Description
Passer en revue les éléments de ligne de commande et les détails connexes	Consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
Passer en revue les caractéristiques de commande	Consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur 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.

Tâche	Description
Passer en revue les tâches d'exécution de commande	Consultez Examen et mise à jour des tâches d'exécution des commandes de services.

5. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour l'ensemble de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service

Examinez 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 détails connexes comprennent les caractéristiques de l'élément 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 les formulaires Élément de ligne de commande et Caractéristique de commande ensemble, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Affichez un élément de ligne de commande de service existant.
- Affichez, ajoutez, modifiez ou supprimez une nouvelle caractéristique d'un élément de ligne de commande de service. Pour en savoir plus, consultez Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des ordres de service** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

Remarque :
Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable.

Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire des commandes de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des ordres de service s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des ordres de service n'apparaît pas, procédez comme suit :

a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail de configuration (icône , cliquez sur **Commandes de service**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher toutes les commandes de service, cliquez sur **Toutes**.
- Pour afficher uniquement les commandes de service ouvertes et non exécutées, cliquez sur **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails d'une commande de service, reportez-vous à Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service.

c. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner, vérifier et approuver :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (icône 
- Pour filtrer les commandes de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre (icône 

2. Dans l'espace de travail Gestion des ordres de service, pour sélectionner la commande de service, cliquez sur la vignette appropriée.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section des champs de l'espace de travail Gestion des commandes de services dans l'espace de travail Gestion des commandes de services et aux formulaires Commande de clients 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 de la commande de service. Le formulaire Éléments de ligne de commande s'affiche.
4. Dans le champ **Ligne de commande** , sélectionnez un élément de ligne de commande de service existant à examiner.
5. Sur le formulaire, examinez les détails de l'élément de ligne de commande de service sélectionné.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous au formulaire Élément de ligne de commande : section Champs de détails de l'élément de ligne dans les formulaires Élément de ligne de commande (ordres de service) dans Gestion des commandes pour les télécommunications et les médias.

6. Pour enregistrer toutes les mises à jour que vous avez apportées à l'élément de ligne de commande de service, cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Au besoin, 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'erreurs manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs d'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 connexe dans le formulaire Commande client.

Pour en savoir plus sur les retombées de commande, reportez-vous à la section Gestion des erreurs 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.

Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande de service

Examinez et mettez à jour les valeurs d'option de caractéristique associées à une commande de service pour vous assurer que les sélections du client sont correctes.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les spécifications de service ont un ensemble de caractéristiques et d'options de caractéristiques connexes. Les caractéristiques sont génériques et sont associées à une ou plusieurs spécifications de service ou de ressource. Chaque caractéristique a un certain type d'entrée (case à cocher, liste, pièce jointe) et peut avoir une ou plusieurs options de caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue.

Procédure

1. Pour afficher les valeurs des caractéristiques de la commande associées à un élément de ligne de commande de service, localisez l'élément de ligne de commande de service que vous souhaitez afficher.
   Pour en savoir plus, consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
2. Cliquez sur **Caractéristiques de commande (n),** où (n) est le nombre de caractéristiques de service associées à l'élément de ligne de commande de service sélectionné.
3. Sur le formulaire, examinez les valeurs des caractéristiques de la commande de service et mettez-les à jour si nécessaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Valeurs des caractéristiques de commande.
4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les caractéristiques de la commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les contacts pour un élément de ligne de commande de service

Examinez et mettez à jour les informations de contact actuelles de votre client associées à un élément de ligne de commande de service afin de vous assurer que les informations de votre client sont toujours correctes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également ajouter, modifier ou supprimer des contacts client selon vos besoins.

Procédure

1. Pour afficher les contacts client actuellement associés à un élément de ligne de commande de service, localisez l'élément de ligne de commande de service que vous souhaitez afficher.
   Pour en savoir plus, consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.

Traduction automatique

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

2. Cliquez sur **Contacts de l'élément de ligne de commande**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Élément de ligne de commande Formulaire de contacts

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact client.
Nom	Nom de famille 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]

Approuver et exécuter les commandes 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 post-approbation

Tâche	Description
Examinez une commande de service et approuvez-la ou refusez-la pour exécution.	Un gestionnaire de commandes de service approuve ou rejette une commande de service en vue de son exécution. S'il est approuvé, le traitement de la 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 des commandes de service pour exécution • Création de produits vendus pour les commandes de services entrantes • Décomposition de la commande de service après approbation de l'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.

Tâches de traitement des commandes de services post-approbation (suite)

Tâche	Description
Passez en revue les spécifications de service et les commandes de service de domaine associées à la commande de service approuvée.	Un gestionnaire de commandes de services examine les commandes de service de domaine qui ont été générées pour l'élément de ligne de commande de service. Pour en savoir plus, consultez : • Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour l'élément de ligne de commande de service • Examiner les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service
Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour examiner les commandes de domaine et les tâches de commande associées à la commande de service approuvée.	Un gestionnaire de commandes de services examine l'état d'orchestration et la structure hiérarchique d'une commande de service sélectionnée, de ses éléments de ligne de commande, de ses commandes de domaine et de ses tâches de commande associés. À l'aide de l'interface utilisateur du plan d'orchestration, le gestionnaire des commandes de services peut voir le degré de progression 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 chargé de l'exécution des commandes ou des commandes de services effectue les tâches requises pour l'exécution de la commande client après approbation, y compris le marquage des tâches de commande comme terminées. Le gestionnaire de service ou d'exécution de commande crée ensuite les enregistrements de retombées de commande pour les tâches de commande qui ne peuvent pas être effectuées. Pour en savoir plus, consultez : • Examen et mise à jour des tâches d'exécution des commandes de services • Gestion des erreurs de commande
Assurer le suivi des tâches qui n'ont pas pu être effectuées en examinant les enregistrements de retombées 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 terminées dans les enregistrements d'erreurs de commandes et réaffecte les tâches de commande aux agents d'exécution pour enquête et résolution. Pour en savoir plus, Examiner un enregistrement de conséquencereportez-vous à la section .

[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 ou rejeter une commande de service aux fins d'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 des commandes de service, vous pouvez approuver ou rejeter une commande de service avec un état Nouveau pour l'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si le message d'erreur suivant s'affiche dans la version ou une version supérieure après l'approbation San Diego d'une commande, cela indique qu'un script de mise à niveau requis n'a pas été exécuté.

> Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur pour exécuter le script de changement de parent.

Le script post-mise à niveau effectue le changement de parent de la table de gestion des commandes et la promotion de colonne requis. Si le script n'a pas été exécuté, les fonctions de décomposition et d'exécution des commandes ne fonctionneront pas comme prévu tant que votre administrateur système ne l'aura pas exécuté. Pour en savoir plus, consultez Tables Order Management restructurées (San Diego version et supérieure).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des ordres de service** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

   Remarque :
   Si vous n'utilisez pas d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable.

   Si vous disposez d'un rôle de gestionnaire des commandes de service ou d'agent des commandes de service, l'espace de travail Gestion des ordres de service s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des ordres de service n'apparaît pas, procédez comme suit :

   a. Dans l'icône Listes de l'espace de travail de configuration (icône , cliquez sur **Commandes de service**.

   b. Effectuez l'une des actions suivantes :

      - Pour afficher toutes les commandes de service, cliquez sur **Toutes**.
      - 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 d'une commande de service, reportez-vous à Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service.

   c. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner, vérifier et approuver :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de services existantes, cliquez sur l'icône de filtre (icône 

2. Sélectionnez la commande de service à examiner en cliquant sur la vignette appropriée.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail Gestion des commandes 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. Sur le formulaire de commande client, vérifiez 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]

Création de produits vendus pour les commandes de services entrantes

Découvrez comment l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology crée et gère l'inventaire du service clientèle. En utilisant cette application, vous pouvez tenir un inventaire précis de vos services clients.

Vue d'ensemble

La configuration du produit vendu stocke les spécifications de service et les services, à la fois orientés client et orientés ressources, qui sont 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 service a approuvé la commande de service, l'enregistrement des caractéristiques du produit vendu [sn_prd_pm_characteristics] est créé. Cet enregistrement comporte des espaces réservés pour toutes les spécifications générées après la décomposition. Les modèles associés présentent un état En attente d'installation.
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.
3. Lorsque vous fermez la commande de service, toutes les caractéristiques associées aux spécifications de la commande de service mettent à jour l'enregistrement.

Workflow d'ordre de changement

Le workflow de l'ordre de changement est le suivant :

1. Une fois que le gestionnaire des commandes de service a approuvé la commande de service, l'état des spécifications modifiées ou supprimées est mis à jour sur Changement en attente. Les modèles associés aux spécifications modifiées sont également mis à jour pour refléter le dernier modèle généré en raison du changement.

Traduction automatique

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

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 modification inclut un produit qui n'est plus fabriqué, l'état du produit vendu associé passe à Fermé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Décomposition de la commande de service après approbation de l'exécution

Découvrez comment une commande de service est décomposée en ses commandes de domaine pour l'exécution.

Vue d'ensemble

Lorsqu'un gestionnaire de commandes de services approuve une commande de service, un traitement a lieu pour décomposer la commande de service en sa commande de domaine en vue de son exécution. Les commandes de domaine, qui sont les commandes de services et de ressources générées lors de la décomposition, sont basées sur les spécifications et les relations de spécifications définies dans le catalogue de produits.

Approbation de 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 commandes de service vérifie les points suivants :

Aspect de la commande	En savoir plus
Caractéristiques de commande de service	Consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande de service.
Informations sur l'emplacement	Reportez-vous à 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 service peut également apporter des corrections ou mettre à jour certaines caractéristiques requises.
3. Une fois la vérification terminée, le gestionnaire des commandes 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 démarre le processus de décomposition. Si le gestionnaire des commandes de service rejette la commande de service, la décomposition n'a pas lieu.

Décomposition de lignes de commande de service

Lorsqu'une commande de service est approuvée, la décomposition de la commande se produit. Dans ce processus, les commandes de services et de ressources sont générées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 chaque élément de ligne de commande de service capturé. La génération de ces commandes est basée sur les spécifications, les relations de spécifications et les règles de décomposition qui sont définies dans le catalogue de produits entre les spécifications de service et de ressource. Pour en savoir plus sur ce processus, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Créer des relations de spécification et des règles de décomposition
- Examiner les commandes de service de domaine associées à un produit

Remarque :
Contrairement au processus de décomposition des commandes client, la décomposition des commandes de service ne génère pas de commande de produit.

Décomposition basée sur des relations de spécifications

Les relations de spécification définissent les relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource. Les relations de spécifications et les règles de décomposition spécifient la façon dont 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 :

- Une relation de spécification a été définie entre les spécifications du produit SD-WAN Controller et ses spécifications de service requises.
- La spécification de service détaille les services requis pour le produit. Par exemple, lorsqu'un service capturé est reçu pour le produit SD-WAN Controller, une commande de service est générée pour le service SD-WAN Controller.

La décomposition s'exécute sur la spécification associée à l'élément de ligne de commande de service capturé et à sa hiérarchie de spécifications. Il fonctionne comme suit :

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Groupes, Réalisé en tant que ou Requiert, les commandes de produits, de services ou de ressources 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 services et de ressources.
- 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 Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.

Décomposition basée sur des règles de décomposition définies

Les relations de spécification définissent les relations entre les spécifications de produit, de service et de ressource. Lorsque vous définissez des relations de spécification, vous pouvez éventuellement créer des règles de décomposition. Les relations de spécification et les règles de décomposition déterminent la façon dont une commande de service est décomposée, exécutée et livrée au client.

La meilleure façon d'afficher une règle de décomposition est de l'utiliser comme une règle d'exclusion. Vous utilisez des règles de décomposition pour exclure la création de commandes de domaine lorsque vous recevez une commande de service qui ne contient pas de caractéristique ou d'option de caractéristique spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, 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 orientées ressources suivantes :

- Administrateur de pare-feu
- Pare-feu et DMZ
- Service de prévention des intrusions et des menaces

Chacune de ces spécifications de service orientée ressources a des relations avec les spécifications de ressource correspondantes requises pour fournir le service de pare-feu géré.

- Si les relations entre les spécifications source et cible sont de type Groupes, Réalisé en tant que ou Requiert, la décomposition crée les types de commandes suivants pour la spécification cible :
  - Une commande de service orientée client (CFS) correspondante, qui est une commande de service générée pour l'exécution de services destinés aux clients.
  - Une commande de service (RFS) orientée ressources, qui est une commande de service générée pour une utilisation interne des ressources requises pour fournir les services réels au client.
  - Commande de ressource.
- La décomposition établit la relation entre la source et les cibles tout en générant des commandes de service de domaine et des commandes de ressources. Les éléments suivants constituent la relation de spécification :
  - La spécification source est la spécification qui définit la relation de spécification.
  - La spécification cible est la spécification selon 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 ciblée de l'ordre 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 Créer des relations de spécification et des règles de décomposition.

Exemple de relation de spécification et de règle de décomposition

Les données de démonstration du service de pare-feu géré sont un exemple de spécification de service orienté client qui a une relation Requiert avec les trois spécifications de service orienté ressources suivantes :

- Administrateur de pare-feu
- Pare-feu et DMZ
- Service de prévention des intrusions et des menaces

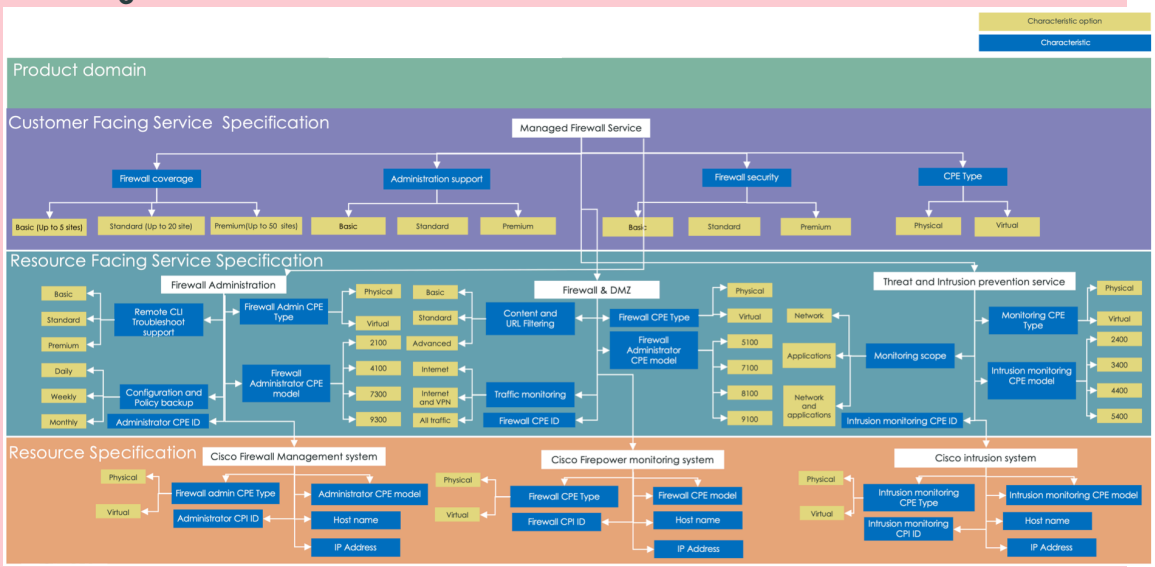
Comme le montre l'exemple suivant, chaque spécification de service orientée ressources a des relations avec les spécifications de ressource correspondantes requises pour

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.

la fourniture de services de pare-feu gérés. Le processus de décomposition crée une commande de service RFS uniquement lorsque la caractéristique correspondante est disponible dans l'élément de ligne de commande pour la spécification du service Pare-feu géré.

Pare-feu géré Structure du service

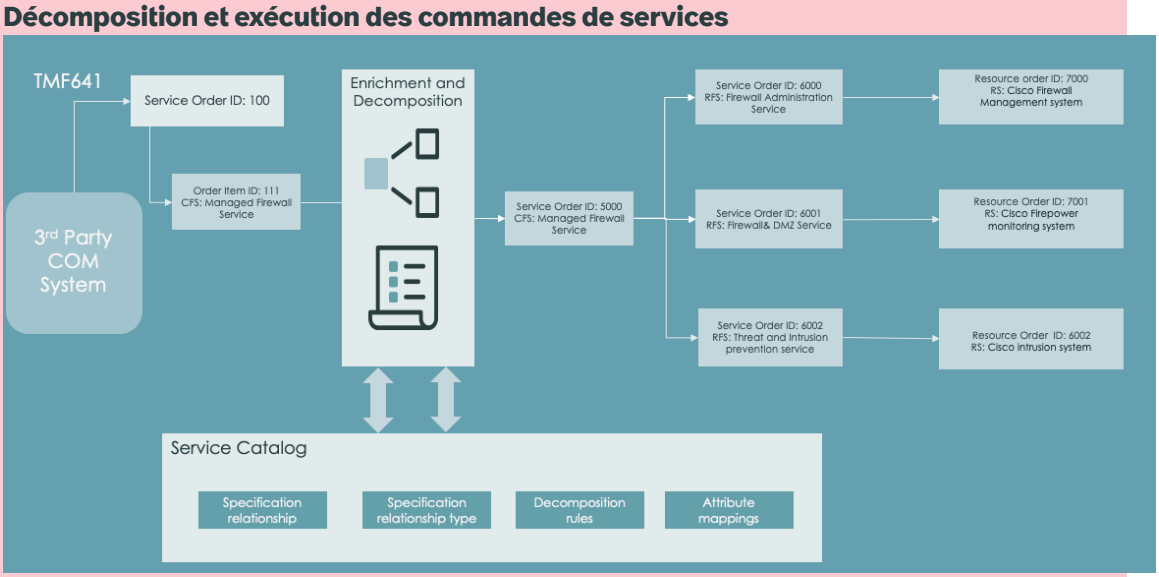


Après avoir reçu une commande de service pour l'ajout d'un service de pare-feu géré, un gestionnaire de service l'examine et l'approuve. Ce processus déclenche la décomposition, qui crée les commandes de service RFS et les commandes de ressources. La commande de service comporte un élément de ligne de commande pour le service de pare-feu géré, qui comprend toutes ses caractéristiques. Le processus de décomposition des ordres de service crée les éléments suivants :

- Une commande de service CFS pour le service de pare-feu géré.
- Trois ordres de service RFS pour les trois spécifications RFS.
- Trois commandes de ressources pour les spécifications de ressources.

Le processus de décomposition et d'exécution est illustré dans le diagramme suivant :

Décomposition et exécution des commandes de services



Traduction automatique

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

Ensuite, le déclenche un workflow d'exécution Now 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 d'une commande décomposée. Le workflow sélectionné est basé sur divers attributs de la commande de service d'origine. Ces attributs comprennent, entre autres, la catégorie de spécification et une action d'élément de ligne de commande (ajouter, modifier ou supprimer).

Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à la rubrique 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

Passez en revue les commandes de service de domaine qui ont été générées pour un élément de ligne de commande de service sélectionné afin de vous assurer que tous les détails connexes sont corrects et complets.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les commandes de service de domaine gèrent l'exécution des services que vous rendez pour le produit pour lequel le client a demandé un service.

Procédure

1. Pour afficher les commandes de service associées à un élément de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
   Pour en savoir plus, consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
2. Sélectionnez une commande de service existante pour examiner ou créer une commande de service.
3. Sur le formulaire, ajoutez une commande de service ou examinez les détails de la commande de service sélectionnée et mettez-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 d'examiner et de mettre à jour la 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.

Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour un élément de ligne de commande de service

Examinez et mettez à jour les spécifications de service pour un élément de ligne de commande de service afin de vous assurer que les spécifications sont correctes et complètes. Une spécification de service est un modèle que vous pouvez utiliser pour définir, au niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur de service vend au client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les spécifications du produit, reportez-vous à la section Créer et publier des spécifications de service.

Procédure

1. Pour afficher les commandes de service d'un élément de ligne de client, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
   Pour en savoir plus, consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.
2. Dans le champ **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 plus d'informations sur les descriptions des champs, reportez-vous à la section Champs des spécifications de service dans les formulaires de commande de domaine liés aux commandes de services dans Order Management for Telecommunications and Media.
4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour les spécifications du service de commande de service, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner les commandes de ressources de domaine associées à une commande de service

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 commandes de ressources de domaine gèrent les ressources requises pour l'exécution des services que vous rendez.

Procédure

1. Pour afficher les commandes de ressources associées à un élément de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande.
   Pour en savoir plus, consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.

Traduction automatique

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

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 examinez les détails de la commande de ressources sélectionnée et mettez-les à jour si nécessaire.

   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs, reportez-vous à la section Champs des commandes de ressources de domaine dans les formulaires de commande de domaine liés aux commandes de services dans Order Management for Telecommunications and Media.

4. Lorsque vous avez terminé d'examiner et de mettre à jour la commande de ressource, effectuez l'une des actions suivantes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Examiner et mettre à jour les tâches d'exécution de la commande de service

Examinez et mettez à jour les tâches d'exécution associées à une commande de service ou à un plan d'orchestration de commande afin de vous assurer que toutes les tâches sont correctement exécutées.

Avant de commencer
Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous rencontrez des problèmes lors de la résolution ou de l'achèvement d'une tâche de commande, vous pouvez créer des enregistrements de conséquences. Les enregistrements de confirmation vous permettent d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de traitement des commandes afin que les commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Lorsque vous créez un enregistrement de conséquence manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine de la modification.
- 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'erreurs manuel ou si un enregistrement automatisé est généré pour les tâches de commande, vous pouvez facilement examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs d'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 connexe dans le formulaire Commande client.

Pour en savoir plus sur les retombées de commande, reportez-vous à la section Gestion des erreurs 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 **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), cliquez sur **Tâches de commande**.
   a. Effectuez l'une des options suivantes :
      - Pour afficher toutes les tâches de commande ouvertes, cliquez sur **Toutes**.
      - Pour afficher uniquement les tâches qui vous sont affectées, cliquez sur **Mes tâches**.
   b. Sélectionnez la tâche de commande sur laquelle vous souhaitez travailler.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder directement aux enregistrements de tâche d'une commande à partir de l'interface utilisateur du plan d'orchestration. Pour en savoir plus, consultez Réviser un plan d'orchestration de commande.

3. Pour chaque tâche de commande, définissez l'état et mettez à jour les notes de travail, selon les besoins.
4. Sur le formulaire, passez en revue 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 d'examiner et de mettre à jour la tâche de commande, ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, effectuez l'une des actions dans la table suivante.

