



# Xanadu 제조

마지막 업데이트 날짜: 2024년 11월 14일

기계면역

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다. ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.  
[www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

본사  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
United States  
(408) 501-8550

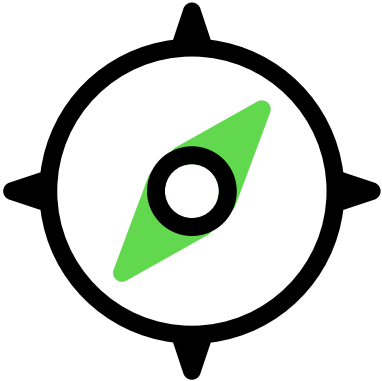
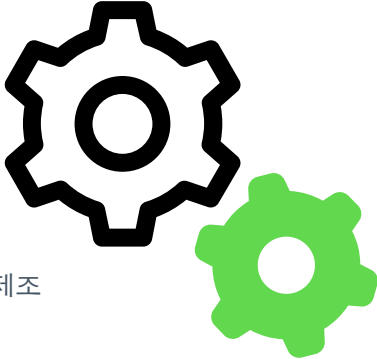

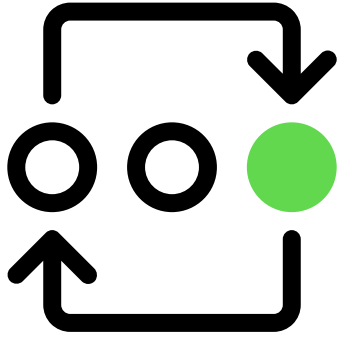
# 목차

- 제조..... 4
  - 제조 상업 운영 구성..... 5
    - 제공자용 설치 서비스 브리지..... 6
    - 소비자용 설치 서비스 브리지..... 7
    - 앱과 함께 제조 상업 운영 설치되는 구성요소 서비스 브리지 ..... 9
  - 통합 제조 상업 운영..... 13
- 제조 상업 운영 사용..... 13
  - 제공자용 사용 서비스 브리지..... 14
  - 소비자용 사용 서비스 브리지..... 14
  - 제조 상업 운영 예시..... 14

# 제조

제조 상업 운영 (MCO) 제품은 영업, 지원 및 서비스 운영을 최적화하여 운영 효율성을 높이고 비용을 절감하며 생산성을 향상시킬 수 있는 플랫폼을 제공합니다.

## 시작하기

 <p>탐색</p> <p>상업 운영 주요 기능과 이점에 대해 어떻게 도움이 되는지 알아보십시오.</p>	<p>구성</p>  <p>제조</p> <p>특정 요구 사항에 맞게 계획하고 사용자 지정합니다 제조 상업 운영 .</p>	<p>사용</p>  <p>제조업체, 채널 및 소비자가 제조 에코시스템을 관리하는데 사용할 제조 상업 운영 수 있는 방법을 알아보세요.</p>
<p>통합</p>  <p>다른 애플리케이션과 통합하여 제조 상업 운영 기능을 확장합니다.</p>		

## 문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 안에 [ServiceNow 커뮤니티](#)
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- [접촉 창구 고객 서비스 및 지원](#)

## 제조 상업 운영 구성

제조 상업 운영 정부 기관 및 서비스 관리자가 구성원, 기업 및 기타 기관에 정부 서비스를 제공할 수 있도록 설정합니다.

구성에는 다음과 같은 몇 가지 제조 상업 운영 주요 작업이 포함됩니다.

- 제조 상업 운영 애플리케이션을 설치하고 설정합니다.
- Manager, Vulnerability Response, Incident Management 및 Change Management 애플리케이션 설치 및 설정 운영 기술
- 산업 프로세스 관리자 구성.

### 애플리케이션 설치 및 구성 제조 상업 운영

관리자 역할을 가진 사용자는 다음 메인 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 제조 상업 운영 .

