



# 제너두 주문 관리

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)

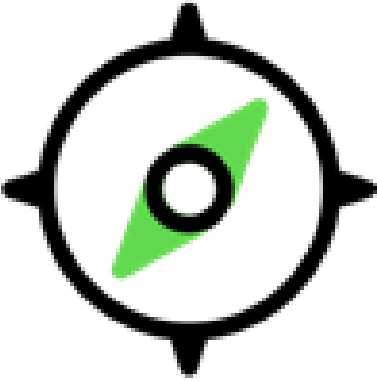
본사  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
United States  
(408) 501-8550

# 목차

- 판매 및 주문 관리..... 4
  - 판매 및 주문 관리 탐색.....4
  - 제품 카탈로그 관리.....6
  - Pricing Management..... 8
  - 제품 구성기..... 12
  - 리드 관리.....13
  - 기회 관리.....14
  - 판매 계약 관리..... 15
  - 주문 관리.....16
- 애플리케이션 구성 판매 및 주문 관리..... 39
  - 리드 관리 설치 및 구성..... 40
  - 기회 관리 설치 및 구성..... 42
  - 견적 관리 설치 및 구성..... 46
  - 판매 계약 관리 구성..... 49
  - 제품 오퍼링 및 카탈로그 구성.....51
  - 제품 가격 책정 구성..... 80
  - 설정 제품 구성기..... 102
  - 애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 사용자 역할 할당.....105
- 애플리케이션 사용 판매 및 주문 관리..... 110
  - 리드 관리 사용..... 111
  - 기회 관리 사용..... 121
  - 견적 관리 사용..... 131
  - 주문 관리 사용..... 143
- ServiceNow 애플리케이션 및 통합을 통한 확장 주문 관리.....176
  - Service Bridge를 사용하는 제공자를 위한 Order Management..... 176
  - 주문 관리 및 현장 서비스 관리 통합..... 190
  - 주문 관리 및 전략적 포트폴리오 관리 통합..... 193

# 판매 및 주문 관리

() 응용 프로그램을 사용하여 ServiceNow® 판매 및 주문 관리 조직의 제품 판매 수명 주기를 관리하는 방법을 알아봅니다. SOM 에이전트는 이러한 애플리케이션을 사용하여 사전 판매 기회를 생성 하고, 판매 건적을 제공하고, 주문을 캡처 및 이행하고, 계약 및 권리로 작업하고, 변경 사항에 대한 고객 주문 워크플로우를 관리할 수 있습니다.

<p>탐색</p>  <p>판매 및 주문 관리 애플리케이션을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.</p>	<p>구성</p>  <p>판매 및 주문 관리 구현을 계획하고 구성합니다.</p>	<p>통합</p>  <p>다른 애플리케이션과 통합하여 판매 및 주문 관리의 역량을 확장합니다.</p>
<p>사용</p>  <p>판매 및 주문 관리 애플리케이션을 에이전트로 사용합니다.</p>		

기계면역

## 판매 및 주문 관리 탐색

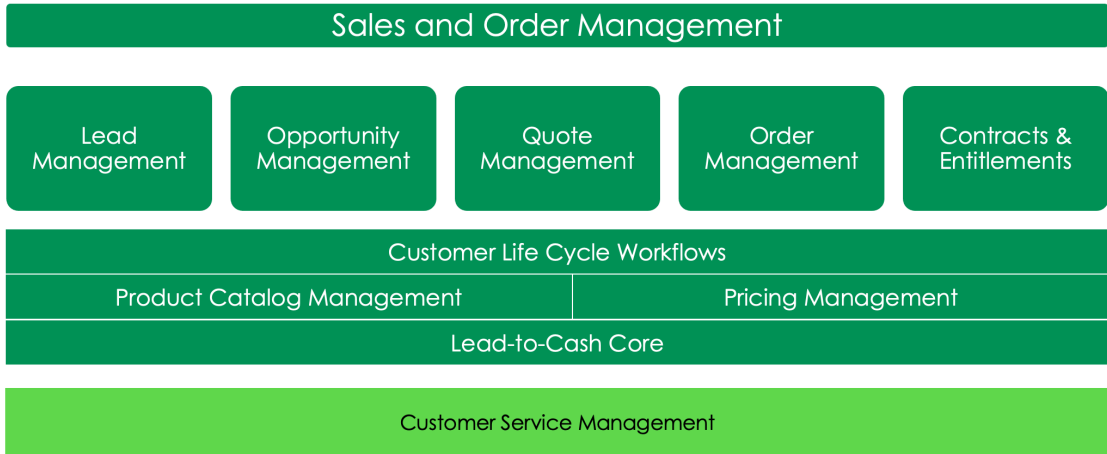
(SOM) 구현을 판매 및 주문 관리 시작하든 확장하든, 조직에서 사전 영업 참여, 주문 캡처 및 이행, 판매 후 활동에 사용할 수 있는 애플리케이션 및 워크플로우에 대해 자세히 알아보십시오.