Résultats

Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour l'ensemble de la commande de service, les actions suivantes se produisent :

- Le champ **État** de la commande client est automatiquement défini sur **Terminé**.
- Le champ **État** de chacun des éléments de ligne de commande client est défini sur **Terminé**.

[End]

Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation

Gérez la façon dont votre organisation reçoit les changements pour les commandes client, les commandes de service ou les éléments de ligne individuels qui sont encore en cours d'orchestration et d'exécution. En utilisant la gestion des ordres de modification en cours, vous pouvez désigner le moment où vous autorisez ces modifications. 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

Un ordre en cours est un ordre qui est en cours d'orchestration et d'exécution, mais qui a du travail en attente. Des modifications et des annulations en cours de vol peuvent survenir dans les commandes d'entreprise importantes. Un changement de commande en cours désigne un changement émis pour un élément de ligne de commande actuellement en cours d'exécution et en attente d'achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 gestion des commandes de télécommunications d'entreprise est complexe. L'exécution d'une commande multisite peut prendre des semaines ou des mois. Les commandes d'entreprise peuvent impliquer des achats à grande échelle de produits et de services, souvent pour plusieurs sites dans le monde. Les commandes en cours peuvent faire l'objet de révisions qui intègrent des modifications soumises par les clients ou identifiées par le personnel interne au cours du processus d'exécution de la commande.

Pour réviser une commande en cours ou des éléments de ligne de commande qui ont déjà été décomposés en sous-commandes, les employés du fournisseur de service doivent évaluer l'impact des changements demandés. S'il n'y a pas de processus et de cadre pilotés par les données, les utilisateurs essaient de gérer les changements avec des tâches manuelles qui peuvent entraîner des retards dans le processus de livraison des commandes et entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

Prérequis

Vous pouvez définir les types de changement et les actions de flux suivants qui affectent le traitement des changements de commandes en cours dans votre organisation. Consultez le tableau suivant pour connaître les tâches préalables que vous pouvez effectuer.

Tâche	Description
Définissez éventuellement des types de changement d'ordre en cours supplémentaires spécifiques à l'entreprise.	Consultez Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires .
Configurez le comportement des enregistrements de tâches de commande pour répondre de manière appropriée aux changements de commande en cours et aux demandes d'annulation.	Consultez Configurer les tâches de commande pour répondre aux demandes de révision et d'annulation en cours.

Types de changements de commande en cours

Les demandes de modification de commande proviennent généralement de vos clients pour les 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 envoyés par les utilisateurs. Le Now Platform prend en charge les types de changement Caractéristique, Contact, Quantité, Articles connexes et Prix.

Remarque :
Un administrateur peut définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires .

Demandes initiées par le client

En fonction des types de demandes client, vous devez mettre à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

Changements de commandes générés par le client

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements apportés aux coordonnées. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout d'informations de contact pour	Un client fournit une nouvelle adresse e-mail ou le nom et le numéro de téléphone d'un nouveau contact professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 générés par le client (suite)

Type de changement	Exemple
un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	
Intégrez les changements liés aux détails de tarification.	Un client demande une réduction à des frais non récurrents ou à des frais mensuels récurrents sur un élément de ligne de commande.
Ajoutez un produit ou un service à une commande.	Un client souhaite ajouter un nouvel article à une commande existante.
Augmentez ou diminuez la quantité d'éléments de ligne de commande dans une commande de produit ou de service.	Un client souhaite une augmentation ou une diminution de la quantité d'une commande existante.
Ajoutez, modifiez ou annulez un produit ou un service, ou des options de produit ou de service, dans une commande de produit ou de service de domaine connexe.	Un client souhaite mettre à jour la valeur caractéristique d'un produit ou d'un service qu'il a commandé à une date antérieure. Par exemple, le client souhaite modifier la vitesse d'un service Internet de 100 Mbits/s à 500 Mbits/s.
Incorporez les changements qui s'appliquent aux éléments connexes d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Validez la compatibilité des éléments connexes d'une commande client.	Un client souhaite ajouter ou changer un article à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Définition d'une relation horizontale.

Demandes initiées par l'utilisateur d'exécution

Pour accélérer l'achèvement du processus d'exécution des commandes, les agents et gestionnaires des commandes de commandes ou de commandes de services demandent souvent des modifications des commandes de produits, de services ou de ressources. En fonction des types de demandes internes, vous mettez à jour un ordre en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

Changements de commandes pilotés par l'exécution

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements apportés aux coordonnées. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout d'informations de contact pour un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit des informations sur un nouveau contact d'entreprise lors d'une livraison en attente d'une commande d'entreprise.
Ajouter, changer ou annuler un produit, y compris ses options, dans une commande de produit de domaine connexe.	Un client commande un modem qui est incompatible avec le service Internet haute vitesse de 500 Mbit/s qu'il a commandé. Il doit être remplacé par un autre modèle de modem.
Ajoutez, modifiez ou annulez les commandes de domaine de service et l'inventaire des produits.	Un client souhaite modifier la valeur des caractéristiques d'un produit ou d'un service. Par exemple, le client souhaite faire passer le service de sécurité de pare-feu de Standard à Basic.

Traduction automatique

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

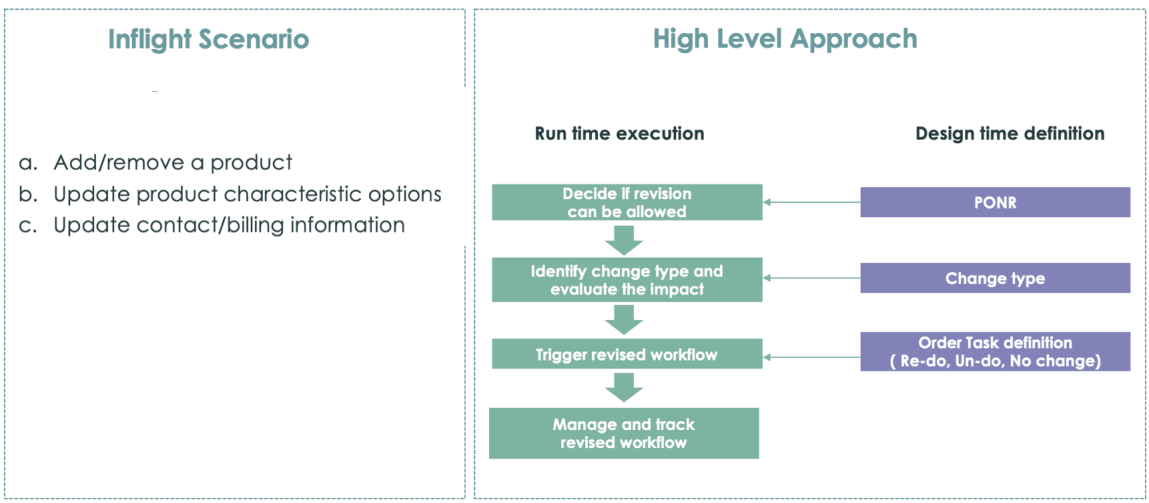
Changements de commandes pilotés par l'exécution (suite)

Type de changement	Exemple
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 étendue.
Ajouter, changer ou annuler une ressource, y compris les options de ressource, dans une commande de ressources de domaine connexe.	Des instructions d'installation révisées sont disponibles pour un produit commandé par le client.
Incorporez les changements qui s'appliquent aux articles connexes et à l'inventaire des produits d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande client et Valider les relations d'inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine.	Un client souhaite ajouter ou changer un article à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez Définition d'une relation horizontale.

Traitement des changements de commandes en cours

Lorsqu'un utilisateur ou un gestionnaire d'exécution de commande tente d'apporter l'une de ces modifications, la fonction d'ordre de changement en cours suit une séquence de traitement structurée, comme illustré dans le diagramme suivant.

Approche de haut niveau de changement d'ordre en vol



La séquence de traitement des ordres de changement en cours est la suivante :

1. La fonction d'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. Le détermine Now Platform ensuite si la révision proposée peut être effectuée en toute sécurité par rapport à l'ordre en cours. Il évalue l'état du point de non-retour (PONR) de la commande et son étape actuelle dans le processus d'exécution.

   Le marqueur PONR représente le point non ou go à partir duquel vous ne pouvez pas modifier 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.

- Vous pouvez apporter 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 commandes de produits, de services ou de ressources de domaine, et dont l'installation 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 effectué les changements demandés, cette fonctionnalité évalue le type de changement, ainsi que son ampleur et son impact sur le processus d'exécution, comme suit :
   - De simples modifications d'information, 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 modifications, si elles sont autorisées, sera plus important, en fonction de son avancement dans le processus d'exécution de la commande.
4. Le Now Platform crée ensuite un plan d'indemnisation pour déclencher les tâches afin d'exécuter le périmètre révisé de la commande, comme suit :
   - Le plan de rémunération crée les révisions automatisées qui sont nécessaires au 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 compensation génère des tâches de commande supplémentaires pour gérer l'exécution des articles nouvellement commandés.
   - Pour un remplacement de produit, le plan de rémunération 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 que l'ancien produit a été commercialisé, il peut être vendu à un autre client.
   - Pour un changement de caractéristique de produit, le plan de rémunération annule certaines tâches afin d'annuler le travail qui n'est pas applicable pour une nouvelle valeur ou option de caractéristique. Le plan de rémunération peut également inclure quelques tâches qui sont requises pour certaines des tâches effectuées. Il se peut également que quelques tâches existantes ne soient pas affectées par les révisions qui ont été soumises dans le cadre de la révision de la commande.

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez Configurer les tâches de commande pour répondre aux demandes de révision et d'annulation en cours.

5. Un gestionnaire peut alors suivre le workflow révisé. En utilisant les fonctions de changement d'ordre en cours, votre organisation peut bénéficier des avantages suivants :
   - Réduction 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 des commandes plus rapides.

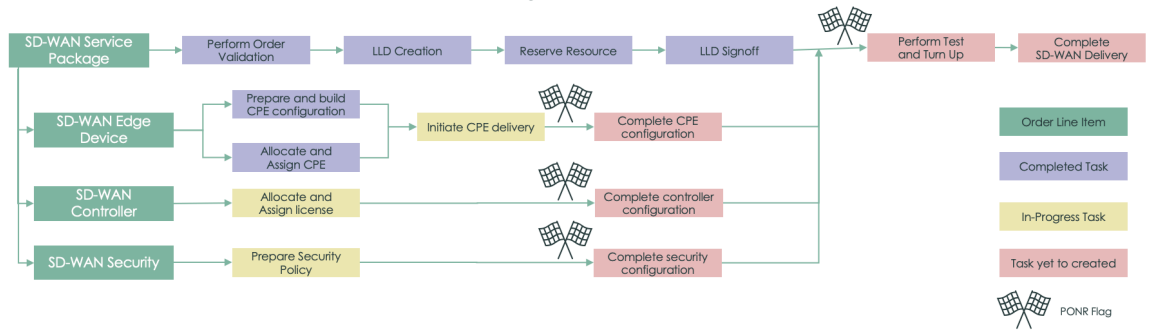
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 changement d'ordre en cours

Le diagramme suivant montre le processus par lequel la PONR se produit pour les changements de commande qui ont été effectués pour un package de services SD-WAN et ses produits associés.

Ordre de modification en cours du package de services SD-WAN



Pour l'ensemble de services SD-WAN de haut niveau, le PONR ne se produit qu'avant l'étape de test et d'activation. Un client ou un personnel d'exécution interne ne peut plus modifier l'article commandé passé ce délai.

Pour les produits subordonnés, tels que l'appareil SD-WAN Edge, la commande peut être modifiée avant la fin de la configuration de l'équipement sur site du client (CPE). Si la livraison CPE est lancée, mais ne se termine pas, et qu'un remplacement de produit est demandé, 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 répétition pour l'élément de remplacement.
- Créez, annulez et rétablissez des tâches pour la configuration Préparer et générer CPE et Allouer et affecter des tâches CPE qui sont terminées avant la révision. La fonction d'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 CPE terminée, aucun autre changement n'est autorisé dans la commande de cet appareil. Ce scénario s'applique également aux sélections Contrôleur SD-WAN et Sécurité SD-WAN.

Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours

Découvrez comment utilise Now Platform les champs clés dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande pour suivre les changements de commande et les demandes d'annulation. Vous pouvez voir comment ces champs fonctionnent et quelles informations ils vous affichent 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 de traitement, vous pouvez utiliser l'option PONR pour déterminer si vous pouvez réviser ou demander l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Vous ne pouvez effectuer ces actions que pour les commandes et les éléments de ligne de commande qui sont dans un état En cours et qui n'ont pas encore atteint l'étape PONR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
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 l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande pendant que l'exécution est en cours. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas modifier les autres éléments de ligne de la même commande.
- Si la case n'est pas cochée, vous pouvez toujours modifier ou demander l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande.

Remarque :
L'option **PONR** est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.

À l'aide de l'action DÉFINIR PONR dans 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

Un client ou une commande de service peut faire l'objet de plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Le champ **Version** indique le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version 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 défini par défaut pour les nouvelles commandes et s'applique aux commandes sans aucune révision en cours.

Mettre à jour

Une révision en cours du contact, de la caractéristique, de la quantité ou du 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 en cours d'annulation.

Type de changement

Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, le Now Platform affecte automatiquement un type de changement pour le suivi des changements de commande envoyés par les utilisateurs. Les types Caractéristique, Contact ou Prix sont standard dans le Now Platform.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 changements suivants :

Types de changement affectés

Type de changement apporté	Type de changement affecté
Modifie les caractéristiques de la commande. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les valeurs caractéristiques sur une commande client.	Caractéristique
Ajoute, modifie ou supprime les informations de contact de la commande. Pour en savoir plus, consultez Examiner et mettre à jour les contacts pour un élément de ligne de commande client.	Contact
Modifie n'importe quel champ de prix. Pour en savoir plus, consultez Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client.	Prix
Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management.	Quantité
Modifications apportées à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service en raison du changement de valeur caractéristique. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management.	Caractéristiques de mappage de quantité
Changements apportés aux éléments de ligne de commande connexes et au stock de produits connexes pour une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Validez la compatibilité des éléments connexes d'une commande clientet Examiner et mettre à jour les éléments connexes de la ligne de commande pour un élément de ligne de commande clientValider les relations d'inventaire des produits après la fermeture de la commande de domaine.	Éléments connexes

Remarque :
Votre administrateur peut également définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires .

La table connexe Changements des 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.

Traduction automatique

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

Colonnes de la table Changements d'élément de ligne de commande en cours

Colonne	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande modifié.
Version de ligne de commande	Dernière version de changement pour l'élément de ligne de commande. Il suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution.
Type de changement	Type de changement effectué sur l'élément de ligne de commande. **Caractéristique** Modification apportée à l'une des caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant. **Contact** Modifications apportées aux informations de contact sur un élément de ligne de commande existant. **Prix** Changements apportés aux informations de tarification d'un élément de ligne de commande existant. **Quantité** Modifications apportées à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit. **Autres types de changements** Type de changement supplémentaire défini par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de changements d'ordres en cours supplémentaires .
Mis à jour par	Nom de la personne qui a mis à jour l'élément de ligne de commande.
Mis à jour	Date et horodatage du changement d'élément de ligne de commande.

État lors du lancement et de l'approbation des révisions de l'ordre de vol

Lorsque vous initiez, puis approuvez, les révisions de commande en cours, la commande affectée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande passent par différents états.

Lors du lancement d'une révision de l'ordre en cours

Pour initier un changement de commande en cours, cliquez sur **Réviser la commande** dans le formulaire de commande du client ou dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

1. La commande client ou 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 commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées 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 de la commande 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.

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. Les informations mises à jour sur la commande et l'élément de ligne de commande déclenchent le processus de décomposition comme suit :
   - Le processus de décomposition peut créer des commandes supplémentaires de produits, de services et de ressources de domaine afin d'intégrer les changements caractéristiques qui ont été soumis dans le cadre d'un changement de commande en cours.
   - Il peut également annuler les 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 supérieure, il créera une commande de domaine pour un modem prenant en charge le service à haut débit. Cela annulerait alors l'ordre de domaine existant pour le modem qui ne prenait en charge que les vitesses inférieures.
2. La commande client ou 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 des éléments 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 associées passent de l'état En suspens à l'état Planifié. Les flux secondaires associés changent à nouveau l'état pendant le traitement de l'exécution.

   De nouvelles commandes de domaine 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 de la commande de domaine parente.
5. Actualise Now Platform les flux d'exécution pour toutes les commandes décomposées. Réévalue Now 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 la table suivante :

États des tâches de commande affectées

État	Description
Planifié	Une tâche de commande passe à cet état et y reste jusqu'à ce qu'elle soit traitée, conformément au workflow d'exécution.
En cours	Si une tâche de commande était à l'état En cours au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Si la tâche nécessite une réexécution pour effectuer une action de rétablissement ou d'annulation, elle peut également passer d'un état Fermé à un état En cours de traitement.
Fermé terminé	Si une tâche de commande était à l'état Fermé terminé au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Elle reste dans cet état tant que la tâche n'est pas dans une configuration 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	Description
	en raison d'autres changements qui ont été envoyés dans le cadre d'une révision de la commande en cours.

6. Une fois la décomposition de la commande terminée et le flux d'exécution redémarré, les agents d'exécution des commandes peuvent poursuivre et travailler sur les tâches de commande associées pour terminer l'exécution.

État lors du lancement et de l'approbation des demandes d'annulation de commande

Lorsque vous lancez et approuvez une demande d'annulation de commande, la commande concernée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande 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 du 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. La commande passe à l'état Évaluation de l'annulation.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent à l'état Évaluation d'annulation.
3. Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées 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 responsable de l'exécution des commandes ou des commandes de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande du client. Les actions suivantes ont lieu :

1. Le processus de décomposition est déclenché avec la commande mise à jour et les informations de l'élément de ligne de commande.
2. La commande passe de l'état Évaluation de l'annulation à l'état Annulation en cours.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent à l'état Annulation en cours.
4. Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées passent de leur état actuel à un état En suspens.
5. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

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

Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service

Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service

Réviser une commande en cours ou demander 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

Traduction automatique

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

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 **Tout** > **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, elle peut rester à l'état Modifié pendant le reste du processus d'exécution. Lorsque vous approuvez une demande d'annulation, cela finalise l'annulation et empêche la commande de se poursuivre jusqu'au traitement de l'exécution.

Pour en savoir plus sur la façon dont les états des commandes changent lorsque vous les approuvez, reportez-vous à la section Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 des révisions ou des demandes d'annulation.
3. Dans la commande client ou la commande 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 passe à En cours. Les commandes dont la demande d'annulation n'a pas été approuvée ont un état Évaluation de l'annulation. Lorsque vous les approuvez, l'état de leur commande passe à 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.

Gestion des erreurs de commande

Découvrez comment la 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 achèvement.

Vue d'ensemble

Les retombées de commande font référence aux défaillances qui se produisent en raison d'erreurs et d'exceptions qui peuvent se produire pendant l'exécution de la commande. Ces exceptions sont les suivantes :

- Je n'aipas de données correctes
- Problèmes de connectivité
- Approvisionnementinsuffisant en stocks
- D'autresproblèmes imprévus

Certains problèmes peuvent provenir de systèmes externes entrants et sortants qui s'intègrent à Gestion des commandes. Une seule tâche de commande peut avoir plusieurs types de problèmes d'abandon.

Le tableau suivant fournit des exemples d'erreurs de conséquences et d'exceptions qui peuvent se produire pendant le traitement de la commande :

Erreurs de conséquences et exceptions

Type de défaillance	Description
Défaillances des systèmes d'exécution en aval	Le système d'exécution ne peut pas traiter la demande en raison de données incorrectes ou manquantes.
Échec de l'interaction du système en temps opportun	Délais d'expiration qui se produisent lors des interactions avec le 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.

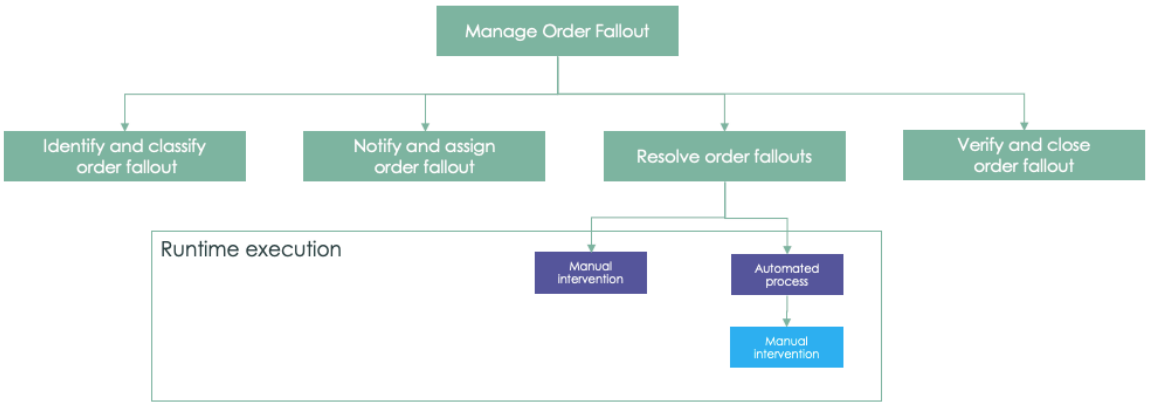
Fonctions de gestion des erreurs

Avec Fallout Management, vous pouvez suivre chaque erreur de commande et déclencher automatiquement les actions et interventions susceptibles de résoudre votre erreur de commande en temps opportun. Le diagramme suivant illustre le flux de gestion des erreurs 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.

Flux de gestion des erreurs de commande



La gestion des erreurs vous permet d'identifier les commandes dont l'état a échoué. Les tâches d'erreur peuvent être déclenchées et automatiquement acheminées à l'équipe appropriée pour examiner, diagnostiquer et résoudre le problème sous-jacent qui bloque l'exécution des commandes. Avec Fallout Management, vous pouvez identifier, acheminer, affecter, gérer et surveiller l'ensemble du cycle de vie d'une erreur de commande.

Outils de gestion des erreurs

La fonction Gestion des erreurs comprend les outils suivants :

Suivi des erreurs de commande

Grâce à cet outil, vous pouvez attribuer un numéro unique à chaque erreur de commande afin de suivre la progression de la suppression, du début à la résolution. À l'aide d'un tableau de bord de confirmation d'ordre, un gestionnaire d'erreurs d'ordres désigné peut afficher l'état de tous les enregistrements d'erreurs ouverts. Pour en savoir plus, consultez Examiner un enregistrement de conséquence.