#### MCO 구성 작업

구성 작업	설명
고객 서비스 관리  애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 고객 서비스 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 에이전트와 계정 담당자가 고객에게 사전 예방적 서비스를 제공하는 데 필요한 고객 시스템과 도구에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.
Service Model Foundation  애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 서비스 모델 기반 애플리케이션을 설치합니다. 이 프레임워크를 사용하면 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 만들 수 있습니다.
기획 관리  애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 기획 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트 및 계정 담당자가 식별된 고객 요구를 기반으로 잠재적 판매를 식별하고 추적하는 기획을 만들고 관리할 수 있습니다.
견적 관리  애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 견적 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이를 통해 판매 에이전트는 고객이 구매하려는 제품 또는 서비스에 대한 판매 견적을 생성할 수 있습니다.
설치 기반 관리  애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 베이스 관리 설치 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 애플리케이션이 있는 고객의 제품 사용 또는 구매를 캡처할 제조 상업 운영 수 있습니다.
주문 관리  애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다.

## MCO 구성 작업

구성 작업	설명
	<p><b>i</b> 주: Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 스토어에서 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션에는 주문 관리 애플리케이션과 통신 제품에 대한 TMF API 구현이 ServiceNow 포함됩니다.</p>

- 구현 전문가와 협력하여 제조 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 [Customer Success Center](#) 를 참조하십시오.
- ServiceNow [Manufacturing 커뮤니티](#) 에 가입하여 동일한 업계 과제 및 기회를 해결하는 전 세계 동료들과 지식을 공유하고 협업하며 네트워크를 형성하십시오.

## 에서 제공자를 위한 서비스 브리지 설치 제조 상업 운영

관리자 역할이 있는 경우 와 함께 제조 상업 운영사용할 sn\_sb\_pro(for Providers) 애플리케이션을 설치할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 관련된 ServiceNow® Store 데모 데이터 및 설치가 포함됩니다.

### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#) 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

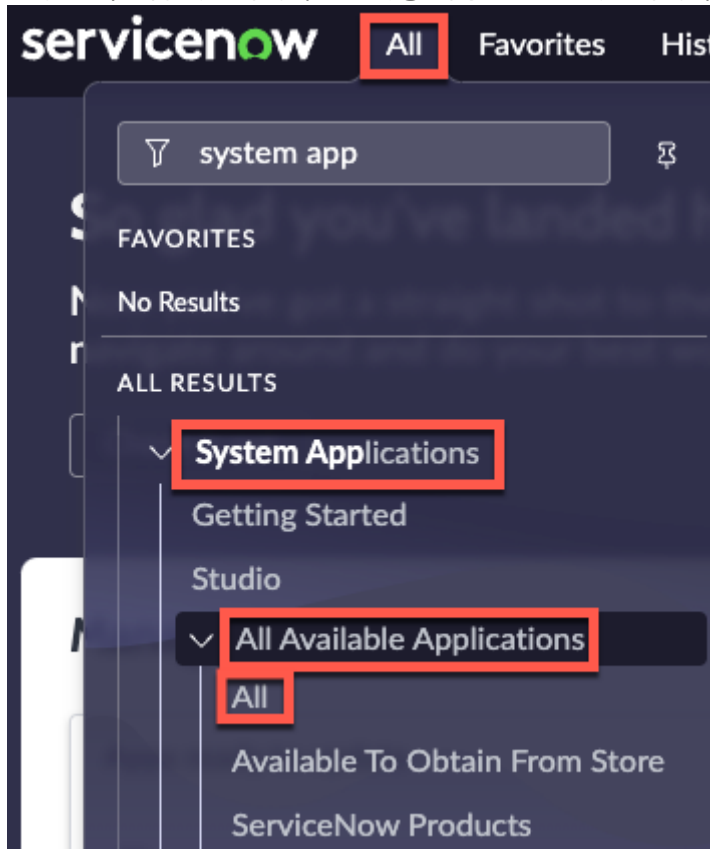
다음 플러그인은 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지제조 상업 운영함께 자동으로 설치됩니다.

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

이 외에도 역할, 비즈니스 규칙, 테이블 및 플로우를 포함한 여러 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오[for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소](#) .

프로시저

- 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.



- 서비스 브리지 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 for Providers 애플리케이션(sn\_sb\_pro)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

[ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#) 를 참조하십시오.