## 개요

이 판매 및 주문 관리 애플리케이션을 사용하면 사전 판매 리드 및 기회, 판매 건적 생성, 주문 캡처, 주문 이행, 판매 후 주문 변경 및 계약 갱신을 포함하여 조직의 제품 판매 수명주기를 관리할 수 있습니다.

제품 판매 수명주기를 지원하기 위해 다음과 판매 및 주문 관리 같은 기능과 애플리케이션을 제공합니다.

### 판매 및 주문 관리 애플리케이션 및 주요 기능





## 이점

판매 및 주문 관리 애플리케이션을 사용하면 조직은 하나의 플랫폼에서 갱신에 이르는 리드 수명 주기를 관리하고 프론트 오피스, 미들 오피스 및 백오피스 팀을 하나의 참여 및 조치 시스템으로 융합하여 판매 및 주문 프로세스와 에이전트 생산성을 개선할 수 있습니다. 기존 애플리케이션을 연결하고 워크플로우 판매 및 주문 관리를 추가하여 ServiceNow 조직의 효율성을 높이고 주문 이행 속도를 높이며 수익을 가속화하고 증대할 수 있습니다.



### 애플리케이션의 판매 및 주문 관리 이점

이점	애플리케이션 또는 주요 기능	가상 사용자
상업용 및 기술 제품 오퍼링에 대한 제품 카탈로그를 만들고 관리합니다. 에이전트는 상업용 카탈로그를 사용하여 영업 기회, 건적 및 주문을 생성할 수 있습니다.	제품 카탈로그 관리	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
가격표, 상황별 가격 통제 및 필요한 경우 외부 시스템의 가격 책정을 통해 제품의 가격 책정을 설정합니다.	Pricing Management	가격 책정 관리자
잠재 고객 및 제품 판매를 위한 리드를 만들고 관리합니다.	리드 관리	판매 대리점 및 회계 담당 임원
고객의 요구에 따라 잠재 판매를 식별하고 추적하는 사전 판매 기회를 만듭니다.	기회 관리	판매 대리점 및 회계 담당 임원
에이전트가 고객에게 제안하는 제품 또는 서비스에 대한 공식	건적 관리	판매 대리점

애플리케이션의 판매 및 주문 관리 이점

이점	애플리케이션 또는 주요 기능	가상 사용자
제안인 판매 견적을 만들고 관리합니다.		
기획, 견적 및 복잡한 제품 오퍼링을 빠르게 구성하고 가격을 책정합니다.	제품 구성기 사용자 인터페이스	판매 및 주문 에이전트, 설정 관리자
판매 조직과 구매자 간에 지정된 품목, 수량, 가격, 조건 및 유효 기간을 포함하는 구속력 있는 계약을 생성하고 관리합니다.	판매 계약 관리	판매 및 주문 에이전트
제품 및 서비스 주문을 캡처하고 이행하여 고객에게 원활한 주문 경험을 제공합니다.	주문 관리	주문 에이전트, 이행 에이전트, 에이전트 관리자 및 이행 관리자
판매 후 지원의 일환으로 계약 및 권리를 생성하고 관리합니다.	판매 후 지원 	에이전트
조직의 워크플로우를 만들고 다양한 판매 및 주문 관리 엔터티에 대한 메타데이터를 구성합니다.	판매 및 주문 관리 워크플로우 (현금으로 연결 코어) 	구성할 에이전트, 관리자
판매된 제품에 대한 변경 관리 및 상용 워크플로우(이동, 추가, 변경 및 연결 해제)를 지원합니다.	고객 수명주기 관리 워크플로우 	에이전트

스토어에서 앱 요청

[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.