Résolution de conséquence

Avec cet outil, vous pouvez utiliser des fonctionnalités telles que l'itinéraire, les Now Platform notifications et Studio de workflow traiter les exceptions d'exécution de commande de manière automatisée. Pour en savoir plus, consultez Créer des enregistrements de conséquences automatisés et manuels.

Par exemple, votre client commande un routeur, mais les quantités de stock insuffisantes sont disponibles dans votre système ERP pour réserver l'article et exécuter la commande.

- Vous créez un enregistrement de conséquences à des fins de suivi et d'enquête. Cet enregistrement met l'élément de ligne de commande client en suspens.
- Un agent d'exécution des commandes peut effectuer un suivi pour déterminer la cause de la pénurie. Cela peut être dû à l'indisponibilité du système ERP hôte ou à une rupture de stock réelle pour l'article commandé. S'il s'agit d'une rupture de stock, quelqu'un peut prendre des mesures correctives pour contacter le client, commander à nouveau l'article ou trouver un remplacement approprié.

Une fois que vous avez résolu le problème, vous pouvez rétablir l'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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'enregistrements de résultats automatisés et manuels

Avec la gestion des erreurs, un fournisseur peut créer des enregistrements d'erreurs manuels ou automatisés pour des tâches de commande spécifiques afin que vos commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

Création d'enregistrements de résultats automatisés

Pour activer la création d'enregistrements de confirmation automatisés, 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 règle générale, 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 tentez d'exécuter des commandes de clients et de services.

Scénarios de défaillances de retombées avec les systèmes en aval

Ce scénario de retombées pourrait être une situation où les défaillances devraient être temporaires et résolues au fil du temps. Idéalement, le traitement des commandes ne devrait pas être affecté et le travail devrait reprendre une fois que les ressources du réseau et du système seront de nouveau en ligne. Un scénario typique est le suivant :

- La tâche de commande envoie une demande à un système externe ou d'approvisionnement.
- La réponse du système externe est renvoyée 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 prédéfini de fois, 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 de conséquence chaque fois que vous envoyez ou récupérez des données de commande vers ou depuis un système externe qui n'est pas disponible.

Scénarios impliquant des problèmes de données

Si les problèmes de données proviennent d'une commande que vous avez capturée à partir d'un système de commande externe, vous devez réviser la commande à cet endroit. Vous soumettez ensuite l'ordonnance révisée à l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology . Si les problèmes de données proviennent de tâches exécutées plus tôt dans le processus, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créez une exception à partir de la tâche de commande.
- Activez la révision de la commande existante.
- Créez une tâche de commande.

Problèmes de disponibilité de l'inventaire

Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement des enregistrements d'erreurs chaque fois que des problèmes de disponibilité d'inventaire empêchent l'exécution d'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.

Problèmes externes au 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 mise en œuvre dans le système externe.

Créer un enregistrement manuel des erreurs

Créez manuellement un enregistrement de conséquence pour une tâche de commande dont la condition ou le problème l'empêche d'être exécutée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des enregistrements manuels selon les besoins afin d'attirer l'attention sur un problème ou une condition qui empêche l'exécution de la commande. En créant manuellement un enregistrement, vous pouvez également l'affecter à une personne pour qu'elle le résolve.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône , cliquez sur **Commandes client**
   a. Cliquez sur **Commandes de clients** ou **Commandes de service**.
   b. Cliquez sur **Tout** pour toutes les commandes des clients ou cliquez sur **Ouvrir** pour les commandes des clients ouvertes et non exécutées uniquement.
3. Sélectionnez et ouvrez une commande de service ou de client existante.
4. Pour afficher les détails de l'élément de ligne, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** où (n) représente le nombre total d'éléments de ligne de la commande.
5. Dans le formulaire Éléments de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez examiner.
6. Cliquez sur **Tâches de commande (n)** où (n) est le nombre de tâches de commande associées à l'élément de ligne de commande sélectionné.
7. Dans le formulaire Tâches de commande, sélectionnez les tâches de commande que vous souhaitez examiner.
8. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la tâche de commande ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, cliquez sur l'icône Options ( ) en regard du bouton **Enregistrer** , puis cliquez sur **Créer une erreur**).
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Créer des champs du formulaire d'erreurs dans Descriptions de champs pour Gestion des erreurs.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Lorsque vous créez un enregistrement de conséquence manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

Traduction automatique

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

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine de la modification.
- 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 des rôles d'exécution de commande et de fournisseur

Concepteur de flux

Flux

Créer un flux

Examiner un enregistrement de conséquence

Passez en revue un enregistrement de conséquence pour vous assurer que les informations détaillées sont correctes et complètes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les enregistrements d'erreurs à examiner dans .Espace de travail configurable de CSM Vous pouvez également examiner et suivre tous les enregistrements d'erreurs pour un ordre spécifique à l'aide de l'icône **Erreurs (n)** où n est le nombre d'erreurs. Cette icône s'affiche lorsque vous affichez l'enregistrement d'erreur connexe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 à l'aide du 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, voir Migrer vers un espace de travail configurable

   Si un rôle de gestionnaire d'erreurs ou d'agent d'erreurs vous est affecté, 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** (icône cliquez sur **Conséquences**.

   b. Effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour afficher tous les enregistrements de conséquences, cliquez sur **Tous**.
      - Pour afficher uniquement les enregistrements d'erreurs qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes 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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails des erreurs, reportez-vous à la section Mettre à jour un enregistrement de conséquence.

c. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation ()
- Pour filtrer les commandes de service existantes, cliquez sur l'icône de filtre ().

2. Dans l'espace de travail Gestion des erreurs, sélectionnez l'enregistrement de conséquence à examiner en sélectionnant la vignette appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail d'erreurs dans Formulaires de gestion des erreurs.

Mettre à jour un enregistrement de conséquence

Passez en revue les informations détaillées d'un enregistrement de confirmation sélectionné pour vérifier qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier le type, l'état ou la priorité des conséquences. 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'abandon, vous pouvez modifier l'état des enregistrements d'abandon, y créer des notes de travail ou les affecter à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Sur le formulaire, examinez l'enregistrement de conséquence que vous avez sélectionné.
Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section Champs du formulaire d'erreurs dans Formulaires de gestion des erreurs .

2. Dans le volet Détails, examinez les détails de l'enregistrement d'erreur :

- Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (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 de traitement des commandes peuvent utiliser la vue à 360° dans l'application Gestion des commandes pour avoir 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.

Vue d'ensemble

En tant qu'agent de commande, gestionnaire ou prestataire, vous pouvez utiliser les informations du compte de votre client ou partenaire pour mieux comprendre le contact, la commande, le service client, l'inventaire des produits et l'activité des éléments de base installée pour un compte. Grâce à ces informations, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Nombre de contrats de service créés ou renouvelés pour le compte.
- Nombre de commandes de clients et de services envoyées par le client et quels sont leurs états d'exécution actuels.
- Nombre de demandes actives ou de tickets du service clientèle du compte et quels sont leurs états actuels.
- Les produits et équipements que le client a commandés ou qu'il a 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 clients, reportez-vous à la section Configurer des comptes et des contacts dans Gestion du service client (CSM).

Examiner un compte à l'aide de la vue à 360°

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue à 360° de l'application Gestion des commandes . Vous pouvez suivre les contrats de service de vos clients ou partenaires. Vous pouvez également consulter les commandes de clients et de service, les tickets, les produits et l'équipement pour voir comment vous pouvez améliorer votre service client.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des commandes des clients** > **Espace de travail** > **Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** ( ), sélectionnez **Client**, puis **Comptes**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder à un compte client existant en sélectionnant un lien de compte client dans la colonne Compte des listes Commandes, Commandes de clients ou Commandes de service des listes de l'espace de travail configurable.

4. Dans le formulaire Informations sur le compte, dans la section Récapitulatif 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 clients afin d'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 de contrat. ○ Pour afficher tous les contrats pour le compte, sélectionnez **Afficher tout**.

5. Dans la section Vue d'ensemble, dans le champ **Commandes client** , examinez les commandes de clients et de services pour le compte sélectionné.

Formulaire Informations sur le compte : section Commandes des 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 en savoir plus, consultez Examen des commandes (de produits) des clients. ○ Pour accéder au formulaire de commande de service et afficher les détails d'une commande de service, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez Examen des commandes de service. ○ Pour accéder au formulaire Commandes de clients afin d'afficher toutes les commandes du compte, sélectionnez **Afficher tout**. Pour afficher les informations détaillées d'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.

Champ	Description
	lorsque vous êtes dans le formulaire Commandes client, sélectionnez le numéro de commande.
Type d'ordre	Type de commande : **Produit** Commandez un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez Création, modification et annulation de commandes manuelles de produits. **Service** Commandez un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service.
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 commandes 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, reportez-vous à la section États des tickets .

7. Dans la section Inventaire des produits, examinez les articles d'inventaire des produits pour le compte 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.

Formulaire d'informations sur le compte : section Inventaire des produits

Champ	Description
Inventaire des produits (n)	(n) représente le nombre total d'articles d'inventaire de produits qui ont été commandés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément d'inventaire des produits : ○ Pour afficher les détails d'un élément d'inventaire de produits, sélectionnez le numéro d'inventaire du produit. ○ Pour afficher tous les articles d'inventaire de produits pour le compte, sélectionnez **Afficher tout**.
Spécification	Spécification du produit associée à l'élément d'inventaire des produits. Pour afficher les détails d'une spécification, sélectionnez le numéro de spécification.
Emplacement	Emplacement actuel de l'élément d'inventaire des produits. `(empty)` Indique que l'élément d'inventaire de 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 des 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 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 d'élément de base installée. ○ Pour afficher tous les numéros d'éléments de base installée pour le compte, sélectionnez **Afficher tout**.
ID d'élément de configuration	Numéro d'identification affecté par le système pour la configuration associée à l'élément de base installée. Pour afficher les détails d'un élément de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 une chronologie de commande

Affichez les chronologies des diagrammes de Gantt qui affichent l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, montrent les dépendances entre les tâches de commande et identifient les tâches en péril.

Avant de commencer

Rôle requis : order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent ou sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Commandes de clients** > **Tout**.
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 correspondant à l'état de la tâche de commande et à l'état de la menace, si la gestion des menaces est activée. Les tâches en péril sont signalées par l'icône de menace. Pour chaque tâche, une chronologie affiche les dates de début et de fin de la tâche, ainsi que les dépendances éventuelles.
5. Pour modifier les informations ou les éléments affichés dans la vue de chronologie, utilisez ces options.

Surveillance Jeopardy Management

Les gestionnaires de commandes et les agents peuvent surveiller les tâches d'exécution en cas de risque. Lorsqu'une tâche est compromise, les gestionnaires peuvent prendre des mesures pour s'assurer que le workflow d'exécution n'est pas retardé.

Lorsqu'il Jeopardy Management est ajouté aux flux de tâches d'exécution, Jeopardy Management il suit le temps nécessaire pour terminer les tâches et crée une évaluation prédictive du niveau de risque pour le plan d'exécution. Si une tâche prend plus de temps que la durée définie, les alertes de menace sont partagées.

Le tableau suivant décrit l'endroit où vous pouvez consulter l'état de la menace.

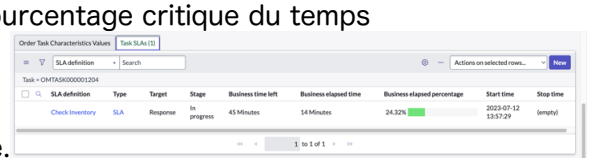
Alertes d'état de menace

Statut de menace	Description
Dans les formulaires d'ordre activés pour la mise en péril, recherchez la colonne **Niveau de menace**	Recherchez le statut de menace dans la colonne **Niveau de menace** du formulaire de statut de la commande. Les niveaux de menace comprennent les niveaux Faible, Moyen, Élevé et Critique.
Vue Orchestration de commande	Accédez à la **Commande de clients** > **Ordre** > **Élément de ligne de commande** > **Orchestration**. Chaque tuile 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.

Alertes d'état de menace (suite)

Statut de menace	Description
	affiche la tâche et la progression des accords sur les niveaux de service (SLA).
Barre de progression de la définition de SLA	Accédez à la **Commande de clients** > **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 : • Vert : SLA progressant dans sa chronologie. • Rouge : la tâche approche de la fin du pourcentage critique du temps alloué. 

Extension Gestion des commandes avec les applications et intégrations ServiceNow

Vous pouvez utiliser diverses ServiceNow applications et intégrations du magasin pour étendre davantage les capacités de Gestion des commandes.

Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes

Application ou intégration	Description
Gestion des commandes Pont de services pour les fournisseurs	Permettre aux fournisseurs de services et à leurs clients de Gestion des commandes passer et d'exécuter des commandes complexes, y compris certains types de commandes MACD, sur Pont de services.
Intégration d'Order Management à Field Service Management	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	Assurer la supervision de projet de commandes et de tâches de commande complexes et de longue durée dans Gestion des commandes, et les gérer dans Gestion des portefeuilles de services.

Order Management pour les fournisseurs avec Service Bridge

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 de leurs ServiceNow instances. Les agents de commande et les prestataires peuvent ensuite compléter les commandes et les 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.

Vue d'ensemble

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs prend en charge le processus de commande client 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 Service Portal sur leur instance.

Le workflow de génération de ces créateurs d'enregistrements distants implique les étapes de base suivantes :

- L'administrateur ou le gestionnaire du 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 éléments vendables. Lorsque les offres et les spécifications de service sont publiées, des créateurs d'enregistrements distants (RRP) sont générés automatiquement pour créer les éléments de catalogue distants.
- L'administrateur Pont de services associe les critères de consommateur aux créateurs d'enregistrement distants.
- L'administrateur Pont de services examine et active les créateurs d'enregistrement 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.
- Sur l'instance du fournisseur, la commande et les lignes de commande sont créées pour l'approbation des gestionnaires de commande et l'exécution par les agents.
- Sur l'instance de consommateur, les consommateurs reçoivent des mises à jour sur l'état de la commande et des commentaires sur les notes de travail des agents de commande.

Fonctionnalités

- Prenez en charge des offres de produits simples et groupées avec des spécifications composites.
- Prise en charge des spécifications de service.
- Prendre en charge les commandes de quantité pour les éléments de ligne de commande et la sélection de produits et services facultatifs.
- Synchronisez les enregistrements d'inventaire des produits et des services, qui peuvent être consultés par les consommateurs dans leur instance.
- Permettre aux consommateurs d'effectuer les opérations suivantes :
  - Suspendre, reprendre et déconnecter des ordres
  - Annuler une commande à partir de l'instance de consommateur si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

- Automatise la génération de créateurs d'enregistrements distants qui publient les offres et les 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 de l'état des commandes.

Mappage de l'état de la commande

Pendant le traitement de la commande, notez que les états d'état de la commande correspondent à certains états de tâche du fournisseur.

États des tâches de la commande et du fournisseur

État de l'ordre	État de la tâche du fournisseur
Brouillon	Reçu
Soumis	Reçu
Enrichissement en cours	Reçu
Enrichissement en suspens	Reçu
Nouveau	Reçu
Authentifié	Travail en cours
Planifié	Travail en cours
Rejeté	En attente d'infos
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	Travail en cours
Annulé	Annulé
Terminé	Fermé

Traduction automatique

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 , qui permet aux fournisseurs de créer et d'exécuter Gestion des commandes des commandes de produits sur Pont de services. Les fournisseurs publient les offres de produits et les spécifications

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 service en tant qu'éléments de catalogue à distance afin que les Catalogue de services consommateurs puissent commander à partir de leur 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 Gestion des commandes permet de créer des offres de produits et des spécifications de service et 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 instances de Catalogue de services 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 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 du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur la configuration de cette application, consultez Installation et configuration de Pont de services pour les consommateurs .	Administrateur
Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs	Installez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs à partir du ServiceNow 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'éléments 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 clients.	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 clients qui autorisent l'élément de catalogue pour les	Administrateur du fournisseur de 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.

Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Étape de configuration	Description	Rôle
	consommateurs de Pont de services éligibles.	
Activer le créateur d'enregistrement distant	Dans l'instance de consommateur, activez les autorisations pour les créateurs d'enregistrement distants.	Administrateur de 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

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. Cette 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 une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- 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

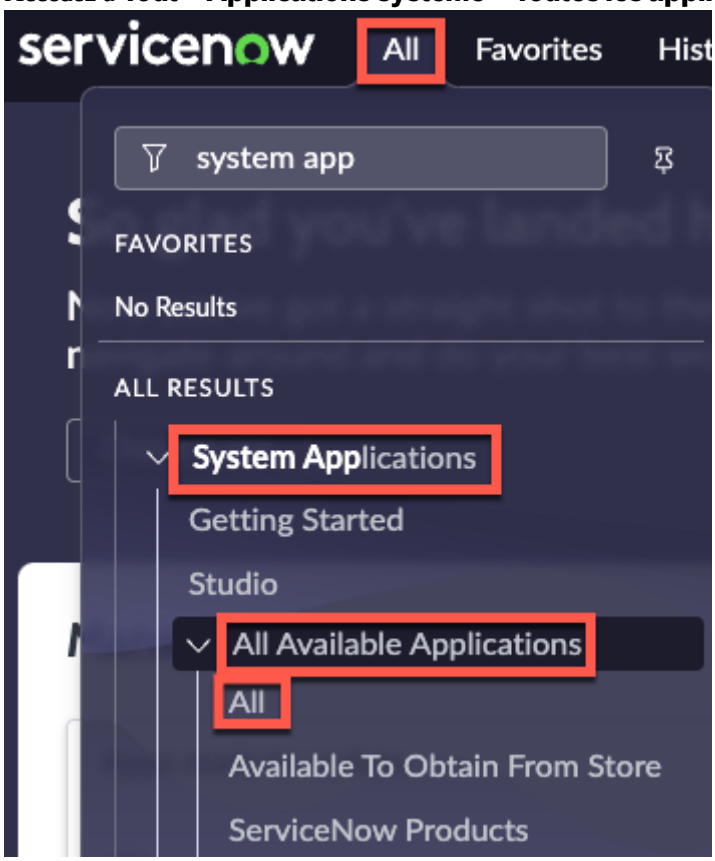
Pour plus d'informations, consultez Rechercher les composants installés avec une application . .

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.

Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher 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 Installer 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 comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

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.

Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant

Créez une offre de produit dans une instance de fournisseur 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

Lors de la création de l'offre de produits, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Service Bridge.

Procédure

1. Dans l'instance du Espace de travail configurable de CSM 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 nouvelle offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro attribué par le système pour l'offre de produit.
Nom	Nom alternatif de l'offre de produit pour aider à la différencier des noms de produits similaires.
Nom d'affichage	Nom de l'offre de produit 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 de .Espace de travail configurable de CSM ○ Autorisation : une entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.
Sous-type d'offre	Type d'autorisation : ○ Garantie ○ Garantie étendue ○ Licence ○ Abonnement
Vendable	Option indiquant que l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 produit. 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 produit est disponible pour Gestion des ventes et 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 produit est supprimée des Gestion des ventes et 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 incluent En brouillon, Publié, Retiré 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 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 ait été 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 produit qui pilote l'exécution des commandes. **Remarque :** Seules les spécifications publiées s'affichent.
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 produits comporte 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 intervalles réguliers. Vous pouvez définir la périodicité d'un tarif récurrent. **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 répètent 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	Des frais qui ne sont appliqués qu'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 des contrats d'autorisation peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisé lorsque les autorisations sont gérées comme des 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 produit.
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 produit, par exemple : ○ Lorsque vous créez la version initiale de l'offre de produit (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 produit lors de sa création initiale s'affiche ici. ○ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l'offre de produits tel qu'il était à la version 2 s'affiche 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 de produits, 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 en tant qu'image principale du produit, sélectionnez **Définir comme image principale**

> **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

Créer une spécification de service sur une instance de Pont de services 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 caractéristiques 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 Service Bridge. Lorsque la spécification de service est publiée, un créateur d'enregistrement distant est créé pour la spécification.

Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .

2. Accédez à la **Spécifications** > **Spécifications de services** et sélectionnez **Nouveau**.
Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

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, le chiffre 1 apparaît 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 d'affichage	Nom d'affichage qui apparaît pour la spécification lorsque cette version de la spécification est en vigueur. ○ Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme libre, qui correspond généralement au 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 s'affiche 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 recherche les modèles existants. ○ Si plusieurs modèles sont mappés à la catégorie sélectionnée, le système choisit le dernier modèle publié conforme à 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spécifier le mode de prestation du service, par exemple web. **Face aux ressources** Les services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource. **Non applicable** La spécification de service n'est pas orientée vers le client ou vers les ressources.
Sous type	Sous-type de la spécification. Choisissez **Tranche** pour définir les spécifications du service du 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 sa date de prise d'effet. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour un traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer quand elle n'est plus en vigueur. Il s'agit d'informations uniquement 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, toutes les caractéristiques de spécification qui sont marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle sont supprimées, puis les caractéristiques de spécification sont réassociées pour le nouveau modèle que vous avez sélectionné.
Description	Description de la spécification du service.
État	État des spécifications du 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
	Brouillon Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lors de la première création de l'enregistrement de spécification. **Publié** Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. **Mis hors service** Spécification de service qui est 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 web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. **Remarque :** Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , saisissez Pont de services en tant que canal de distribution.
Code externe	Code de service de la spécification.
Graphique linéaire	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 s'affiche, mais qui 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 vers 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 **Tout** > **Fournisseur de Pont de services** > **Administration** > **Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant de l'offre de produit ou de 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 pour un élément de catalogue distant est publiée. Vous devez associer les critères de consommateur à ce créateur d'enregistrement distant afin que vos consommateurs puissent gérer l'inventaire des produits ou services depuis le 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 actifs, sous la colonne **Critères de consommateur distants** , sélectionnez et enregistrez les critères à associer à l’élément de catalogue.
5. Sélectionnez **Publier**.
   Pont de services génère automatiquement les enregistrements d’autorisation qui sont répliqués vers 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 **Tout** > **Client 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 désormais 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 de consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_prd_pm_product_catalog_admin et sn_prd_pm_product_catalog_manager

Procédure

1. Dans l’instance du Espace de travail configurable de CSM 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 produit 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.