- 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

이 목록은 각 종속 플러그인과 애플리케이션이 설치 중이거나, 이미 설치되어 있거나, 설치해야 하는지 여부를 나타냅니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 제공자용으로 설치할 서비스 브리지 수 있습니다.

- 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다. 데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록이 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다. 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
- 설치를 선택합니다.

## 에서 소비자용 설치 서비스 브리지제조 상업 운영

관리자 역할이 있는 경우 소비자용 애플리케이션을 와 함께 제조 상업 운영사용할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow® Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#) 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

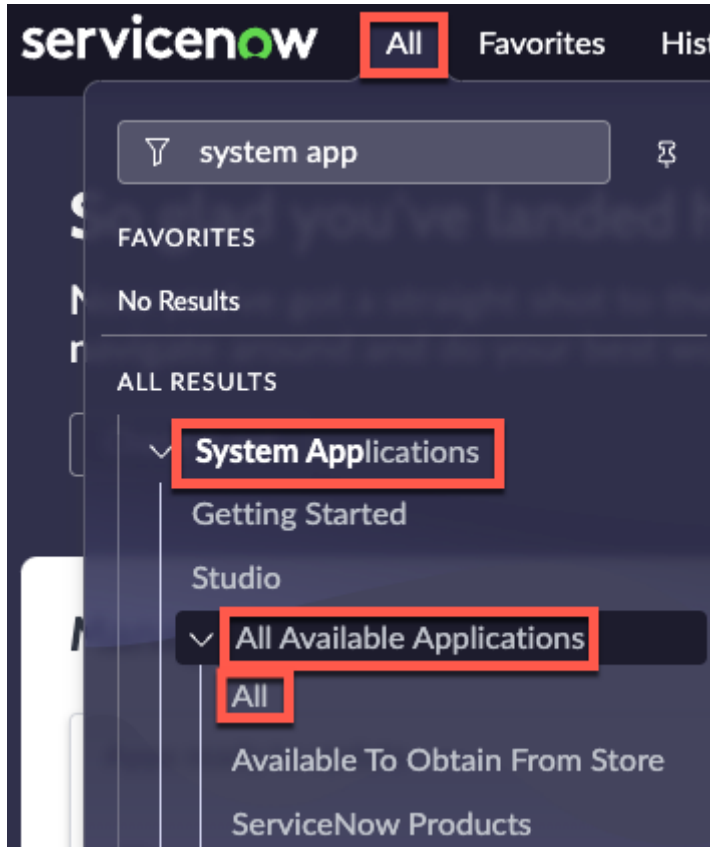
다음 플러그인은 for Consumers 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다 제조 상업 운영.

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

이 외에도 역할, 비즈니스 규칙, 테이블 및 플로우를 포함한 여러 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) 에서 [소비자용 설치 서비스 브리지제조 상업 운영](#).

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.



2. 서비스 브리지 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 소비자용 애플리케이션을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store [\[?\]](#) 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 \[?\]](#) 를 참조하십시오.

3. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

**i** **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

4. 설치를 선택합니다.

### 앱과 함께 제조 상업 운영 설치되는 구성요소 서비스 브리지

에서 제조 상업 운영애플리케이션을 활성화 서비스 브리지 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 의 제공자용 앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소 제조 상업 운영

에서 for Providers 애플리케이션을 제조 상업 운영활성화 서비스 브리지 하면 테이블 및 사용자 역할을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

#### 설치되는 역할

for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 역할이 설치됩니다.

#### for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 요청자 [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 IT 직원의 구성원이 자신의 서비스 카탈로그에서 제공자의 서비스를 요청하고 모니터링할 수 있습니다.</li> <li><b>i</b> 주: 제공자의 원격 기록 생성자에 액세스해야 하는 고객 직원의 모든 구성원에게 이 역할이 필요합니다.</li> <li>원격 기록 생성자 및 제공자 작업에 대한 액세스를 제공합니다.</li> </ul>	해당 사항 없음

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 읽기 [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공자의 고객 서비스 에이전트가 제공자 작업 기록의 내용을 읽을 수 있습니다.</li> <li>• 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.</li> </ul>	해당 사항 없음
서비스 브리지 관리자 [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적으로 고객 측과 제공자 측 모두에 있는 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 관리자에게 할당됩니다.</li> <li>• 모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 액세스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sb.request 또는</li> <li>• sn_sb.remote_task_creator</li> <li>• sn_sb.read</li> <li>• flow_designer</li> <li>• sn_customerservice.case_viewer</li> <li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>• 카탈로그</li> </ul>

설치되는 테이블

다음 테이블은 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
권한 있는 사용자 [sn_sb_pro_authorized_user]	인증된 사용자 기록이 포함되어 있습니다.
소비자 연결 [sn_sb_pro_consumer_connection]	제공자에 대한 소비자 연결 기록, 기본 연결 테이블을 확장합니다.
권리 [sn_sb_pro_entitlement]	기록을 권리 있는 소비자에 연결하는 제공자 권리는 기본 권리 테이블을 확장합니다.
인바운드 필드 [sn_sb_pro_inbound_field]	원격 작업 정의에 대한 제공자 측 인바운드 필드 매핑을 관리합니다.
아웃바운드 필드 [sn_sb_pro_outbound_field]	원격 작업 정의에 대한 제공자 측 아웃바운드 필드 매핑을 관리합니다.
페르소나 [sn_sb_pro_persona]	의 서비스 브리지가 상 사용자를 관리합니다.
제공자 [sn_sb_pro_provider]	제공자 측 기록을 함께 묶는 제공자 연결 기록입니다.
제공자 작업 [sn_sb_pro_provider_task]	원격 기록 생성자를 통해 소비자가 생성한 제공자 측의 제공자 작업입니다.
등록 [sn_sb_pro_registration]	서비스 브리지 등록 기록.
원격 선택 정의 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	원격 기록 생성자에 대한 원격 선택 정의입니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
소비자 기준 [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	소비자 기준 원격 기록 생성자에 귀속된 기록은 지정된 원격 기록 생성자에 대한 소비자에게 권리가 있는 소비자를 제어합니다.
원격 서비스 [sn_sb_pro_remote_service]	원격 서비스 기록입니다.
원격 작업 [sn_sb_pro_remote_task]	동기화된 인스턴스의 상위 작업 간 데이터 전송을 관리하기 위한 원격 작업.
원격 작업 정의 [sn_sb_pro_remote_task_def]	원격 작업 정의는 원격 작업의 생성과 처리를 제어합니다.
소비자 기준 [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	원격 작업 정의에 따른 소비자 기준 기록은 지정된 원격 작업 정의에 대한 소비자를 통제합니다.
원격 작업 변수 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	원격 작업과 관련된 Glide 변수를 통해 들어오는 동기화된 데이터를 표시할 수 있습니다.
서비스 브리지 설정 [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	제공자에 대한 설정 기록, 제공자와 소비자 간의 다양한 서비스 브리지 설정 정렬을 관리합니다.
변신 [sn_sb_pro_transform]	제공자 측 변환 기록입니다.

소비자용과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소

에서 소비자용 애플리케이션을 제조 상업 운영활성화 서비스 브리지 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

**i** 주: 애플리케이션 파일 [sys\_metadata] 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

설치되는 역할

다음 역할이 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 관리자 [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반적으로 고객 측과 제공자 측 모두에 있는 애플리케이션에 대한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.read</li> <li>sn_sb.request또는</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> </ul>

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	서비스 브리지 관리자에게 할당됩니다. • 모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 액세스 제공	• flow_designer • 카탈로그
서비스 브리지 읽기 [sn_sb.읽기]	제공자 작업에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	해당 사항 없음
서비스 브리지 요청자 [sn_sb.requestor]	원격 기록 생성자 및 제공자 작업에 대한 액세스를 제공합니다.	해당 사항 없음