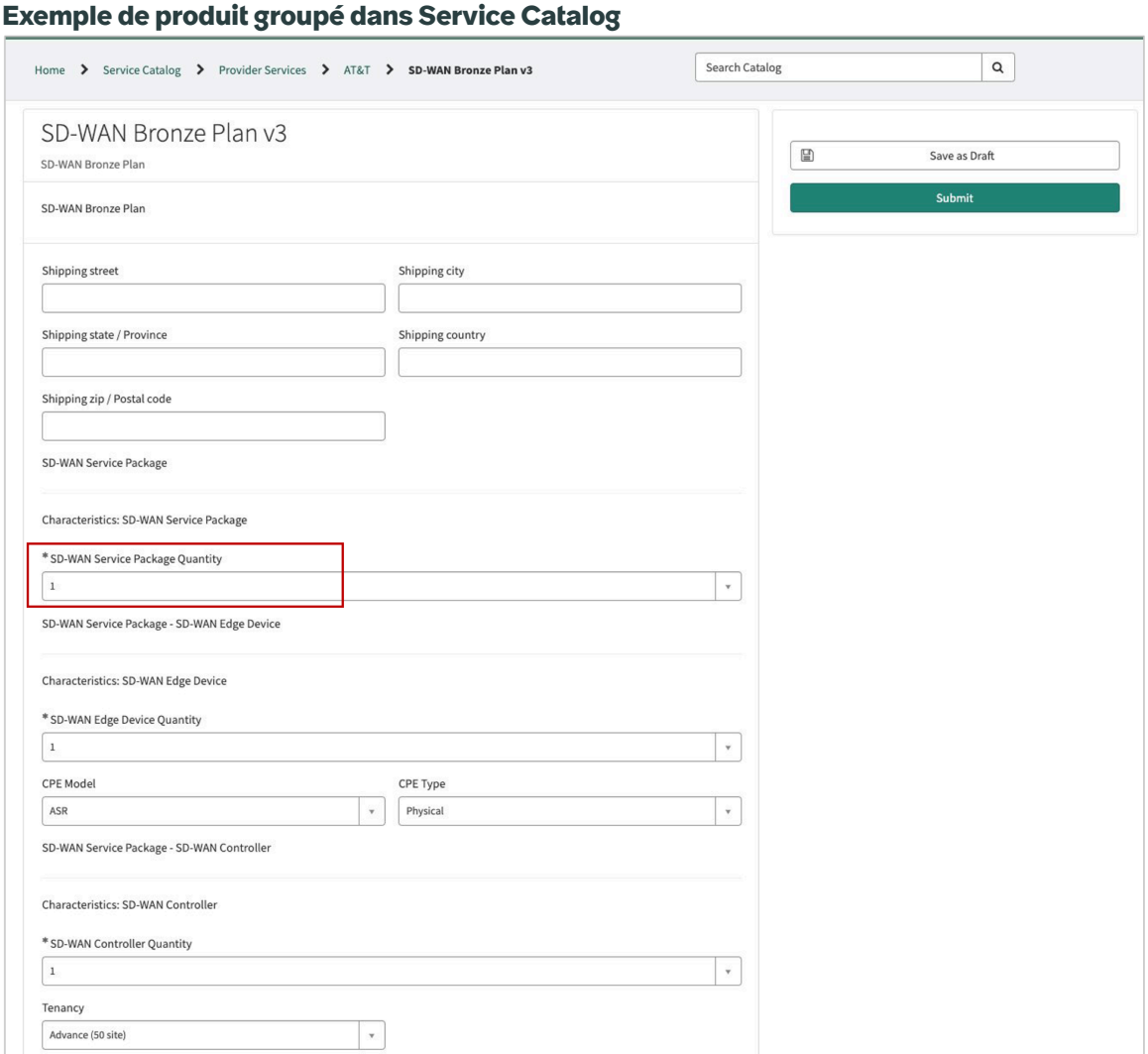
Crégularisant les commandes à partir des éléments de catalogue du Portail de services

Lorsque les consommateurs utilisent Service Portal sur leur instance, ils peuvent passer des commandes pour des éléments de catalogue qui possèdent des spécifications de produit groupées. Ils peuvent également annuler une commande et examiner et gérer l'inventaire des produits et services.

Commandes de produits groupés

Les éléments du 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 Service Catalog



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.

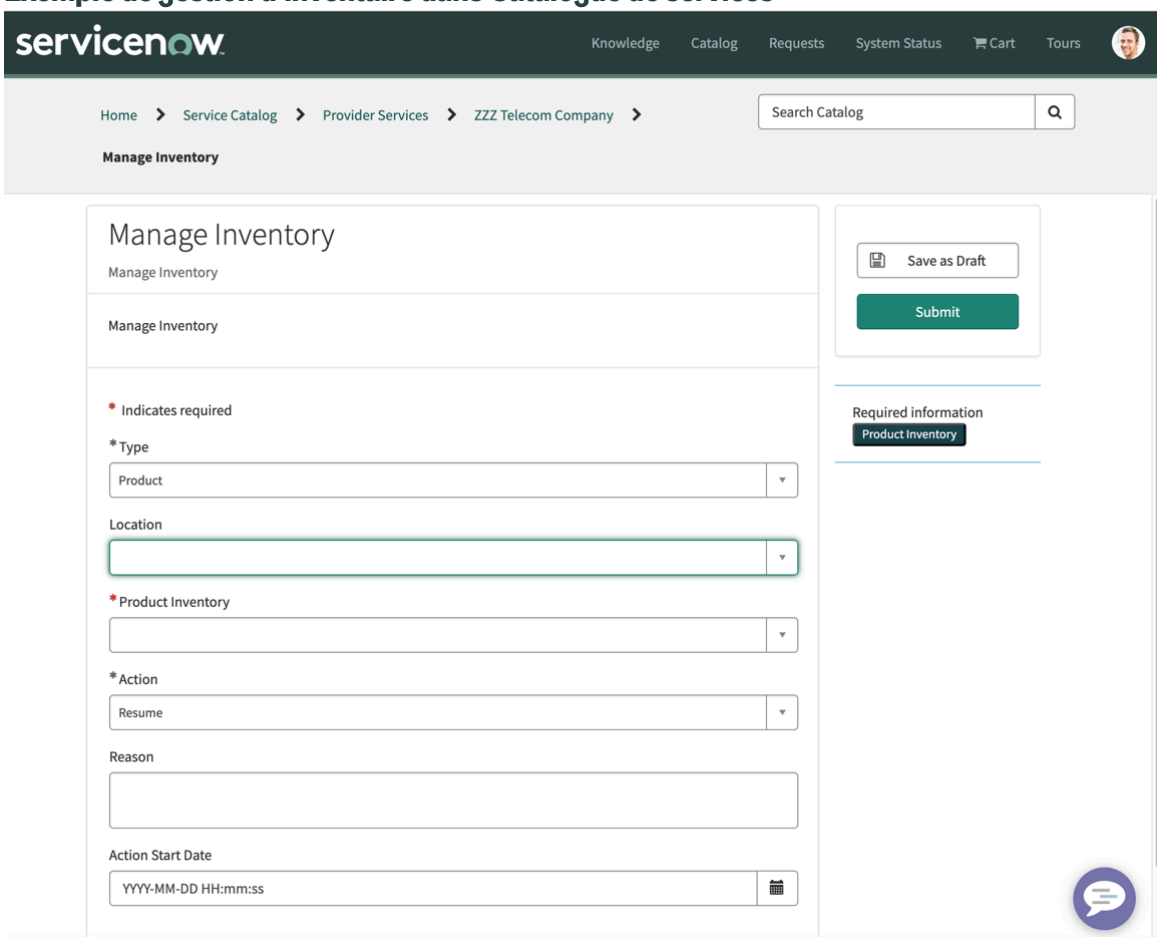
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l’inventaire des produits ou des services

Les consommateurs peuvent afficher et gérer l’inventaire des produits ou services pour les produits et services. Ils peuvent utiliser le champ **Emplacement** pour filtrer la vue **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 l’intégration entre les applications et Gestion des commandesGestion des services sur site Cette intégration est disponible pour tous les ServiceNow clients avec les modules d’extension (com.sn_ind_tmt_orm), Field Gestion des commandes Service Management Configurable Workspace (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) et Field Service Management (com.snc.work_management).

Vue d'ensemble

Cette intégration permet la création automatique et manuelle de commandes de travaux de l’application Gestion des commandes vers l’application Gestion des services sur site . Cette intégration garantit la collaboration entre les Gestion des commandes applications et prend Gestion des services sur site 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 gestionnaires d’exécution 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 peuvent gérer plus efficacement les tâches de commande et les dépendances des commandes de travaux.

Fonctionnalités principales

- Automatisation de la création, de la mise 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. Planifier le travail de service sur site et communiquer les mises à jour des notes de travail aux répartiteurs et aux agents de service sur site.
- Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site pour l'état, 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.

Configurer la création automatique de commandes de travaux

Vous pouvez activer la création automatique de commandes de travaux de Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology à Gestion des services sur site. Les commandes de travaux sont créées pour les commandes de domaine et les tâches de commande. Pour configurer la création automatique des commandes de travaux, configurez les tables de décision dans le générateur de décision.

Les commandes des clients ont plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, tels que les commandes de produits, les commandes de service, les commandes de ressources et les 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 commandes 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 politique de commande de travaux pour la table de décision de commande de domaine .

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les commandes des clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, tels 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

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

manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de décision**.
   Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour** la table de décision Commande de domaine.
3. Dans la colonne **Spécifications** de la section des 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 à la table de décision. Si cette condition de la table de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une commande de domaine. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à Use decision tables .

Configurer la création d'une commande de travaux pour la tâche de commande

Ajoutez une condition dans l'arborescence de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande. Les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision de 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 **Tout** > **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 **Spécifications** de la section des conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez **Ajouter pour l'action** 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 services dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
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.

Résultats
Une condition est ajoutée à 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) ;

Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site - Scénario du workflow

L'intégration entre et Gestion des services sur site fournit une assistance pour Gestion des commandes le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Le scénario suivant montre la synchronisation transparente des données, des informations sur le client, de l'état et d'autres mises à jour entre 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 les conditions spécifiées dans l'arborescence de décision. Au fur et à mesure que les agents de service sur site travaillent sur ces commandes de travaux, l'agent d'exécution des commandes peut voir les mises à jour dans la section Notes de travail de cette commande de domaine. Un agent ne peut pas fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux qui lui sont associées ne sont pas fermées. Ce workflow affiche la synchronisation des informations entre Gestion des commandes et .Gestion des services sur site

1. Un agent d'exécution de 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 ensuite la commande et la passe.
4. Le gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande. Les éléments de ligne de commande ont des commandes de domaine dans le 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 le statut d'une commande de travaux change en Gestion des services sur site, les détails sont affichés dans 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 est affiché dans la section des notes de Gestion des commandes travail.
   - En cas de modification 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), il n'est plus possible d'apporter de modifications à l'élément de ligne de commande dans le 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.

7. Une fois que toutes les commandes de travaux sont 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 pas fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux associées à cette commande de domaine sont fermées.

Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles

L'application Gestion des commandes fournit une intégration avec l'application ServiceNow® Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) qui permet de superviser le projet des tâches complexes d'exécution des commandes. Utilisez cette intégration pour gérer les éléments de ligne de commande et les tâches de commande planifiée en tant que projets dans SPM.

Fonctionnalités

- Automatise la création de projets en fonction des règles de supervision de projet, 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 un projet associé dans SPM, fournissant aux chefs de projet des mises à jour de l'activité des tâches en Gestion des commandes temps réel via des informations sur le changement d'état, des notes et des commentaires.
- 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 de 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 de route. Utilise des tâches de commande planifiée prédéfinies qui permettent la synchronisation entre l'exécution de la commande et les tâches du projet.
- Ferme automatiquement les tâches de projet lorsque les tâches enfants et les tâches de commande associées ou les commandes de domaine sont terminées ou annulées.

Avantages

- 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 à 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 dans les délais.
- 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 par le 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.

Principes de fonctionnement de l'intégration SPM

L'intégration Gestion des commandes avec Gestion stratégique des portefeuilles utilise l'application standard (PPM) pour SPM suivre les Gestion des portefeuilles de projets tâches d'exécution en tant que projets au sein de votre organisation. Cette intégration fonctionne également avec l'application Gestion des projets clientèle si vous souhaitez suivre automatiquement les tâches d'exécution des commandes des clients en tant que projets clients.

Configuration

Les administrateurs configurent l'intégration SPM en configurant les éléments suivants :

- Modèles de projet : créez les modèles de projet PPM qui sont utilisés pour générer automatiquement les SPM projets pour les commandes nécessitant une supervision de projet. Les modèles de projet définissent également les tâches planifiées pour la livraison de la commande.
- Gestion des commandes Conditions et règles de supervision de projet : définissez les conditions et les règles de décision qui déterminent les ordres admissibles 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 tables : associez Gestion des commandes des champs à des champs de SPM projet en configurant le mappage de champs dans les cartes de CSM tables.
- Propriété de fermeture automatique des tâches de projet : contrôlez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants associées sont terminées à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété système.

Flux d'intégration SPM

Une fois qu'une ligne de commande est créée et approuvée, Gestion des commandes les étapes de traitement suivantes sont effectuées.

- Détermination de la supervision du projet : qualifie la ligne d'ordre 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 surveillance du projet et les règles de décision pour les lignes de commande.
  - Si la ligne de commande correspond aux conditions, crée automatiquement le projet et les tâches de projet à l'aide du modèle de projet spécifié.

  Remarque :
  Si plusieurs lignes de commande sont éligibles à la surveillance, le système crée plusieurs projets.

- Synchronisation unique : synchronise la ligne de commande avec le projet, établissant ainsi la relation entre la ligne de commande et le projet.
- Détermination de la supervision de la tâche de projet : une fois Gestion des commandes l'élément de ligne de commande décomposé en commandes de domaine et tâches de commande, il effectue les opérations 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.

  - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les commandes de domaine. Si une commande de domaine remplit les 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 supervision de 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 aux tâches du projet.
- L'état de la tâche de commande change : à mesure que les états des tâches de commande changent dans Gestion des commandes, synchronise l'état et l'état avec les tâches de projet correspondantes dans SPM afin que les chefs de projet et les autres personnes concernées par le projet puissent afficher les changements en temps réel.
- Mises à jour des notes et commentaires de projet : met automatiquement à jour les notes de projet et les notes de tâche de projet lorsque les gestionnaires ou 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 la gestion des projets de votre organisation, telles que Gestion de programme, Gestion des projets, et Gestion de la demande. Pour en savoir plus sur la Suite Portefeuille des projets, consultez Suite Portefeuille des projets avec Gestion financière .
- Module d'extension Gestion des projets clientèle (com.snc.csm_ppm) : active l'intégration de Gestion des projets clientèle à l'application PPM Standard. Cette intégration permet aux chefs de projet client de créer et de gérer des projets complexes comportant plusieurs tâches. Cette intégration fournit également aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets. Pour plus d'informations sur Gestion des projets Client, reportez-vous à la section 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 disposant des rôles 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.

SPM Contrôles d'accès d'intégration

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
• Agent d'exécution de commandes [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent] • Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Les agents d'exécution des commandes ont un accès en lecture aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les agents des commandes de services ont un accès en lecture aux demandes de commandes de service, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution de commande. Les agents ont accès aux informations de projet suivantes : • Accès en lecture aux champs du formulaire Projet. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet. • Accès en lecture aux listes connexes des éléments de ligne de commande et des tâches de commande dans PPM. • Lisez l'accès à la liste connexe Tâche de commande à tâche de projet dans la gestion des commandes.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (si vous utilisez Gestion des projets Client)
• Responsable de l'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • Gestionnaire des commandes 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 commandes de services s'assurent que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuvent. Les gestionnaires peuvent : • Publiez des notes et des commentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le chef de projet. • Affichez la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, les tâches du projet et les tâches de commande. Les gestionnaires	sn_ind_tmt_orm.créateur_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.

SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	ont les droits d'accès suivants aux informations relatives aux projets : ○ Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet. ○ Accès en lecture aux listes connexes des éléments de ligne de commande et des tâches de commande dans PPM. ○ Lisez l'accès à la liste connexe Tâche de commande à tâche de projet dans la gestion des commandes.	
Utilisateur du projet informatique [it_project_user]	• Accès en lecture aux champs du formulaire Projet. • Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet. • Accès en lecture aux listes connexes des éléments de ligne de commande et des tâches de commande dans PPM. • Lisez l'accès à la liste connexe Tâche de commande à tâche de projet dans la gestion des commandes. • Accès en lecture à la table Création de modèle de projet.	sn_ind_tmt_orm.visionneuse_de_commande
Administrateur de projet informatique [it_project_admin]	• Configurez l'accès à toutes les fonctionnalités de Gestion des projets. • Accès en lecture et en écriture à la table 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.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.créateur_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.

SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	• Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet. • Écrivez l'accès à la liste connexe Tâche de commande vers tâche de projet dans Order Management.	
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, passez en revue 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 sorte que les Gestion stratégique des portefeuilles tâches de livraison de commande dans Gestion des commandes puissent être suivies en tant que tâches de projet planifiées dans SPM.

En tant qu'administrateur, procédez comme suit 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	module d'extension Gestion des projets clients (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 . **Remarque :** Si vous avez installé l'application Gestion des commandes avant d'activer les modules d'extension PPM Standard ou Customer Project Management, vous devez réparer le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) pour obtenir les mises à jour et les données de démonstration 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 des modèles de projet pour les lignes de commande et des tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande.
Configurer le mappage des 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.
Mettre en place des conditions de supervision de projet et des règles de décision	Configurez les conditions et les règles de décision pour déterminer les lignes de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande admissibles à la supervision de la gestion de projet. Vous spécifiez également les modèles de projet à utiliser pour créer ces projets.
Contrôler la fermeture automatique des tâches du projet	Gérez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants associées sont terminées ou annulées.

Création de modèles de projet et de tâches de modèle de projet

Vous créez les modèles de projet et les tâches de modèle de projet qui Gestion des commandes servent à instancier des projets pour les lignes de commande et les commandes de domaine et tâches de commande associées.

Dans l'intégration SPM , les modèles de projet définissent la structure d'un projet pour les lignes de commande et les tâches planifiées du projet qui sont mappées aux tâches d'exécution de commande pour la ligne de commande. Vous spécifiez des modèles de projet et des tâches de modèle de projet dans les règles de décision de supervision de projet. Gestion des commandes utilise ces règles pour déterminer les postes de commande nécessitant une surveillance 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, reportez-vous aux rubriques Modèles de projet et Create a project template . Les données de démonstration de l'application Gestion des commandes comprennent des modèles de projet que vous pouvez copier et modifier si nécessaire.

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 du 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.

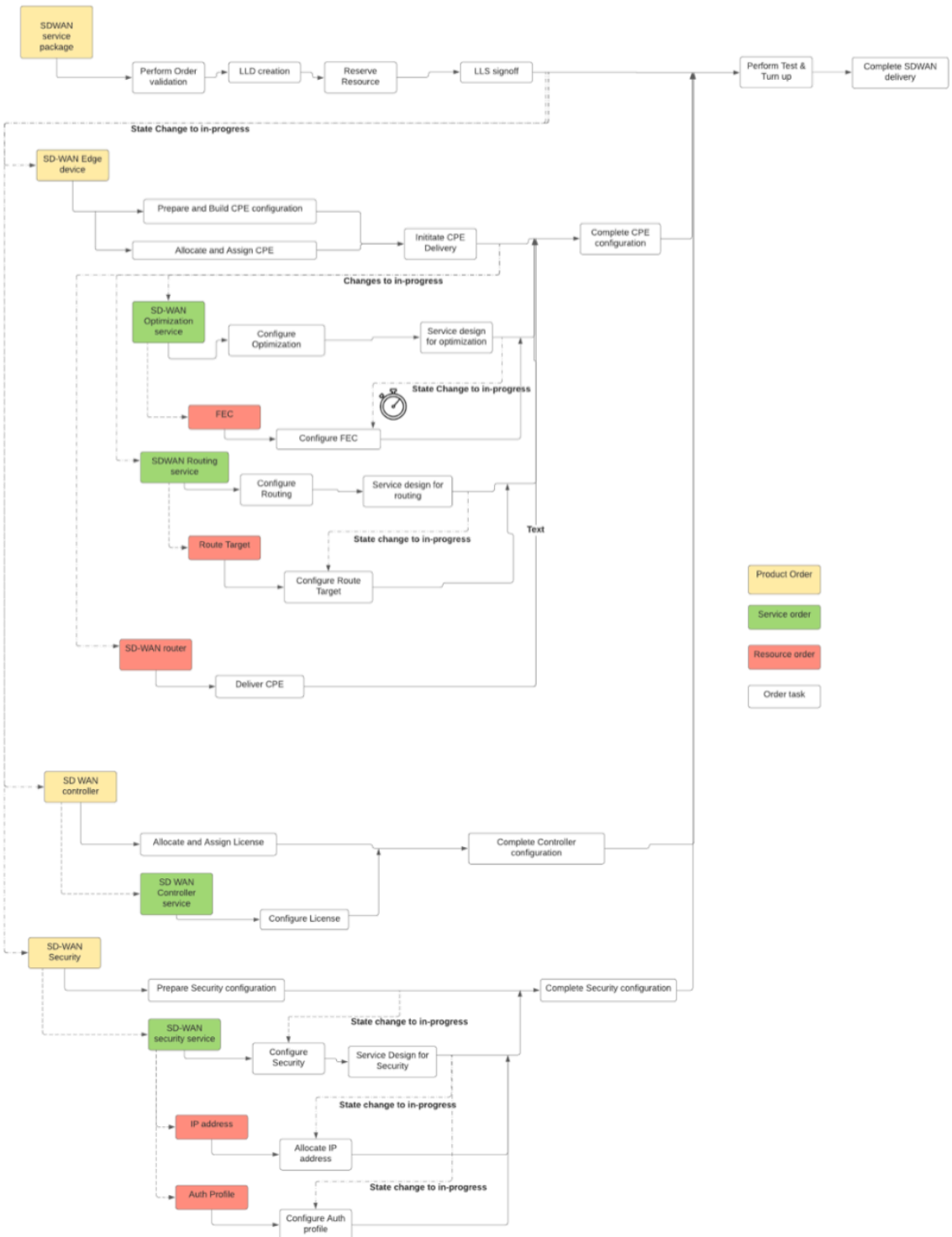
Avant de créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet

Avant de créer votre modèle de projet et vos modèles de tâches de projet pour l'intégration SPM , tenez compte du niveau de supervision de projet requis pour que les commandes des clients soient honorées. Par exemple, dans le flux de traitement des commandes SD-WAN suivant, la ligne de commande supérieure est Package de services SD-WAN, qui définit le projet de ligne de commande à créer. Ensuite, identifiez les commandes de domaine, puis les tâches de commande qui nécessitent une supervision des tâches 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

Mise en place 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 suivi en tant que 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.