### 설치되는 테이블

다음 테이블은 for Consumers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

**for Consumers** 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
권한 있는 사용자 [sn_sb_con_authorized_user]	권한 있는 사용자.
연결 [sn_sb_con_consumer]	소비자 측 연결 기록입니다.
권리 [sn_sb_con_entitlement]	소비자 측 테이블 권리 확장.
인바운드 필드 [sn_sb_con_inbound_field]	원격 작업 정의에 대한 소비자 측 인바운드 필드입니다.
아웃바운드 필드 [sn_sb_con_outbound_field]	원격 작업 정의에 대한 소비자 측 아웃바운드 필드입니다.
가상 사용자 [sn_sb_con_persona]	소비자 측 가상 사용자 기록입니다.
제공자 연결 [sn_sb_con_provider_connection]	소비자와 제공자 인스턴스를 연결하는 제공자 연결 기록으로, 기본 연결 테이블을 확장합니다.
제공자 작업 [sn_sb_con_provider_task]	소비자 측 제공자 작업 기록, 제공자 작업 기본 테이블 확장.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
원격 선택 캐시 [sn_sb_con_remote_choice_cache]	원격 선택 쿼리를 위한 소비자 측 캐시입니다.
원격 기록 생성자 [sn_sb_con_remote_record_producer]	소비자 측 원격 기록 생성자 기록입니다.
원격 작업 [sn_sb_con_remote_task]	소비자 측 원격 작업 기록, 원격 작업 기본 테이블 확장.
원격 작업 정의 [sn_sb_con_remote_task_def]	소비자 측 원격 작업 정의 기록입니다.
원격 작업 변수 [sn_sb_con_remote_task_variable]	원격 작업 관련 변수 테이블 확장 Glide 변수입니다.
서비스 브리지 설정 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	소비자 측 서비스 브리지 설정 기록, 설정 기본 테이블 확장.
원격 선택 [sn_sb_con_st_remote_choice]	소비자 측 원격 선택 기록입니다.
변환 [sn_sb_con_transform]	소비자 측 변환 기록, 변환 기본 테이블 확장.

## 통합 제조 상업 운영

다른 애플리케이션과 통합하여 제조 상업 운영의 기능을 확장하고 케이스 해결에 도움이 되도록 다른 부서와 연결합니다.

제조 상업 운영은 다음 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

### 현장 서비스 관리

애플리케이션을 애플리케이션과 현장 서비스 관리 통합 제조 상업 운영 하면 비즈니스 요구에 따라 케이스와 관련된 모든 현장 서비스 작업 주문 및 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

### 전략적 포트폴리오 관리

주문 관리에서 복잡하고 장기 실행 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 감독 기능을 제공하고 전략적 포트폴리오 관리에서 관리합니다.

## 제조 상업 운영 사용

를 사용하여 제품, 구독 및 서비스의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리하는 방법에 제조 상업 운영 대해 알아봅니다.

와 함께 제조 상업 운영사용하면 서비스 브리지 제조업체는 B2B 고객, 공급업체, 채널 파트너 또는 제 3자 물류 파트너(3PL)와 여러 부서에 걸쳐 회사 내에서 연결할 수 있습니다.

## 제공자용 사용 서비스 브리지

의 제공자제조 상업 운영용 를 사용하는 서비스 브리지 제조업체로서 서비스 브리지를 사용하여 서비스 카탈로그에서 요청을 제출하고 인스턴스에서 ServiceNow® 주문 이행을 추적하는 방법을 알아보십시오.

## 소비자용 사용 서비스 브리지

의 소비자제조 상업 운영용 를 사용하는 서비스 브리지 제조업체로서 소비자가 서비스 브리지와 함께 사용 시 고객의 인스턴스에서 ServiceNow® 서비스 카탈로그의 요청을 제출하는 제조 상업 운영 방법에 대해 알아보십시오.

## 제조 상업 운영 예시

이 예에서 애플리케이션은 제조 상업 운영 가상의 Zenod 제조 회사(OEM) 서비스 브리지 가 전 세계로 상품을 배송하기 위해 프린터와 서비스를 사용하는 운송 회사인 Boxeo 및 소매업체 및 소비자에게 많은 사무용 브랜드 및 상업용 기술 용품을 판매하는 채널 소매업체인 Office Mart(예: 컴퓨터, 모니터, 프린터, 배송용품 등).

### 예제 시나리오: 주요 가상 사용자 및 그 이점

스캐너, 프린터 및 기타 다기능 사무용 시스템을 제조 및 판매하는 제조 회사인 Zenod는 기업 고객에게 배송 서비스 패키지를 제공합니다. 고객인 Boxeo는 Zenod 프린터, 배송 소모품 및 서비스를 사용하여 전 세계로 상품을 배송하기 위해 그들과 파트너 관계를 맺었습니다.

주요 가상 사용자(제조업체 및 고객)는 각자의 서비스 브리지 인스턴스에서 다음 작업을 완료할 수 있습니다.

제조업체 (Zenod)는 다음을 수행 할 수 있습니다.

- 원격 카탈로그 항목 및 원격 작업 정의를 사용하여 제품 또는 서비스 카탈로그 게시
- 에이전트 작업 공간에서 실시간으로 요청 수신
- 감시 목록에 있는 고객 및 모든 채널 파트너에게 해결 방법 릴레이

고객(Boxeo)은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 원격 카탈로그를 사용하여 Zenod에 직접 수리 및 기술 지원 요청
- 원격 작업을 사용하여 동기화
- 중단 및 서비스 문제 보기
- 구매한 제품 보기
- 구매한 제품과 관련된 서비스 요청

시나리오는 다음과 같은 방식으로 진행됩니다.

1. Zenod는 원격 카탈로그 항목 및 원격 작업 정의를 사용하여 제품 또는 서비스 카탈로그를 게시합니다.
2. Boxeo의 생산 프린터가 다운되어 원격 카탈로그를 사용하여 Zenod에 직접 수리 및 기술 지원 요청을 제기합니다.

3. Boxeo의 생산 프린터가 다운되는 동안 Boxeo의 L1 은 사건을 조사하고 있으며 해당 정보와 지금까지 수행한 작업을 Zenod에 전달할 수 있어야 합니다. Boxeo의 L1 및 Zenod는 원격 작업을 사용하여 워크플로를 동기화할 수 있습니다.
4. Zenod의 기술 지원은 에이전트 작업 공간에서 실시간으로 요청을 수신하고 Boxeo가 있는 곳에서 만나 해결을 진행합니다.

### 예제 제조 상업 운영 및 서비스 브리지 사용 사례

Zenod는 스캐너, 프린터 및 기타 다기능 사무용 시스템을 제조하고 B2B 및 도매업체, 중소기업 및 소매 채널을 통해 최종 소비자에게 판매합니다. OfficeMart는 최종 소비자에게 많은 사무용 브랜드와 상업용 기술 용품(예: 사무용 가구, 컴퓨터, 모니터, 프린터, 배송 용품 등)을 판매하는 채널 소매업체입니다. 다음은 Zenod가 채널 소매업체인 OfficeMart와 통신하기 위해 with 서비스 브리지를 사용하는 제조 상업 운영 방법의 예이며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

#### 제조업체(OEM)에서 채널로

1. Zenod는 채널 소매업체에 제품 리콜에 대해 알리는 케이스를 만들고 채널과 계정을 "경고"로 설정합니다.
2. Office Mart는 인스턴스에 대한 제공자 작업을 수신하며, 이 작업은 포털에 완료할 작업으로 나타납니다.
3. Office Mart는 제품을 구입하거나 라이선스를 부여한 고객에게 리콜에 대해 알리는 방법과 같이 리콜과 관련된 작업에 대해 미리 정의된 워크플로를 따릅니다.

#### 제조업체 간 채널(OEM)

1. OfficeMart는 제품 또는 서비스 카탈로그를 게시합니다.
2. OfficeMart 구매자는 직원 포털의 서비스 카탈로그 (Zenod에서 게시 한 원격 카탈로그)를 사용하여 현재 주문에 대한 변경 요청을합니다. 변경하려는 내용을 설명하고 서비스 카탈로그를 통해 OfficeMart에 제출하면 시스템은 공급자 인스턴스용 Zenod 서비스 브리지 와 동기화되는 소비자 인스턴스에 케이스 작업을 자동으로 생성합니다.
3. 작업이 케이스로 변환됩니다. Zenod 주문 관리 에이전트는 에이전트 작업 공간에서 직접 케이스를 수신하고 해결하기 위해 노력합니다.