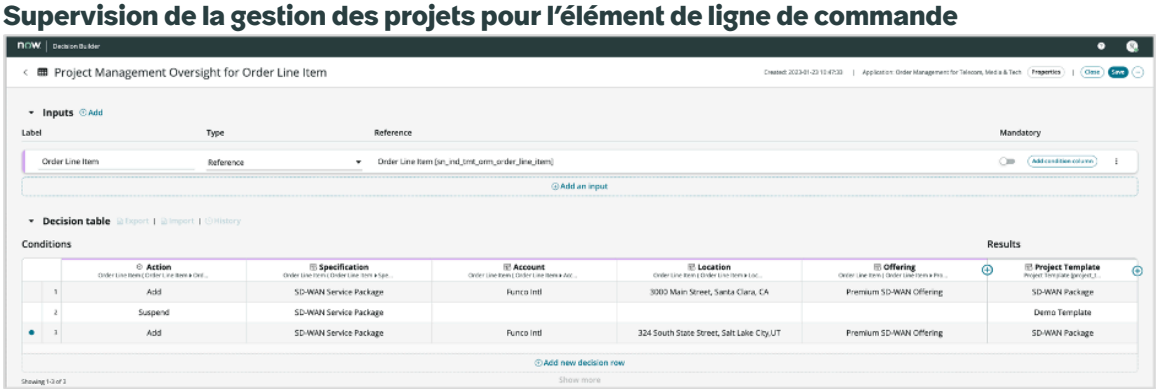
Définissez les conditions et les règles de décision pour la supervision des projets des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associées en utilisant Générateur de décision des formulaires pour les lignes de commande, les commandes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et les tâches de commande. Ces formulaires disposent d'une table de décision qui spécifie les conditions et les règles à appliquer pour Gestion des commandes déterminer l'admissibilité à la supervision du projet.

Par exemple, dans le formulaire Gestion de la supervision des projets 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 des projets pour l'élément de ligne de commande



Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification de conditions dans des tables de décision, reportez-vous à 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 des colonnes de condition et des lignes de décision selon vos besoins.

Configurer la supervision du projet pour les lignes de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient une ligne de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé par Order Management pour créer le projet pour la ligne de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le générateur de décision Supervision de la gestion des projets pour l'élément de ligne de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qui doivent être remplies pour qu'une ligne de commande soit suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour des lignes de commande qui ont un produit, un compte client et un emplacement particuliers, vous pouvez ajouter des colonnes de condition pour les **spécifications**, **le compte** et **l'emplacement**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **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 est affiché dans **les entrées** et dans la colonne **Modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une ligne de commande doit répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Ajouter une colonne de condition**.

b. Renseignez 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 l'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	Comment chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour 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 auxquelles la ligne de commande doit répondre et le modèle de projet pour la création du projet.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Le système utilise le modèle de projet spécifié pour créer des projets pour les lignes de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les éléments de ligne de commande.

Configurer la supervision du projet pour les commandes de domaine

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les commandes de domaine pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Gestion des commandes pour créer le projet pour les commandes de domaine.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la supervision de la gestion des projets pour les commandes Générateur de décision de domaine afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une commande de domaine doit remplir 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 **les spécifications**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des décisions** > **Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine** . L'élément Commande de domaine est affiché dans **les entrées** et dans la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit répondre.
   a. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
   b. Renseignez 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 évaluer un champ particulier, sélectionnez **Champ** et choisissez un champ dans la table Commande de domaine, tel que **Spécification** (Domain Order.specification) pour spécifier un produit.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	Comment chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour 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 :**
> Si des tâches de modèle de projet sont dupliquées et qu'elles ont la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner les tâches de modèle de projet appropriées. Pour en savoir plus sur la différenciation des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

Résultats
Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les commandes de domaine qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les commandes de domaine.

Configurer la supervision du projet pour les tâches de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les tâches de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par 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 : administrateur

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 souhaitez créer des projets 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 **Tout** > **Gestion des décisions** > **Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine** . L'élément de tâche de commande est affiché dans **les entrées** et dans la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit répondre.
   a. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
   b. Renseignez 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 Tâche de commande, tel que **Type de demande** (Task.request_type de commande) pour spécifier un type de demande.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	Comment chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. 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 :**
> Si des tâches de modèle de projet sont dupliquées et qu'elles ont la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner la tâche de modèle de projet appropriée. Pour en savoir plus sur la différenciation des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

c. Répétez les étapes 4a à 4c pour 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 les tâches de commande.

Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons

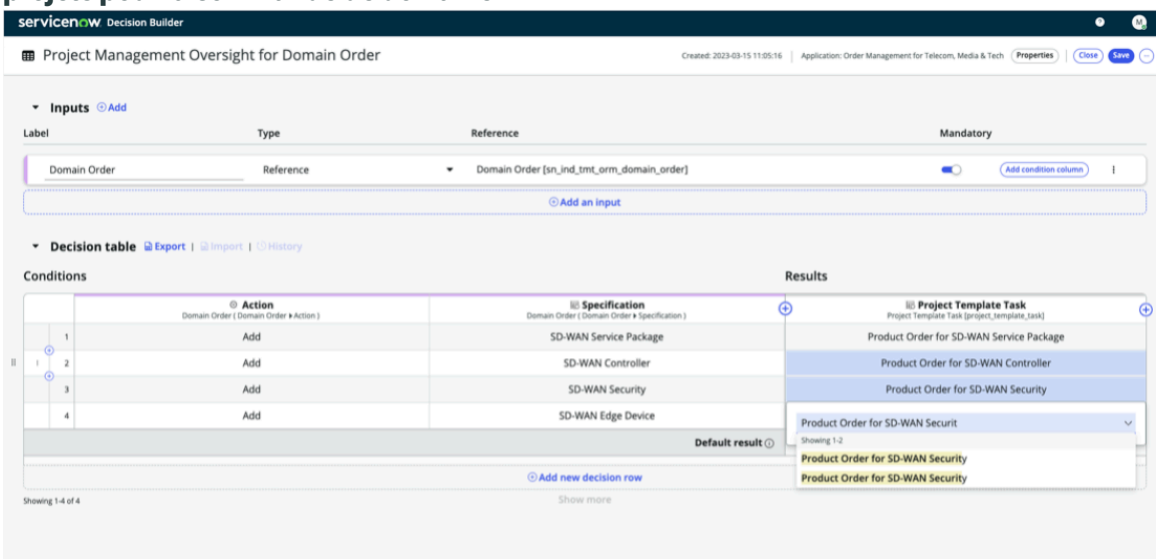
En tant qu'administrateur, lorsque vous configurez les règles de décision pour les commandes de domaine et les tâches de commande, vous pouvez constater qu'il existe plusieurs tâches de modèle de projet avec la même **brève description**. Il peut être difficile de déterminer la tâche de modèle de projet correcte à sélectionner.

Par exemple, la table de décision suivante pour la supervision du projet pour l'ordre de domaine affiche deux options portant le même nom pour la tâche de modèle de projet : Commande de produit pour SD-WAN Security. Cette tâche de modèle de projet a la même **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 des tâches de modèle de projet dans Supervision de la gestion des projets pour la commande de domaine



Vous pouvez déterminer la tâche de modèle de projet appropriée en trouvant et en vérifiant la sys_id de la tâche de modèle de projet à utiliser. Pour plus d'informations, consultez Vérifier la sys_id d’un modèle de tâche de projet.

Vérifier la sys_id d’un modèle de tâche de projet

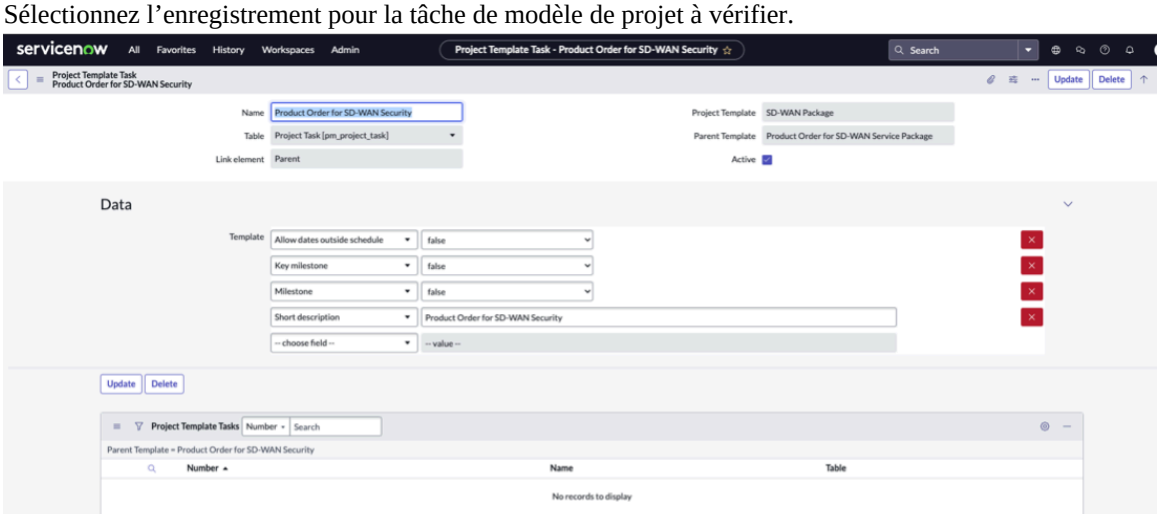
Déterminez si vous utilisez le bon modèle de tâche de projet pour les commandes de domaine ou les tâches de commande en vérifiant la sys_id de la tâche du modèle de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `project_template_task.list` dans le filtre.
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 SD-WAN Security, qui appartient au modèle de projet Package SD-WAN, la sys_id est 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Vérifiez la valeur du sys_id dans l’entrée de table Décisions associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** et dans le filtre, saisissez sys_decision_question.list.

b. Dans la table Décisions [sys_decision_question], recherchez l'enregistrement de l'entrée de table de décision correspondante, par exemple Supervision de la gestion des projets pour Commande de domaine.

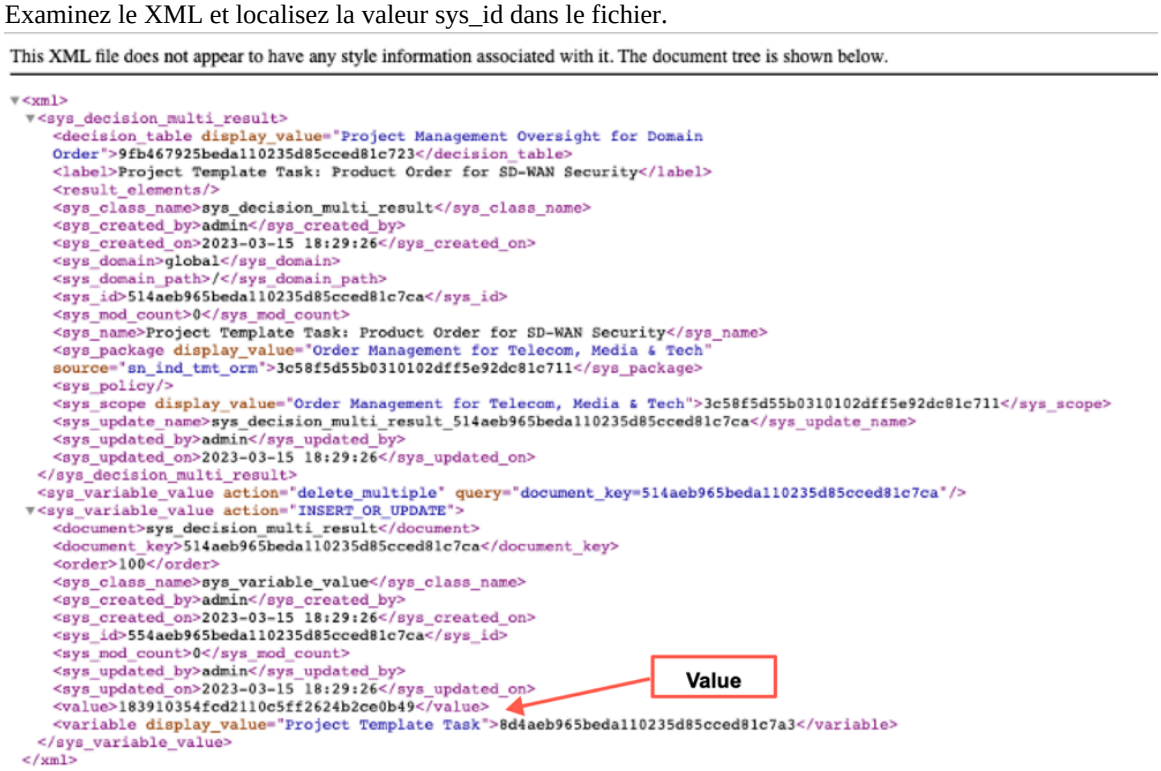
c. Dans l'enregistrement de la tâche de modèle de projet, sélectionnez la colonne **Réponse** .



L'enregistrement obtenu pour le champ **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 XML et localisez la valeur sys_id dans le fichier.

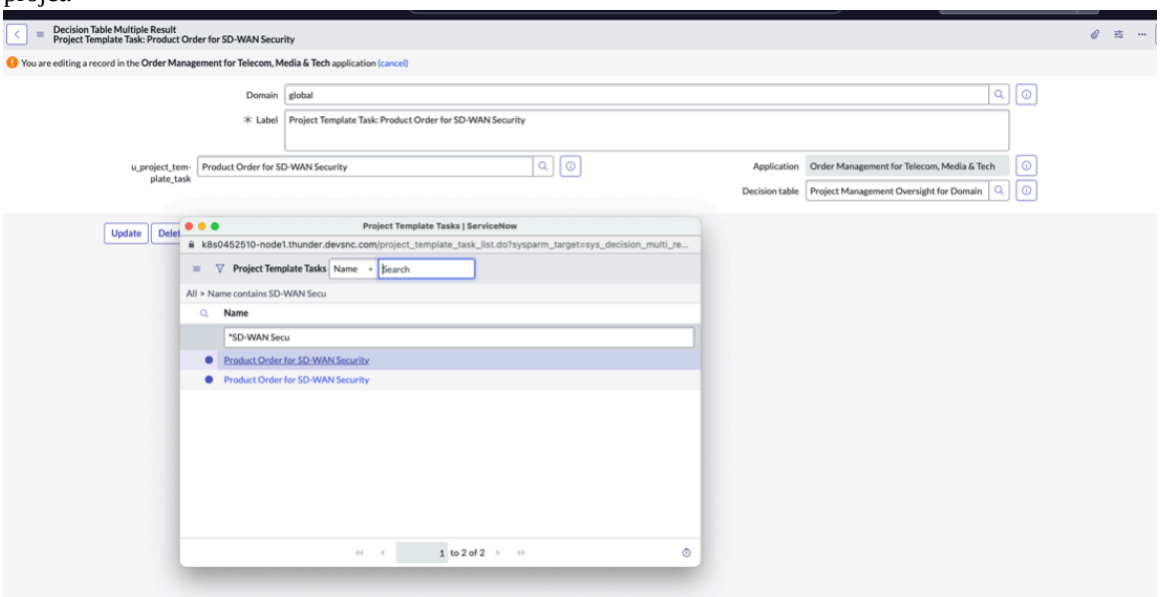


La valeur sys_id doit correspondre au sys_id de la tâche de modèle de projet déterminée à l'étape 1. Si le sys_id ne correspond pas, passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Résultat multiple 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 la sys_id du modèle de tâche de projet.



Configurer les mappages de champs

Configurez les cartes de table pour associer des champs dans des CSM 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 : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des commandes Fournit des Gestion du service clientèle 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 Customer Project Management pour suivre les projets des clients.

- Si vous utilisez PPM, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

Cartes de table pour PPM

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour un 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 Gestion des projets clientèle

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 pour tâche de projet client	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet client [customer_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet client	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet client [customer_project_task]

Les tables source et cible de chaque carte de table sont pré-remplies.

Remarque :
Si vous avez installé des données de démonstration pour Gestion des commandes, le mappage de champs pour les **champs source** et **cible** affiche les valeurs utilisées pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage de champs existant ou le modifier selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez `csm_table_map.list`.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande vers projet.
   - Si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande vers projet client.
3. Accédez à la liste connexe **Mappage de champs de base** et définissez un mappage de champ.

   Remarque :
   Si des données de démonstration d'Order Management sont installées, les valeurs **Champ source** et **Champ cible** de la liste connexe Mappage de champs de base affichent le mappage des données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage ou le modifier selon vos besoins.

4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
   - Si vous utilisez 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 **Description brève** dans la table source Commande de domaine et le mapper au champ **Description brève** dans 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 la table Tâche de commande vers projet si 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 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** dans la table cible Tâche de projet.

Résultats

Les champs des tables sources d'Order Management sont mappés aux champs de la SPM table cible.

Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet

Gérez la fermeture automatique des projets dans l'intégration SPM à l'aide de la *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

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 pas de tâches enfants ouvertes ayant des dépendances de tâches de projet. Si une tâche de projet comporte des tâches enfants ouvertes, Gestion des commandes la tâche de projet ne se ferme pas automatiquement. 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 **Tout** et dans le filtre, saisissez sys_properties.list et appuyez sur **Entrée**.
2. Recherchez et ouvrez la *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* propriété.
3. Dans le champ **Valeur** , définissez la valeur de la propriété.
   - Pour supprimer la fermeture automatique des tâches de projet, saisissez faux.
   - Pour réactiver la fermeture automatique des tâches de projet, saisissez vrai.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La fermeture automatique des tâches de projet dans l'intégration SPM est immédiatement supprimée ou réactivée en fonction de la valeur que vous avez saisie. Si la fermeture automatique est supprimée, les mises à jour de la tâche de commande à la tâche de projet ne se produisent que lorsque les tâches de commande sont à l'état En cours.

Suivi des tâches de commande et des projets associés

Avec l'intégration, les chefs de projet et les agents ou gestionnaires d'exécution peuvent suivre les SPM projets Gestion stratégique des portefeuilles qui ont des tâches de commande associées dans Order Management.

Traduction automatique

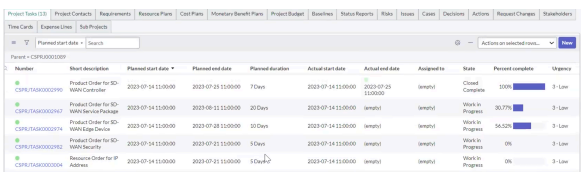
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Suivi des projets pour les tâches de commandes planifiées dans SPM

En tant que chef de projet, vous pouvez passer en revue et mettre à jour les projets créés pour suivre les tâches de commandes planifiées à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles de projets dans SPM. Lorsque les responsables et les agents d'exécution mettent à jour ou terminent des tâches de commande, Gestion des commandes synchronise automatiquement les états de projet entre SPM les éléments de ligne de commande, les états des tâches et des commandes de domaine, ainsi que les états des tâches de projet et des tâches de commandes à mesure que les gestionnaires et les agents d'exécution effectuent les tâches de commande.

Un gestionnaire de projet a le rôle it_project_manager pour le suivi et la mise à jour des projets.

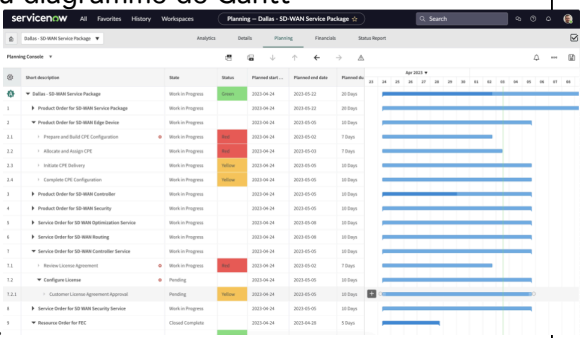
Tâches du chef de projet

Tâche	Détails
Examiner un projet d'exécution de commande et son état	**1.** Accédez à la **Tout** > **Projets** > **Espace de travail du projet**. **2.** Sélectionnez le projet de 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 examiner les tâches du projet, l'état et le pourcentage d'achèvement. 
Passez en revue l'état du projet et l'état de la tâche du projet pour évaluer l'état du projet	**1.** Accédez à la **Tout** > **Projets** > **Espace de travail du projet**. **2.** Sélectionnez le projet de l'élément 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.

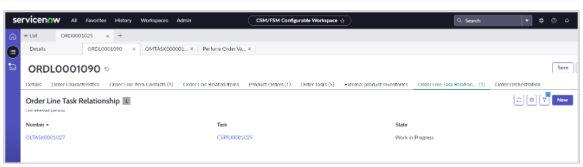
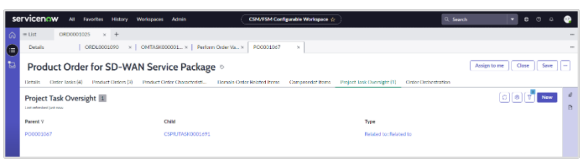
Tâches du chef de projet (suite)

Tâche	Détails
	3. Sélectionnez l'onglet **Planification**. La vue du diagramme de Gantt  s'affiche.
Passer en revue les notes et commentaires sur les tâches de commande des agents et gestionnaires d'exécution	**1.** Accédez à la **Tout** > **Projets** > **Espace de travail du projet**. **2.** Sélectionnez le projet de l'élément de commande. **3.** Accédez à l'onglet **Notes** et affichez les commentaires et les mises à jour de statut d'Order Management.

Suivi des tâches d'exécution qui ont des projets associés dans 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, les tâches du projet et la 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 afin de communiquer avec le chef de projet responsable de la supervision des tâches de gestion des commandes.

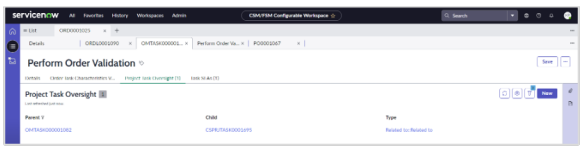
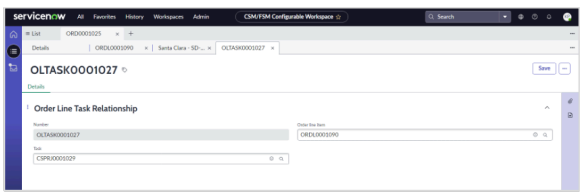
Tâches d'agent ou de gestionnaire d'exécution

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 entre la tâche de projet et l'ordre de domaine dans le formulaire 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.

Tâches d'agent ou de gestionnaire d'exécution (suite)

Tâche	Exemple
Afficher la relation tâche-tâche de commande à la tâche de projet dans la tâche de commande de	
Affichez l'onglet Détails dans la relation de tâche de commande pour voir la relation entre le numéro de tâche, le numéro de projet et le numéro d'élément de ligne de commande	

[store-future: BEGIN review]

Référence Gestion des ventes et commandes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les Gestion des ventes et commandes applications.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Gestion des ventes et commandes Modèles de données

Chaque Gestion des ventes et commandes application dispose d'un modèle de données qui mappe la relation entre les entités et les tables de l'application.

[End]

Modèle de données du catalogue de produits

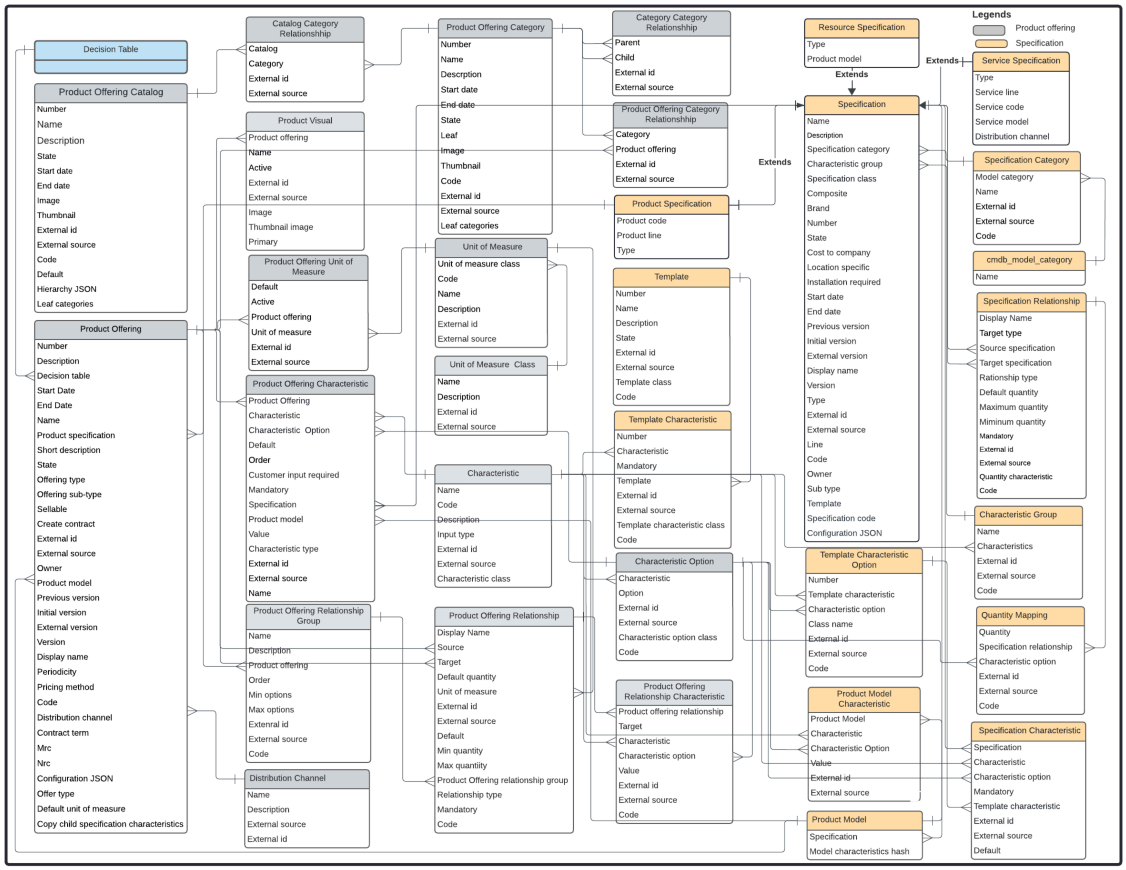
Le modèle de données du catalogue de produits montre comment les catalogues de produits, les catégories, les offres de produits, les spécifications et d'autres entités liées au Gestion des ventes et commandes catalogue collaborent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de données du catalogue de produits

Diagramme du modèle de données de catalogue de produits



Entités de catalogue de produits

Entités du modèle de données Product Catalog

Entité	Description
Table de décision	Tables Studio de workflow utilisées pour appliquer des conditions pour le contrôle de diverses entités.
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, 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 le catalogue et les catégories de catalogue racine.
Visuel du produit	Image d'une offre de produit dans le catalogue que les agents voient lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.
Unité de mesure de l'offre de produits	Option qui définit le mode de classification de la quantité de produits. Les unités de mesure comprennent chaque, carton, boîte, étui, 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 de produit, de service ou de 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 les 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. Il peut s'agir, par exemple, d'un produit comprenant la marque, le coût, les termes et conditions et les documents liés au produit, tels que les visuels des produits.
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 comprend le coût, les termes et conditions et la documentation relative au service, tels que des visuels de service et des guides d'implémentation. • 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 du compte 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 ACTnnnnnnn.
Contact principal	Nom du contact principal pour le compte. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour rechercher des enregistrements connexes.
Compte parent	Nom du compte parent, le cas échéant, pour ce compte. • Par exemple, si vous créez un compte qui est une succursale nationale d'une multinationale, le compte parent est celui de la 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 destiné à un client.
Partenaire	Option qui indique si ce compte est destiné à un partenaire commercial.
Site web	URL du site Web pour ce compte, le cas échéant.
Téléphone	Numéro de téléphone principal du compte.
Rue	Adresse postale du compte.
Ville	Nom de la ville pour le compte.
État / Province	Nom de l'État américain ou de la province canadienne pour le compte.
Code postal	Code postal du compte.
Pays	Nom de la ville pour le compte.
Notes	Texte de note forme libre pour le compte client.

[End]

Espace de travail Customer Order Management et formulaires de commande client

L'espace de travail Gestion des commandes client et les formulaires Commandes client vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les commandes client capturées.

[store-future: BEGIN review]

Champs de l'espace de travail Customer Order Management

Le formulaire de l'espace de travail Customer Order Management vous permet de sélectionner les commandes de clients à examiner et à modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’espace de travail Customer Order Management

L'onglet **Détails** du formulaire fournit des informations relatives au ticket.

Tuile	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’erreurs ouverts. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des abandons ouverts. 2. Sélectionnez l’enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Mettre à jour un enregistrement de conséquence.
Commandes de clients ouvertes	Graphique à secteurs qui indique le nombre et le pourcentage des commandes de clients qui sont en cours de traitement ou en cours d'annulation.

Traduction automatique

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

Tuile	Description
	1. Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste des commandes de clients actuelles. 2. Sélectionnez la commande de client que vous souhaitez examiner.
Tendances d’exécution des commandes des clients	Nombre de commandes de clients qui ont été exécutées au cours des quatre derniers mois.
Mes tâches actives	Liste des tâches actives de commande de clients 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 temporelle urgente qui requiert 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 faible criticité temporelle et une faible urgence. **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.

Traduction automatique

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

Tuile	Description
	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 du formulaire Commande du client

La section Détails de l'élément de ligne de 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
ORDnnnnnnn	Numéro unique de commande de service ou de client 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 référente du compte. Cliquez sur le nom pour examiner les détails de contact 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.

Champ	Description
	• Prénom et nom • Nom de compte • Titre du contact • Langue • Adresse e-mail • Numéro de téléphone professionnel et de téléphone 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 des détails de la commande client : champs des détails de la commande

Le volet Détails des commandes client - section Détails de la commande vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'une commande client.

Champ	Description
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 commandes de service, voir • Créer, examiner, approuver et exécuter des commandes de service • Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande de service
Compte	Nom du compte client. **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 au 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 d'entrée de date.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Contact	Nom du contact pour la commande.
Date de commande	Date à laquelle vous avez reçu la commande du client.
PONR	Option qui indique si cet ordre a dépassé le point de non-retour. • Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas modifier la commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours. ◦ Vous ne pouvez pas cliquer sur **Réviser la commande** ou **Annuler la commande** pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou 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 PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas modifier les autres éléments de ligne de la même commande. • Si cette option est désactivée, vous pouvez toujours modifier 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 :** À l'instar d'une commande de service capturée, les commandes des clients ont un ID avec un préfixe **ORD(nnn).** Le champ **Catégorie de la 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 ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une liste complète des états des commandes client avec des descriptions détaillées, reportez-vous à la section États des commandes des clients États des commandes des clients.
Type d'exécution	Type d'action d'exécution pour la commande du client. **Livrer** Livrez les articles commandés au client lorsque vous traitez la commande. **Qualifier** Vérifier la faisabilité de la livraison des produits et services demandés sur la commande du client. Sans réellement activer ou livrer les produits ou services pour la commande, il est généralement traité avec un ensemble différent de tâches. 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 du client. Indique le nombre de fois où vous avez révisé la commande client au cours du processus d'exécution. La commande d'un produit ou d'un service par un client peut faire l'objet de plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version d'une seule révision 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 du client. Ce paramètre est le paramètre par défaut pour les nouvelles commandes de clients. **Mettre à jour** Une révision en cours de la Caractéristique, du Contact ou du Prix a été soumise pour la commande du client. **Annuler** La commande d'un client est annulée ou en cours d'annulation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet des détails de la commande client : champs de détails de tarification

Le volet Détails des commandes client - section Détails de tarification vous permet d'examiner et de modifier les détails de tarification d'une commande client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mensuels récurrents	Total des frais non récurrents pour l'ensemble de la commande du client. Un exemple est les frais d'installation uniques.
Frais non récurrents	Total des frais non récurrents pour l'ensemble de la commande du client. Un exemple est les frais d'installation uniques.
Contrat	ID du contrat de service, le cas échéant, associé à la commande client.
Prix total	Prix total de l'ensemble de la commande du client.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet des détails de la commande client : autres champs de détails

Le volet Détails des commandes client - section Détails de la commande vous permet d'examiner et de modifier les détails supplémentaires d'une commande client.

Champ	Description
Autres détails	Détails de la date de début réelle et prévue de la commande client.
Date de début réelle	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Vous pouvez par exemple 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 d'information uniquement et ne sont utilisés pour aucun type de traitement dans votre instance.
Date de fin réelle	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Vous pouvez par exemple 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 n'importe quelle fin liée à la date. Vous pouvez par exemple l'utiliser pour désigner la date après 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
Date de fin attendue	Champ que vous pouvez utiliser à n'importe quelle fin liée à la date. Vous pouvez par exemple l'utiliser pour désigner la date avant laquelle le client attend la livraison de l'article ou du service commandé.
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 que tout le monde, y compris le client, peut voir.
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 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 Plus d'options (icône •••), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Fichiers en pièces jointes pour la commande du client. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

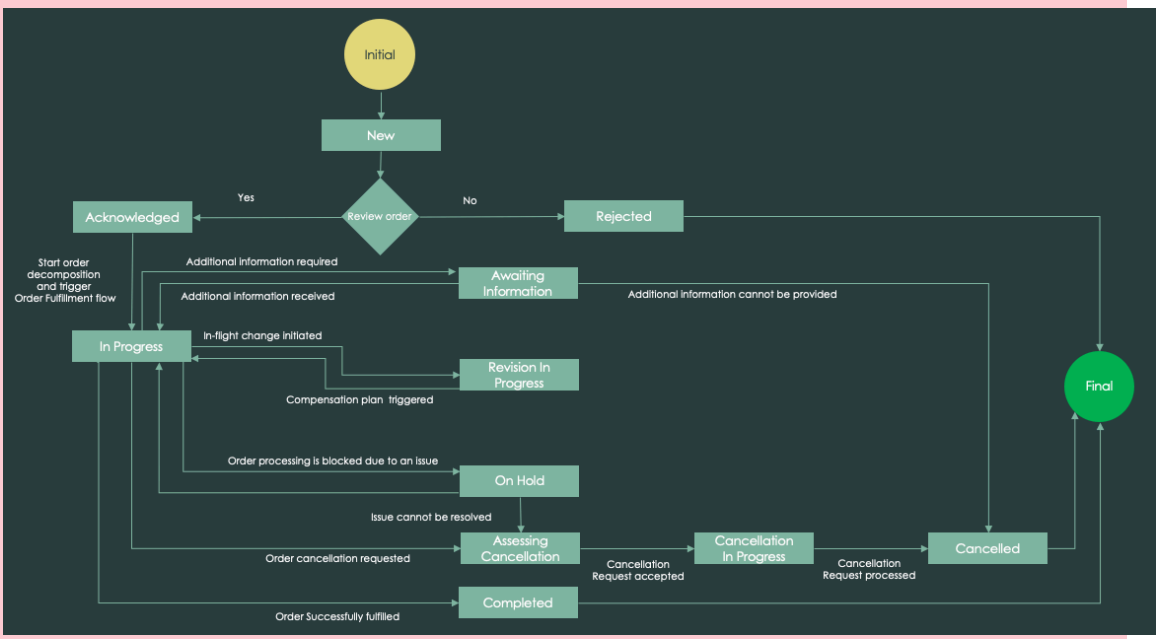
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

États des commandes des clients

Utilisez les champs **État** des formulaires de gestion des commandes des clients pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande des clients et pour effectuer certains types d'actions de commande des clients, telles que l'annulation d'une commande des clients.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le traitement des états des clients et des ordres de service.

Traitement de l'état des commandes de clients et de services



États des formulaires de commande client

Utilisez le champ **État** du formulaire de commande client pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande client, y compris tous ses éléments de ligne associés. Vous pouvez également l'utiliser pour effectuer certains types d'actions de commande, telles que l'annulation d'une commande client. Pour en savoir plus, consultez Sélectionner, examiner, réviser ou demander l'annulation d'une commande client.

État de la commande client	Description
Brouillon	La commande du client qui est encore à l'étape de la capture ou la saisie manuelle de la commande du client n'est pas terminée. La phase de capture de données correspond au moment où votre instance capture tous les détails 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 des commandes des clients est terminé et l'intégralité de la commande est en attente d'approbation par le gestionnaire d'exécution. Une fois la capture des données 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.

État de la commande client	Description
	client terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau.
Soumis	Commande de client que l'agent de commande a soumise.
Enrichissement en cours	Commande client pour laquelle le processus d'enrichissement de commande est en cours.
Enrichissement en suspens	Commande client pour laquelle le processus d'enrichissement de commande est en suspens.
Authentifié	Commande de clients que le gestionnaire d'exécution a approuvée pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Commande de client que le gestionnaire d'exécution a rejetée pour le traitement de l'exécution.
En cours de traitement	Commande de client qui a été approuvée et sur laquelle nous travaillons activement. 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 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 client, elle passe à cet état.
En attente d'informations	Commande du client en cours de traitement mais en attente de réception d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur de l'exécution.
En suspens	Commande de client en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée.
Annulé	Commande de client que le gestionnaire d'exécution a annulée. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Évaluation de l'annulation	Dans le cadre des fonctions de modification de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour la commande du client, elle passe à cet état. Une demande d'annulation a été soumise pour la commande du client.
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, la commande client passe à cet état.
Annulé	Commande de client que le gestionnaire d'exécution a annulée. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	Tous les éléments de ligne de commande client associés sont terminés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 modification de commande en cours et leur incidence sur les états Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Commande client annulée, consultez les rubriques suivantes :

- Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation
- Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours

États du formulaire d'élément de ligne de commande

Utilisez le champ **État** du formulaire 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 campagne. Pour en savoir plus, consultez : et . Examen des éléments de ligne et des détails connexes pour une commande client

État de l'élément de ligne de commande de client	Description
Brouillon	La commande du client parent qui est encore à l'étape de la capture des données ou la saisie manuelle de la commande du client n'est pas terminée. La phase de capture de données correspond au moment où votre instance capture tous les détails de la commande client à partir d'une API ou via Pont de services. Dans ce cas, le 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 soumise.
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 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 parent qui est terminé et l'élément de ligne de commande client est en attente d'approbation d'exécution par le gestionnaire d'exécution. Une fois la saisie 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 client que le gestionnaire d'exécution a approuvé pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Élément de ligne de commande client que le gestionnaire d'exécution a rejeté pour le traitement de l'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
En cours de traitement	Élément de ligne de commande client toujours en cours de traitement mais pas prêt pour l'approbation d'exécution.
Révision en cours	Révision de l'élément de ligne de commande client en cours, mais pas encore approuvée. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation • Principaux champs de demande de changement 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 ultérieur de l'exécution.
En suspens	Élément de ligne de commande client en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur 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
	• Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation • Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours
Annulation en cours	Lorsque la demande d'annulation est approuvée, l'élément de ligne de commande client passe à cet état. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes : • Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation • Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours
Annulé	Élément de ligne de commande client annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	L'élément de ligne de commande client et toutes les commandes de domaine associées et les tâches de commande 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 des éléments de ligne Révision en cours, Évaluation de l'annulation, Annulation en cours et Commande client annulée, consultez les rubriques suivantes :

- Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation
- Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours

États des formulaires Commande de produit, Commande de service et 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, d'une commande de service ou d'une commande 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 service de domaine associées à un produit
- Examiner les commandes de ressources de domaine associées à un élément de ligne de commande client

État	Description
Brouillon	Tâches nouvelles ou en attente de démarrage affectées à la commande de produit, de service ou de ressource.
Qualifié	Toutes les tâches prérequises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer.
En cours	Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource toujours en cours.
Fermé terminé	Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. **Remarque :** une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour la commande de produit, de service ou de ressource, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.
Annulé	Traitement de la commande de produits, de services ou de ressources qui a été annulé.

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 des clients.

État de la tâche de commande	Description
En suspens	Tâche de commande en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée. Si vous avez créé un enregistrement de conséquence pour celle-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 de conséquence résolve le problème.
Ouvrir	Traitement de la tâche de commande qui est ouvert et aucun traitement n'a lieu actuellement.
En cours de traitement	Traitement de la tâche de commande qui est toujours en cours ou en cours d'exécution.
Fermé terminé	Traitement de la tâche de commande qui est 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 pour la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.
Annulé	Traitement de la tâche de commande qui a été annulée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Séparation de domaine et 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 de commande dans prend en charge Séparation de domaine au Gestion des commandes niveau du compte. Toutes les commandes client, 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 Séparation de domaine conformément aux directives 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 séparés par domaine à l'aide du nom du compte.
- Si un administrateur affecte des agents et des gestionnaires d'exécution pour traiter les commandes des clients, 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 de clients
- Élément de ligne de commande de client
- Valeur caractéristique de la commande client
- Commande de service
- Élément de ligne de commande de service
- Valeur caractéristique de la commande de service
- Tâches de commande
- Commande de produit
- Commande de ressource
- Offre de produits sous contrat

Cas d'utilisation

Si les commandes de clients ou de services ont un nom de compte, un administrateur peut identifier et séparer les commandes de clients ou de services pour différents domaines.

Si des agents ou des gestionnaires d'exécution sont affectés à un domaine, un administrateur peut les affecter pour travailler sur les commandes de clients, 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 d'erreurs vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les enregistrements de l'ordre des erreurs.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Créer une erreur

Le formulaire Créer une erreur vous permet de créer manuellement des enregistrements de confirmation 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 de conséquences. **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 exécuté. **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'erreurs 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 (icône ⓘ pour afficher les détails associés au type de conséquence. • Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) pour rechercher et sélectionner un autre type de conséquence.
Tâche de commande connexe	Identificateur de la tâche de commande d'où provient l'enregistrement de conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'où provient l'enregistrement de conséquence.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire d'erreurs ou l'agent affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement d'erreurs, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement. **Ouvrir** Enregistrement de confirmation qui est nouveau et qui n'est pas actuellement affecté à une personne sur laquelle travailler. **En cours** Enregistrement de confirmation affecté et en cours de traitement. **En suspens** Enregistrement de retombées en suspens. Aucun autre traitement des erreurs ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas levé la suspension. **En attente d'informations** Enregistrement de confirmation qui est en attente de plus d'informations avant que le traitement puisse se poursuivre. **Résolu** Problème de conséquence ayant une résolution, mais que vous ne l'avez pas officiellement fermé. **Fermé terminé** Enregistrement de confirmation terminé et fermé. **Annulé** Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Priorité	Priorité ou importance relative de l'enregistrement de conséquences. **1 - Critique** Enregistrement de conséquences présentant une criticité temporelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	urgente qui nécessite une attention immédiate. **2 - Élevée** Enregistrement de conséquences ayant une criticité temporelle élevée, mais pas aussi urgent qu'une erreur de priorité critique. **3 - Modérée** Enregistrement de confirmation ayant une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Enregistrement de confirmation ayant une faible criticité temporelle et une faible urgence. **5-Planification** Enregistrement de conséquences créé à des fins de planification.
Groupe d'affectation	Nom du groupe affecté chargé d'agir sur l'enregistrement d'abandon.
Affecté à	Nom de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement d'abandon.
Description brève	Brève description de la tâche de conséquence.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privé 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 conséquence. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs de l'espace de travail d'erreurs

Le formulaire Espace de travail Gestion des erreurs vous permet de sélectionner les enregistrements de confirmation de commande à examiner et à modifier.

Traduction automatique

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

Tuile	Description
Ouvrir	Nombre d’enregistrements de conséquences ouverts qui nécessitent un examen et une action. 1. Cliquez sur cette vignette pour afficher la liste Ouvrir. 2. Sélectionnez l’enregistrement de confirmation ouvert que vous souhaitez examiner.
Non affecté	Nombre d’enregistrements de conséquences non affectés qui nécessitent une affectation et une action. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste Non affecté. 2. Sélectionnez l’enregistrement de conséquence non affecté que vous souhaitez examiner.
Priorité haute	Nombre d’enregistrements d’erreurs ouverts ayant reçu une priorité élevée. 1. Cliquez sur cette vignette pour afficher la liste Priorité élevée. 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’erreurs en cours de traitement ou en cours d’annulation. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des abandons ouverts. 2. Sélectionnez l’enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner.
Ouvrir les erreurs par type	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage d’enregistrements d’erreurs par type d’erreurs. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher les listes Ouvrir l’événement par type. 2. Sélectionnez l’enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner.
Tendances de résolution de conséquence	Nombre d’enregistrements de conséquences qui ont été résolus au cours des quatre derniers mois.

Traduction automatique

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

Tuile	Description
Mes tâches actives	Liste des tâches actives pour les enregistrements d’erreurs affectés à l’utilisateur connecté. Les informations suivantes apparaissent : **Numéro** Numéro de tâche unique affecté par le système qui commence par le préfixe TASK. **Priorité** Priorité relative ou importance de la tâche active. **1 - Critique** Tâche avec une criticité temporelle urgente qui requiert 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 faible criticité temporelle et une faible urgence. **Description brève** Brève description de la phase. **État** État actuel de la tâche de commande. **Ouvrir** 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.

Tuile	Description
	Le traitement de la tâche est terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. **Annulé** Le traitement de la tâche a été annulé.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire de conséquences

Le formulaire Confirmation vous permet de vérifier un enregistrement d'erreur de commande.

Champ	Description
Type de conséquence	Catégorie qui indique le type d'activité de conséquences. **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 exécuté. **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'erreurs 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 (icône pour afficher les détails associés au type de conséquence. • Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour rechercher et sélectionner un autre type de conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Priorité	Priorité ou importance relative de l’enregistrement de conséquences. **1 - Critique** Enregistrement de conséquences présentant une criticité temporelle urgente qui nécessite une attention immédiate. **2 - Élevée** Enregistrement de conséquences ayant une criticité temporelle élevée, mais pas aussi urgent qu’une erreur de priorité critique. **3 - Modérée** Enregistrement de confirmation ayant une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Enregistrement de confirmation ayant une faible criticité temporelle et une faible urgence. **5-Planification** Enregistrement de conséquences créé à des fins de planification.
État	Indicateur de l’état de traitement actuel de l’enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire d’erreurs ou l’agent affecte manuellement l’état approprié à l’enregistrement d’erreurs, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement. **Ouvrir** Enregistrement de confirmation qui est nouveau et qui n’est pas actuellement affecté à une personne sur laquelle travailler. **En cours** Enregistrement de confirmation affecté et en cours de traitement. **En suspens** Enregistrement de retombées en suspens. Aucun autre traitement des erreurs ne peut avoir lieu tant que vous n’avez pas levé la suspension. **En attente d'informations**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 confirmation qui est en attente de plus d'informations avant que le traitement puisse se poursuivre. **Résolu** Problème de conséquence ayant une résolution, mais que vous ne l'avez pas officiellement fermé. **Fermé terminé** Enregistrement de confirmation terminé et fermé. **Annulé** Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs de détail du formulaire de conséquence

Le formulaire Détails de confirmation vous permet d'examiner et de modifier un enregistrement de confirmation 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 de conséquence.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privé 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'abandon.
Affecté à	Nom de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement d'abandon. **Remarque :** L'utilisateur que vous sélectionnez doit se voir affecter le rôle Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]. Pour en savoir plus, consultez Affectation des rôles d'exécution de commande et de 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.

Champ	Description
Activité	Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'abandon. 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 options (icône), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement de conséquence. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Valeurs des caractéristiques de commande dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

Le formulaire Valeurs des caractéristiques de la commande vous permet d'examiner et de modifier les caractéristiques de commande d'une commande de service.

Champ	Description
Spécification	Spécification du service associée à la caractéristique de la commande de service. Pour afficher les détails des spécifications, cliquez sur les spécifications du service. Pour en savoir plus, reportez-vous à Examiner et mettre à jour les spécifications de service pour l'élément de ligne de commande de service.
Caractéristique	Caractéristique sélectionnée, par exemple, Pack de données, pour l'élément de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	ligne de commande de service. 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, cliquez sur la valeur caractéristique. Ces valeurs comprennent les éléments suivants : • Nom de la spécification associée • Nom de la caractéristique • Valeur caractéristique sélectionnée • Option de la caractéristique associée • Élément de ligne de commande de service associé
Option de la caractéristique	Nom de l'option de caractéristique. Par exemple, 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 caractéristique et les caractéristiques associées.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire des éléments de ligne de commande de client dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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]

Éléments de ligne de commande Formulaire : champs de détails de l'élément de ligne

La section Détails de l'élément de ligne de formulaire Éléments de ligne de commande vous permet d'examiner et de modifier les détails généraux d'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.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l’élément de ligne de commande, affecté par le système.
Ordre	Numéro unique affecté par le système pour la commande du client. Un ID affecté avec le préfixe ORD est affecté aux commandes de clients et de services.
Spécification de produit	Spécification de produit associée à l'élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez Créer et publier des spécifications de produits.
Version	Version actuelle de l’élément de ligne de commande client. Indique le nombre de fois où vous avez révisé l’élément de ligne de commande client au cours du processus d’exécution. Un nouvel élément de ligne de commande sans aucune révision a une version de 1 (un) et s’incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Catégorie de commande	Catégorie qui indique le type d’élément de ligne de commande. **Produit** Commande de produit : le client commande un produit. **Service** Commande de service : demande de maintenance d’un produit ou d’installation d’un service. **Remarque :** À l’instar d’une commande de service capturée, les commandes des clients ont un ID avec un préfixe **ORD(nnn).** Le champ Catégorie de la **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 (icône 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
	Remarque : Pour afficher une liste complète des états des éléments de ligne de commande client avec des descriptions détaillées, reportez-vous à la section États des commandes des clients.
Modèle	Offre de produit achetée par le client. Pour en savoir plus, consultez Créez vos offres de produits et publiez-les dans un catalogue.
Quantité	Quantité d'éléments de ligne de commande.

PONR	Option qui indique si cet élément de ligne de commande a dépassé le point de non-retour.
	• Si cette option est sélectionnée, cela indique que vous ne pouvez pas modifier l'élément de ligne de commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours.
	  ○ Vous ne pouvez pas cliquer sur **Réviser la commande** ou **Annuler la commande** pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou 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 PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas modifier les autres éléments de ligne de la même commande.
	• Si elle est décochée, vous pouvez toujours modifier 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Aucune mise à jour ni annulation n'a lieu pour l'élément de ligne de commande du client. Ce paramètre est le paramètre par défaut pour les nouvelles commandes de clients. **Mettre à jour** Une révision en cours de caractéristique, de contact ou de prix a été envoyée pour l'élément de ligne de commande client. **Annuler** L'élément de ligne de commande client est annulé ou en cours d'annulation.
Action de la ligne de commande	Indique le type d'action qui a lieu dans l'élément de ligne de commande. **Suspendre** La suspension a lieu pour l'élément de ligne de commande client. **Reprendre** La reprise des services est en cours pour l'élément de ligne de commande client. **Aucun changement** Aucun changement n'a lieu pour l'élément de ligne de commande client.
Description brève	Brève description de l'offre de produit achetée.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande : champs de détails de 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 les frais de ligne mensuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cet élément de ligne de commande. Un exemple est les frais d'installation uniques.
Contrat	ID du contrat de service, le cas échéant, associé à la commande client.
Prix total	Prix total de cet élément de ligne de commande.

[End]

[store-future: BEGIN review]

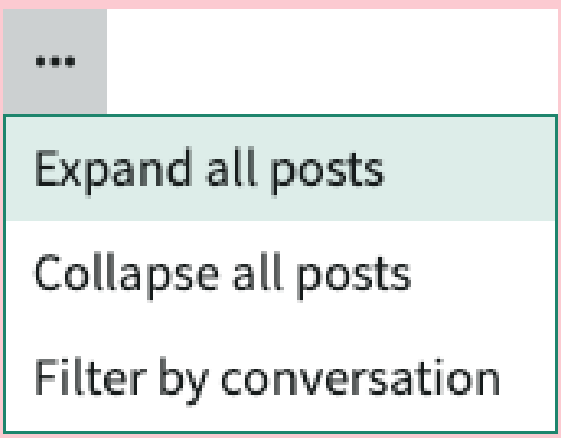
Formulaire des éléments de ligne de commande : autres champs de détails

La section Formulaire Éléments de ligne de commande : 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 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.
Commentaires supplémentaires	Texte de commentaire interne de forme libre supplémentaire pour l'élément de ligne de commande.
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour l'élément de ligne de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de commentaire ou de note de travail privée.
Commentaires / notes de travail (privés)	Commentaire libre ou texte de note de travail privée : • Cliquez sur l'icône Commentaires (icône pour saisir le texte du commentaire de l'élément de ligne de commande afin que tout le monde, y compris le client, puisse le voir. Saisissez le texte du commentaire, puis cliquez sur **Publier des commentaires**. • Cliquez sur l'icône Notes de travail (privées) (pour saisir le texte de la note de travail à des fins internes uniquement, afin que le client ne puisse pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Liste des activités de traitement et des changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande et l'élément de ligne de commande. Cette activité comprend 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 options (icône), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'élément de ligne de commande. Cliquez sur **Parcourir**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire d'éléments de ligne de commande : champs de formulaire de spécification de produit

Le formulaire Éléments de ligne de commande : section Spécifications du produit vous permet d'examiner et de modifier les détails des spécifications du produit pour un élément de ligne de commande client.

Champ	Description
Numéro	Numéro de spécification de produit unique attribué par le système.
Nom	Nom de la spécification de produit.
Type	Type de spécification. **Marchandises** Spécification pour les marchandises que vous vendez. **Service** Spécification d'un service que vous fournissez à votre client. **Réseau** Spécification de produit pour un réseau.
Date de démarrage	Date de début d'entrée en vigueur de la spécification du produit.
Date de fin	Date d'expiration effective de la spécification du produit.
Description	Brève description des spécifications du produit.
État	État de la spécification de produit. **Publié** Indique une spécification de produit publiée à utiliser dans une 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
Code produit	Code produit de la spécification.
Ligne de produits	Ligne de produits pour la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de produit. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option qui indique que la spécification de produit est une spécification de produit d'entreprise complexe. Un produit composite se compose généralement d'une spécification parente ou complémentaire, ainsi que de spécifications enfants multiples, chacune ayant ses propres caractéristiques. Prises ensemble, elles constituent un produit complexe unique.
Installation obligatoire	Option qui indique si le produit associé nécessite une installation sur le site client.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de produit vous oblige à saisir les détails de l'emplacement dans une commande client pour l'exécution et l'installation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Éléments de ligne de commande (commandes de services)

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,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	consultez Créer et publier des spécifications de service.
Version	Version actuelle de l'élément de ligne de commande de service. Le numéro de version indique le nombre de fois où vous avez révisé l'élément de ligne de commande de service au cours du processus d'exécution. Un nouvel élément de ligne de commande sans aucune révision a une version de 1 (un) et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Catégorie de commande	Catégorie qui indique le type de commande. **Produit** Commande de produit : le client commande un produit. **Service** Commande de service : demande de maintenance d'un produit ou d'installation d'un service. **Remarque :** À l'instar d'une commande client, les commandes de service ont un ID dont le préfixe **est ORD(nnn).** Le champ **Catégorie de la 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, consultez États des commandes de service.
Modèle	Numéro de modèle du produit qui nécessite une réparation. 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 modifier la commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours.
	  ○ Vous ne pouvez pas cliquer sur **Réviser la commande** ou **Annuler la commande** pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou 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 PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas modifier les autres éléments de ligne de la même commande.
	• Si cette option est désactivée, vous pouvez toujours modifier 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 l'ordre de service : **Aucun** Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande de service. Ce paramètre est le paramètre par défaut pour les nouvelles commandes. **Mettre à jour** Une révision en cours du contact, de la caractéristique ou du prix a été envoyée pour la commande de service. **Annuler** La commande de service est annulée ou en cours d'annulation.

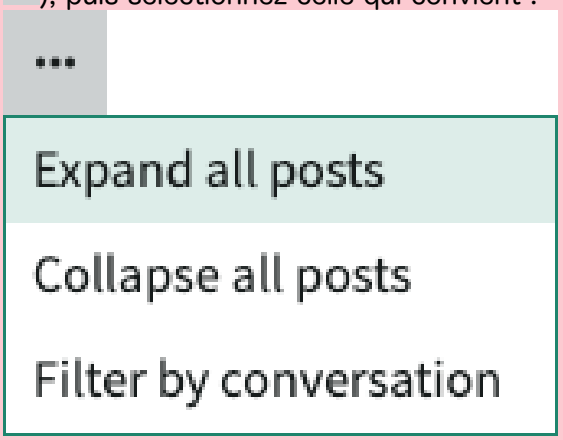
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
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**
Autres commentaires	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 (privés)	Commentaire libre ou texte de note de travail privée : • Cliquez sur l’icône Commentaires (icône pour saisir le texte du commentaire relatif à 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 (privée) ( ) pour saisir le texte de la note de travail à des fins internes uniquement, afin que le client ne puisse pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Liste des activités de traitement et des changements de valeurs de champ qui ont eu lieu pour la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et l’élément de ligne de commande. Cette activité comprend des messages qui indiquent l’approbation du traitement et de l’exécution de la commande. 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 Plus d’options (icône), 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 dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

Le formulaire de tâche de commande vous permet de passer en revue et de mettre à jour les tâches d'exécution associées à l'ordre sélectionné.

Champ	Description
Détails	Section Détails de la tâche de commande.
Numéro	ID affecté par le système pour la tâche, commençant par le préfixe TASK.
Compte	Nom du compte client.

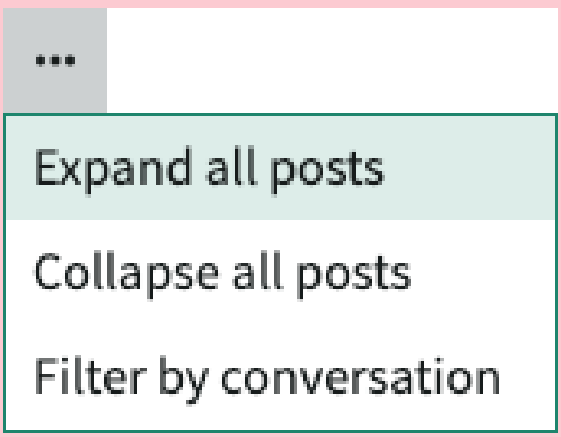
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 au 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 d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne référente du compte.
Description brève	Brève description de la tâche de commande.
État	État actuel de la tâche de commande. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (▼): **Ouvrir** Le traitement de la tâche de commande est ouvert et aucun traitement n'a lieu. **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 pour la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur **Fermé terminé**. **Annulé** Le traitement de la tâche de commande a été 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
Notes de travail	Texte de commande de travaux interne de forme libre pour la tâche de commande.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu pour la tâche de commande sélectionnée. Il comprend 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 options (icône •••), 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 produits et de domaines dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

Les formulaires de commande de domaine vous permettent d'examiner et de modifier les commandes de produits, les commandes de service et les commandes de ressources du domaine pour une commande client sélectionnée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Champs de formulaire de commande de produit

Le formulaire Commande de produit vous permet d'examiner et de modifier les commandes de produits du domaine associées à une commande client sélectionnée.

Champ	Description
Commande de produit	Section de détail 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 au 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 d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne référente du compte.
Élément de ligne de commande	Numéro d'élément de ligne de commande unique affecté par le système.
Description	Brève description du produit commandé.
État	État actuel de la commande de service. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (icône de

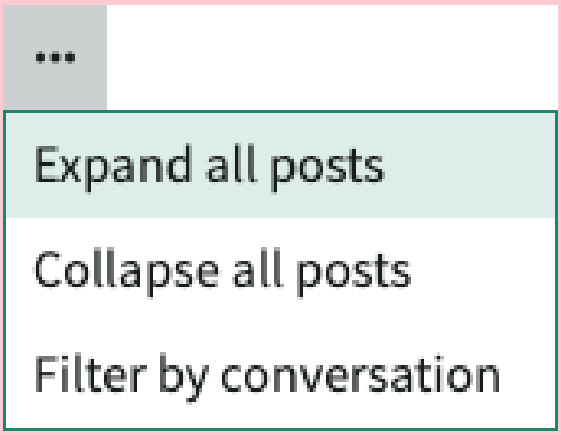
Traduction automatique

© 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
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 étendue de la commande de produit.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Section Flux d’activité pour afficher 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 options (icône •••), 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 de 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 au 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 d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne référente 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 de sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (icône de ▼ **Brouillon** Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ont été affectées ou sont en attente de démarrage. **Qualifié** Toutes les tâches prérequises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

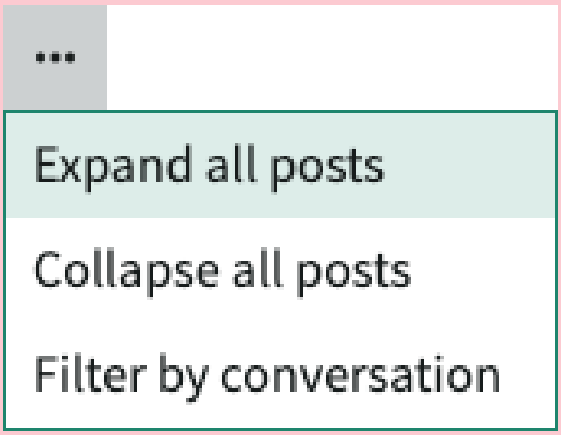
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 produits, de services ou de ressources qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de service est affectée pour l'achèvement des travaux restants.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de service parente, le cas échéant, à cette commande de service.
Description brève	Brève description de l'ordre de service.
Description	Description étendue de l'ordre de service.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu à ce jour pour la commande de service. Cette liste contient les activités de traitement et les changements apportés aux valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de service. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux 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 options (icône •••), 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 de formulaire de commande de ressource

Le formulaire de commande de ressources 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 de détail 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 au 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 d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne référente 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 ressource.
État	État actuel de la commande de ressource. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (icône de **Brouillon** Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ont été affectées ou sont en attente de démarrage. **Qualifié** Toutes les tâches prérequises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système.

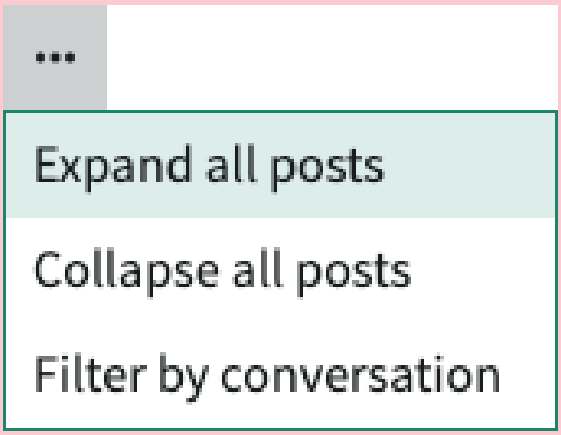
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 produits, de services ou de ressources qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de ressources est affectée pour l'achèvement de tout travail restant.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de ressource parente, le cas échéant, à cette commande de ressource.
Description brève	Brève description de la commande de ressource.
Description	Description étendue de la commande de ressource.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement et les changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de ressource. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux 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 options (icône •••), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Fichiers de pièces jointes pour la commande de ressources. Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaires de 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 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 l’entrée d’une date. **Date/Heure** Entrée pour l’entrée d’une date et d’une heure de la journée. **Durée** Entrée pour l’entrée 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 de 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 d'acheminement pour un produit SD-WAN, la règle d'exclusion se déclenche si le client ne commande pas de caractéristique d'acheminement.
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 une caractéristique uniquement. Par exemple, si vous sélectionnez une option de caractéristique **d'acheminement** 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 de routage, 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 produit.
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, le chiffre 1 apparaît 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 après que vous ayez 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 qui s'affiche pour l'offre de produit dans le Now Platform moment où cette version de l'offre de produit est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de l'offre de produit (par exemple, 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 actuelle s'affiche, mais peut être remplacée. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 s'affiche dans ce champ lorsque : ◦ Périphérique SD-WAN Edge 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 s'affichent.
Modalité du contrat	Durée du contrat
Frais mensuels récurrents	Frais mensuels récurrents pour le contrat, le cas échéant.
Frais non récurrents	Tous les frais uniques pour le contrat, le cas échéant.
Description	Description de l'offre de produit.
Catalogue d'offres	Catalogue d'offres auquel ajouter l'offre de 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. Elle apparaît en tant que 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
	dans 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 démarrage	Date à partir de laquelle l’offre de produit est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu’à laquelle l’offre de produit est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Description	Description de l'offre de produit.
Version initiale	Nom de l’offre de produits au moment de la création de la version initiale. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Version précédente	Nom de la version précédente de l’offre de produit. Par exemple : • Lorsque vous créez la version initiale de l’offre de produit (par exemple, 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 produit lors de sa création initiale s’affiche ici. • Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l’offre de produits tel qu’il était à la version 2 s’affiche ici. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Champs du formulaire Spécifications de produits

Le formulaire Spécifications du 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, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. • Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur **Créer une nouvelle version**. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme libre, qui correspond généralement au 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 s'affiche 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**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Spécifications de produit d'un service que vous vendez ou fournissez à votre client. **Réseau** Spécification de produit d'un réseau.
Date de démarrage	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification. Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner la personne.
Description	Description de la spécification de produit.
État	État de la spécification de produit. **Brouillon** Spécification de produit brouillon non publiée qui est affectée lors de la première création de l'enregistrement de spécification. **Publiée** Spécification de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. **Mis hors service** Spécification de produit qui est mise hors service et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification. **Archivé** La spécification du produit n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.
Code	Code 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
Graphique en courbes	Ligne de produit de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise pour cette spécification de produit. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option qui indique que la spécification de produit est une spécification de produit d'entreprise complexe. Un produit composite se compose généralement d'une spécification parente ou complémentaire, ainsi que de spécifications enfants multiples, chacune ayant ses propres caractéristiques. Prises ensemble, elles constituent un produit complexe unique.
Installation obligatoire	Option qui indique qu'une personne doit installer le produit sur site.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de produit nécessite que vous saisissiez les détails de l'emplacement dans une commande de client pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui s’affiche, mais qui 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 ressources

Vous pouvez utiliser le formulaire Spécifications de ressources pour créer et publier une spécification de ressource afin de définir toutes les options de ressource qui s’appliquent à un produit 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.

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de ressource.
Nom	Nom de la spécification de ressource.
Version	Numéro de version affecté à une spécification : • Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. • Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur **Créer une nouvelle version**. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme libre, qui correspond généralement au 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 s'affiche 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 démarrage	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la maintenance de cette spécification. Cliquez sur l'icône Rechercher () pour sélectionner la personne.
Description	Description de la spécification de ressource.
État	État des spécifications de ressource. **Brouillon** Brouillon de spécification de ressource non publié qui est affecté 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 qui 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 de 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 s'affiche, mais qui 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 télécommunications.

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de service.
Nom	Nom de la spécification de service.
Version	Numéro de version affecté à une spécification :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié. • Lorsque vous créez les versions suivantes de la spécification, le nombre de ce champ augmente d'un incrément après que vous avez cliqué sur **Créer une nouvelle version**. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.
Nom d'affichage	Nom qui s'affiche pour la spécification dans la Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur. • Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme libre, qui correspond généralement au 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 s'affiche 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 conforme à 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
	Les services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource. **Non applicable** La spécification de service n'est pas orientée vers le client ou vers les ressources.
Sous type	Sous-type de la spécification. Choisissez Tranche pour définir les spécifications du service du 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 démarrage	Date à partir de laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle prend effet. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Vous pouvez utiliser ce champ lorsque vous créez une version afin d'indiquer quand elle cesse d'être en vigueur. Elle n'est toutefois indiquée qu'à titre informatif et n'est pas utilisée pour le traitement réel.
Modèle	Modèles que vous avez définis pour les services 5G. **Remarque :** Lorsque vous modifiez un modèle, toutes les caractéristiques de spécification qui sont marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle sont supprimées, puis les caractéristiques de spécification sont réassociées pour 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 du service.
État	État des spécifications du service. **Brouillon** Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lors de la première création de l'enregistrement de spécification. **Publié** Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. **Mis hors service** Spécification de service qui est 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.
Graphique linéaire	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 que quelqu'un 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 s'affiche, mais qui 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.

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. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données de catalogue de produits et gestion des versions de catalogue.
Spécification de la cible	Spécification avec laquelle vous créez la relation. Par exemple, la spécification cible peut être une spécification de service pour un SD-WAN. **Remarque :** La spécification de produit, de service ou de ressource cible que vous sélectionnez peut être dans n'importe quel état, y compris l'état Brouillon. Il n'est pas nécessaire de publier la spécification sélectionnée avant de la sélectionner dans ce champ.
Obligatoire	Option qui indique si la relation entre les spécifications source et cible sélectionnées est obligatoire et doit toujours exister lorsqu'un client commande le produit. • Si cette option est sélectionnée, la spécification cible est toujours incluse dans la spécification source. Au cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	du processus de commande, vous devez sélectionner les caractéristiques et les valeurs caractéristiques pour la spécification cible. Par exemple, si vous définissez un package de services SD-WAN, vous indiquez que les spécifications de l'appareil périphérique SD-WAN Edge et de la cible du contrôleur SD-WAN sont obligatoires. • Si elle n'est pas cochée, il s'agit d'une spécification cible facultative et elle 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 n'est incluse dans un package de services SD-WAN commandé que si le client l'a sélectionnée au cours du processus de commande.
Type de relation	Type de relation qui désigne la façon dont une commande contenant la spécification source se décompose en vue d'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 et les caractéristiques de la source se décompose en une seule commande de service. **Réalisé en tant que** Spécification source réalisée en tant que spécification cible sélectionnée. **Lots** Groupes de spécifications sources en tant que spécification cible sélectionnée. Une commande qui contient la spécification et les caractéristiques de la source se décompose en éléments de ligne de commande uniques pour chacune des spécifications cibles regroupées à partir 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
	cette spécification de produit parent. **Exige** Spécification source qui requiert la spécification cible sélectionnée. Pour permettre la livraison des services promis dans le cadre de la spécification, une commande qui contient la spécification et les caractéristiques de la source nécessite également la spécification de ressource cible.
Quantité minimale	Nombre minimum de spécifications requis pour une commande.
Quantité par défaut	Quantité par défaut si aucun montant n'est sélectionné.
Quantité maximale	Quantité maximale de spécifications.
Caractéristique de quantité	Caractéristique de spécification source utilisée pour le mappage de quantités. La caractéristique de quantité n'est prise en charge que pour une relation de spécification dans une spécification de produit.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Versions des offres de produits

Le formulaire Offre de produit vous permet d'afficher les informations de version d'une offre de produits 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 produit.
Nom d'affichage	Nom affiché qui s'affiche pour l'offre de produit dans le Now Platform moment où cette version de l'offre de produit est en vigueur.
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produit.
État	État de la version de l'offre de produits : **Brouillon** Version brouillon non publiée de l'offre de produit qui est affectée lorsque vous créez l'enregistrement de spécification pour la première fois. **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.

Versions de l'offre de produits (suite)

	Version de l'offre de produits publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produits. **Mis hors service** Version de l'offre de produit qui est mise hors service et ne peut plus être utilisée dans un catalogue de produits. **Archivé** Version de l'offre de produit archivée dans les tables d'historique en vue d'une Now Platformsuppression éventuelle du .
Créé	Date et heure de création de la version de l'offre de produit.
Créé par	ID de l'utilisateur connecté qui a créé la version de l'offre de produit.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de la version de l'offre de produit.
Mis à jour par	ID de l'utilisateur connecté qui a mis à jour la version de l'offre de produit pour la dernière fois.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tables Order Management restructurées (San Diego version et supérieure)

L'architecture des tables qui prend en charge l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology a été restructurée. Les clients existants qui ont effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures vers la version doivent d'abord San Diego exécuter un script post-mise à niveau pour changer le parent des tables de commande, puis effectuer des promotions de colonnes.

Avant d'utiliser Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0), vous devez exécuter le script de post-mise à niveau après la mise à niveau vers San Diego. Pour plus d'informations sur ce script, reportez-vous à l'article Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) version : Post upgrade reparenting script for the San Diego release [KB1000941] dans le Now Support Base de connaissances.

Remarque :
Si vous n'exécutez pas ce script pour effectuer un changement de parent de table et une promotion de colonne, les fonctions de décomposition et d'exécution de commande ne fonctionnent pas comme prévu. Dans ce cas, le message d'erreur suivant s'affiche après l'approbation d'une commande :

> Certaines tables OMT doivent changer de parent. Veuillez contacter l'administrateur système pour exécuter le script de changement de parent.

En utilisant le portail Now Support , soumettez un nouveau ticket à l'équipe d'assistance technique pour vous aider à appliquer ces changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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]

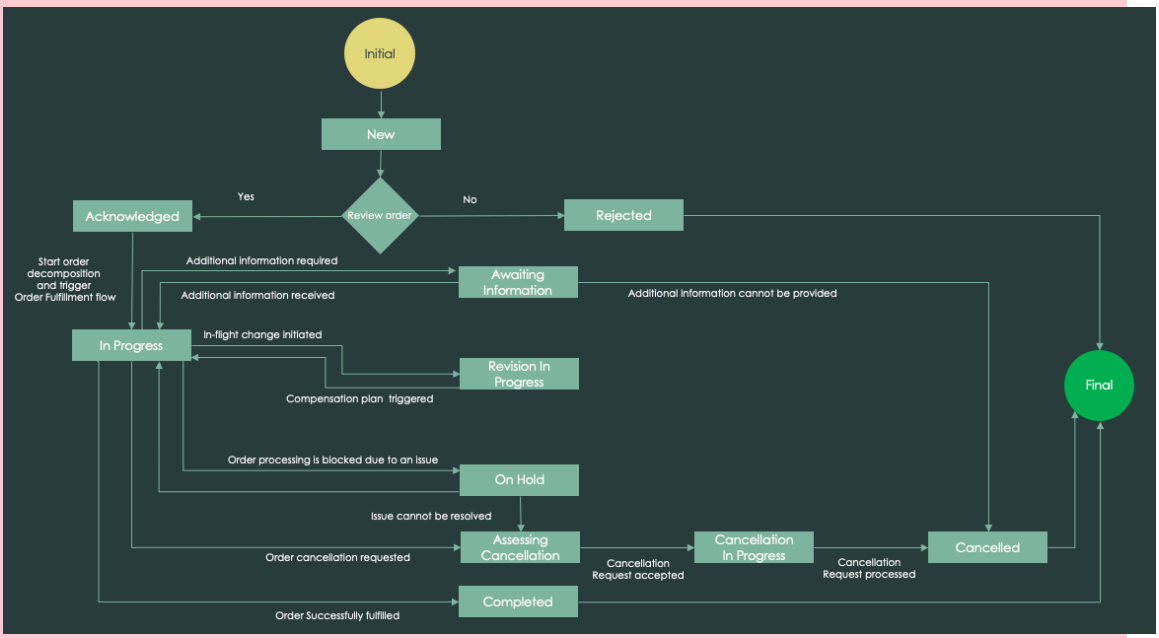
[store-future: BEGIN review]

États des commandes de services

Utilisez les champs **État** des formulaires de gestion des commandes pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande de service et pour effectuer certains types d'actions de commande, telles que l'annulation d'une commande de service externe.

L'organigramme suivant illustre le fonctionnement du traitement des états des clients et des commandes de services.

Traitement de l'état des commandes de clients et de services



États des formulaires de commande client

Utilisez le champ **État** du formulaire de commande client pour déterminer l'état de traitement actuel de la commande 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 de service n'est pas terminée. La phase de capture de données correspond au moment où votre instance capture tous les détails 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 la commande de service	Description
	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 commande de service . Dans ce cas, le brouillon est un état affecté par le système. **Remarque :** L'état Brouillon s'applique également aux commandes de domaine créées par le processus de décomposition. Ces commandes sont en attente d'informations supplémentaires ou de leur tour dans le processus d'exécution de commande.
Nouveau	Processus de capture de commande de service terminé et toute la commande est en attente d'approbation par le gestionnaire des commandes de service. Une fois la capture des données de commande de service terminée, elle passe automatiquement à l'état Nouveau.
Authentifié	Commande de service que le gestionnaire des commandes de service a approuvée pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Commande de service que le gestionnaire des commandes de service a rejetée pour le traitement de l'exécution.
En cours de traitement	Commande de service qui a été approuvée et sur laquelle nous travaillons activement. 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 actuellement 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 d'exécution.
En suspens	Commande de service en suspens. Aucun autre traitement d'exécution ne peut avoir lieu tant que la mise en attente n'a pas été retirée.
Évaluation de l'annulation	Demande d'annulation qui a été soumise pour la commande de service. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour la commande de service, elle passe à cet état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 des commandes de service. Aucun traitement d'exécution ultérieur 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'intégralité 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, reportez-vous à la rubrique

- Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation
- Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours

États du formulaire d'élément de ligne de commande

Utilisez le champ **État** du formulaire 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 campagne. Pour en savoir plus, consultez Passer en revue les éléments de ligne et les détails connexes pour une commande de service.

État de l'élément de ligne de la commande de service	Description
Brouillon	Commande de service parent qui est encore à l'étape de la capture de données ou de la saisie manuelle de la commande n'est pas terminée. La phase de capture de données correspond au moment où votre instance capture tous les détails 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, le brouillon est un état affecté par le système.
Nouveau	Processus de capture de données pour la commande de service parent qui est terminé et l'élément de ligne de commande de service est en attente d'approbation d'exécution par le gestionnaire des commandes de service. Une fois la capture de commande de service terminée, elle passe automatiquement à l'état **Nouveau** . **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 que le gestionnaire des commandes de service a approuvé pour le traitement de l'exécution.
Rejeté	Élément de ligne de commande de service que le gestionnaire de commandes de service a rejeté pour le traitement de l'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
En cours de traitement	Élément de ligne de commande de service toujours en cours de traitement, mais pas prêt pour l'approbation d'exécution.
Révision en cours	Révision de l'élément de ligne de commande de service en cours, mais pas encore approuvée. Dans le cadre des fonctions de changement d'ordre en cours, lorsque vous êtes en train de mettre à jour la commande de service parente ou cet élément de ligne de commande de service, elle passe à cet état.
En attente d'informations	Élément de ligne de commande de service en cours de traitement mais en attente de réception d'informations de la part du client avant tout traitement ultérieur d'exécution.
En suspens	Élément de ligne de commande de service en suspens. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu tant que la mise en suspens n'est pas levée.
Évaluation de l'annulation	Demande d'annulation qui a été soumise pour l'élément de ligne de commande de service. Dans le cadre des fonctions de changement de commande en cours, lorsqu'une demande d'annulation est soumise pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 des commandes de service. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.
Terminé	L'élément de ligne de commande de service et toutes les tâches de commande de service associées et externes qui sont terminées. Il s'agit d'un état affecté par le système. **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 la commande de service annulée, consultez la rubrique

- Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation
- Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours

États du formulaire 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 Examen et mise à jour des tâches d'exécution des commandes de services.

État de la tâche de commande	Description
Ouvrir	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. **Remarque :** Une fois que vos agents ont terminé toutes les tâches d'exécution pour la tâche de commande, l'état est automatiquement défini sur Fermé terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 de clients dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

L'espace de travail Gestion des ordres de service et les formulaires Commandes de clients vous permettent de sélectionner, d'examiner et de modifier les commandes de service capturées.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Champs de l'espace de travail Gestion des ordres de service

Le formulaire de l'espace de travail Gestion des ordres de service vous permet de sélectionner des commandes de service à examiner et à modifier.

Tuile	Description
Nouvelles commandes	Nombre de nouvelles commandes de services qui doivent être examinées. **1.** Cliquez sur cette vignette pour afficher la liste des nouvelles commandes. **2.** Sélectionnez la nouvelle commande que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examen des détails d'une commande de service.
Tâches ouvertes	Nombre de tâches de commande de service ouvertes qui nécessitent un examen et une action. **1.** Cliquez sur cette vignette pour afficher la liste des tâches ouvertes. **2.** Sélectionnez la tâche de commande ouverte que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Examen et mise à jour des 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. **1.** Cliquez sur cette mosaïque pour afficher la liste Tâches non affectées. **2.** Sélectionnez la tâche de commande non affectée 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.

Tuile	Description
	Pour en savoir plus, consultez Examen et mise à jour des tâches d'exécution des commandes de services.
Ouvrir les champs d'activité	Nombre d'enregistrements d'erreurs ouverts. 1. Cliquez sur cette tuile pour afficher la liste des abandons ouverts. 2. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner. Pour en savoir plus, consultez Mettre à jour un enregistrement de conséquence.
Commandes de service ouvertes	Graphique circulaire qui indique le nombre et le pourcentage de commandes de services en cours de traitement ou en cours d'annulation. 1. Cliquez sur cette vignette pour afficher la liste des commandes de service actuelles. 2. Sélectionnez la commande de service que vous souhaitez examiner.
Tendance de l'exécution des commandes de services	Nombre de commandes de service qui ont été 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 temporelle urgente qui requiert 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**

Traduction automatique

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

Tuile	Description
	Tâche avec une criticité et une urgence de temps moyennes. **4 - Faible** Tâche avec une faible criticité temporelle et une faible urgence. **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 de l'élément de ligne de 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
ORDnnnnnnn	Numéro unique de commande de service ou de client affecté par le système.
Compte	Nom du compte client. Cliquez sur le nom du compte pour examiner les détails du 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
	• 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 référente du compte. Cliquez sur le nom pour examiner les détails de contact suivants : • Prénom et nom • Nom de compte • Titre du contact • Langue • Adresse e-mail • Numéro de téléphone professionnel et de téléphone 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 des détails de la commande client : champs de détails de la commande de service

Le volet Détails des commandes client : 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 des clients, voir • Création, modification et annulation de commandes manuelles de 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 ( ) pour afficher les détails associés au 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 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 modifier la commande ou demander son annulation pendant que le processus d'exécution est en cours. ○ Vous ne pouvez pas cliquer sur **Réviser la commande** ou **Annuler la commande** pour tenter de modifier l'élément de ligne de commande ou 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 PONR, les éléments de ligne associés sont également désignés PONR. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas modifier les autres éléments de ligne de la même commande. • Si cette option est désactivée, vous pouvez toujours modifier 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 :** À l'instar d'une commande client, les commandes de service ont un ID dont le préfixe **est ORD(nnn).** Le champ **Catégorie de la 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 de 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 ordres de service, avec des descriptions détaillées, reportez-vous à la rubrique États des ordres de service.
Type d'exécution	Type d'action d'exécution pour la commande de service. **Livrer** Livrer les articles commandés au client lorsque la commande est exécutée. **Qualifier** Vérifiez la faisabilité de la livraison des services demandés sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sans réellement activer ou fournir les services pour la commande, celui-ci effectue généralement un traitement avec un ensemble différent de tâches. Si toutes les tâches précédentes sont terminées, le traitement des tâches associées de commande de service ou de ressource peut commencer.
Version	Version actuelle de la commande de service. Indique le nombre de fois où la commande de service a été révisée au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 1 (un) et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.
Opération de révision	Type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de l'ordre de service : **Aucun** Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande de service. Ce paramètre est le paramètre par défaut pour les nouvelles commandes. **Mettre à jour** Une révision en cours du contact, de la caractéristique ou du prix a été envoyée pour la commande de service. **Annuler** La commande de service est annulée ou en cours d'annulation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Volet des détails de la commande client : autres champs de détails de la commande de service

Le volet Détails des commandes client : section Détails des autres commandes de services 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 aux commandes de services dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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 Commandes de ressources de domaine

Le formulaire de 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 de détail 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 au 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 d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne référente 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 ressource.
État	État actuel de la commande de ressource. Pour afficher une liste de sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (icône de ▼

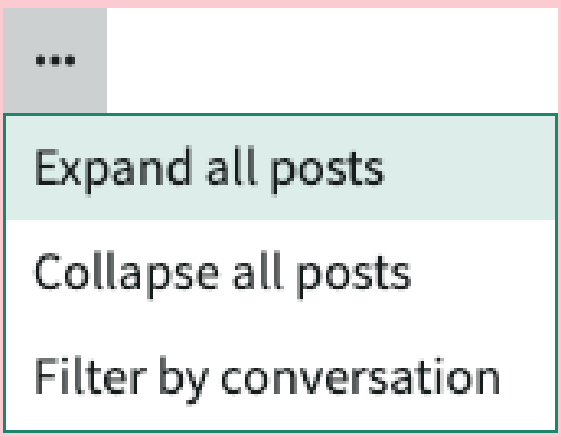
Traduction automatique

© 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
	Brouillon Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ont été affectées ou sont en attente de démarrage. **Qualifié** Toutes les tâches prérequises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer. **En cours** Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. **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 produits, de services ou de ressources qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de ressources est affectée pour l'achèvement de tout travail restant.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de ressource parente, le cas échéant, à cette commande de ressource.
Description brève	Brève description de la commande 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.

Champ	Description
Description	Description étendue de la commande de ressource.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement et les changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de ressource. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité (pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône), puis sélectionnez celle qui convient : 
Pièces jointes	Fichiers de pièces jointes pour la commande de ressources. 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.

Champs d'ordre 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.

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 au 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 d'entrée de date.
Contact	Nom de la personne référente 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 de sélections, cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (icône de **Brouillon** Produit, service ou ressource auquel des tâches nouvelles ont été affectées ou sont en attente de démarrage. **Qualifié** Toutes les tâches prérequises qui sont terminées. Le traitement du produit, du service, de la commande de ressource ou de ses tâches associées peut commencer.

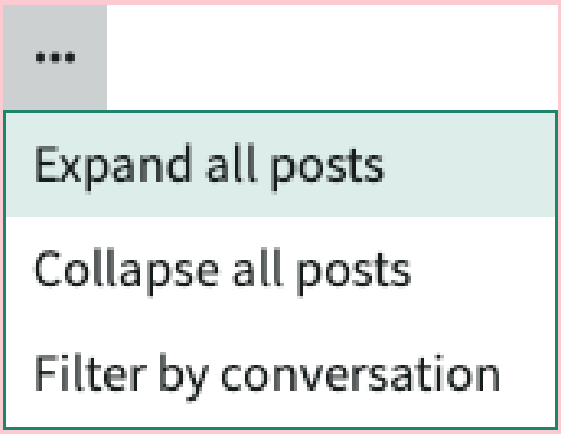
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	En cours Traitement de la commande de produit, de service ou de ressource toujours en cours. **Fermé terminé** Traitement des commandes de produits, de services ou de ressources terminé. Il s'agit d'un état affecté par le système. **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 produits, de services ou de ressources qui a été annulé.
Groupe d'affectation	Nom du groupe auquel la commande de service est affectée pour l'achèvement des travaux restants.
Affecté à	Nom de la personne à qui le travail restant est affecté.
Parent	Commande de service parente, le cas échéant, à cette commande de service.
Description brève	Brève description de l'ordre de service.
Description	Description étendue de l'ordre de service.
Composer	Bloc de texte de note de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre pour la commande de produit. Ce texte de note de travail est uniquement destiné à des fins internes et le client ne peut pas le voir. Saisissez le texte de la note de travail, puis cliquez sur **Publier des notes de travail (privées).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Activité	Section Flux d'activité pour afficher toutes les activités de traitement qui ont eu lieu à ce jour pour la commande de service. Cette liste contient les activités de traitement et les changements apportés aux valeurs de champ qui ont eu lieu pour la commande de service. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité : • Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité (pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires. • Cliquez sur l'icône Autres options (icône), 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 Spécification de service vous permet d'examiner et de modifier les spécifications de service associées à une commande de service.

Champ	Description
Numéro	Numéro de spécification de service unique affecté par le système.
Nom	Nom de la spécification de service.
Type	Type de spécification. **Marchandises**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour les marchandises que vous vendez. **Service** Spécification d’un service que vous fournissez à votre client. **Réseau** Spécification de produit pour un réseau.
Date de démarrage	Date de début d’entrée en vigueur de la spécification du produit.
Date de fin	Date d’expiration effective de la spécification du produit.
Description	Brève description des spécifications du service.
État	État des spécifications du service. **Publié** Indique une spécification de service publiée à utiliser dans une offre de produit
Code produit	Code produit de 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 client.
Spécifique à l'emplacement	Option qui indique que cette spécification de service vous oblige à saisir les 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.

Champ	Description
	de l’emplacement dans une commande de service pour le traitement et l’installation.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulaire Versions de spécification dans Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology

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 Now Platform lorsque cette version de la spécification est en vigueur.
Version	Numéro de version affecté à cette version de spécification.
État	État de la version de spécification du produit : **Brouillon** Version de spécification de produit brouillon non publiée qui vous est attribuée lors de la première création de l’enregistrement de spécification. **Publié** Version de spécification de produit publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit. **Mis hors service** Version de spécification de produit qui est mise hors service et 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.
Créé	Date et heure de création de la version de spécification.
Créé par	ID de l’utilisateur connecté qui a créé la version de spécification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spécification (suite)

Champ	Description
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.