제품 카탈로그 관리

제품 카탈로그 관리 를 사용하면 조직에서 제품 오퍼링을 카탈로그 및 범주로 그룹화하여 관리할 수 있으며, 이를 통해 주문 프로세스를 간소화하고 에서 리드, 기획, 견적 및 주문을 판매 및 주문 관리관리할 수 있습니다.

제품 카탈로그 관리 는 조직에서 제품 카탈로그 및 범주를 구현하기 위한 다양한 기능을 제공합니다.

- 제품 카탈로그 사용자 인터페이스: 기획, 견적 및 주문 캡처 워크플로우의 어디에서나 실행하여 에이전트가 전체 카탈로그 검색 기능을 통해 제품을 빠르게 찾아보고 찾을 수 있도록 합니다.
- 카탈로그 범주 계층 구조: 카탈로그 및 범주의 계층 구조를 사용하여 제품과 서비스를 논리적으로 구성합니다.
- 버전 관리: 시간 경과에 따른 제품 정보의 변경 사항을 추적하여 투명성과 감사 가능성을 지원합니다.
- 제품 오퍼 자격: 에이전트가 고객에게 적합한 제품만 판매할 수 있도록 제품 카탈로그, 제품 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 필터링합니다.

 주: 권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

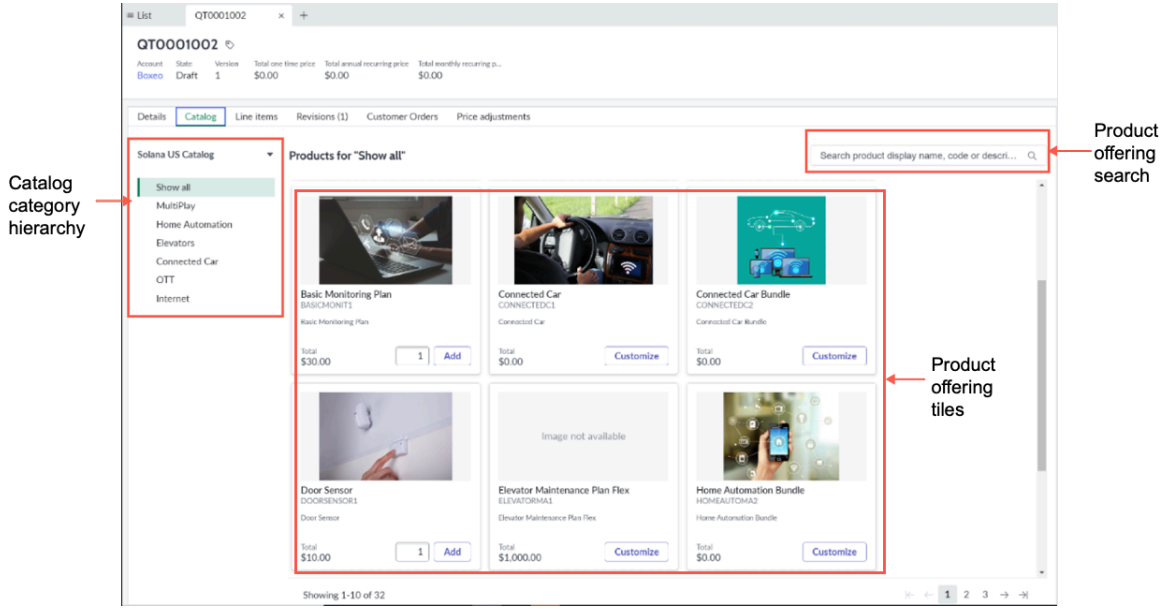
제품 오퍼링 카탈로그 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 **제품 오퍼링 및 카탈로그 구성**.

## 제품 카탈로그 UI

에이전트는 제품 오퍼링 카탈로그를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 키워드, 설명 및 산업 코드를 사용하여 제품 오퍼링을 찾아보고 검색합니다.
- 카탈로그 탐색을 간소화하는 카탈로그 범주 계층 구조별로 구성된 제품 오퍼링을 검토합니다.

### 제품 카탈로그 사용자 인터페이스

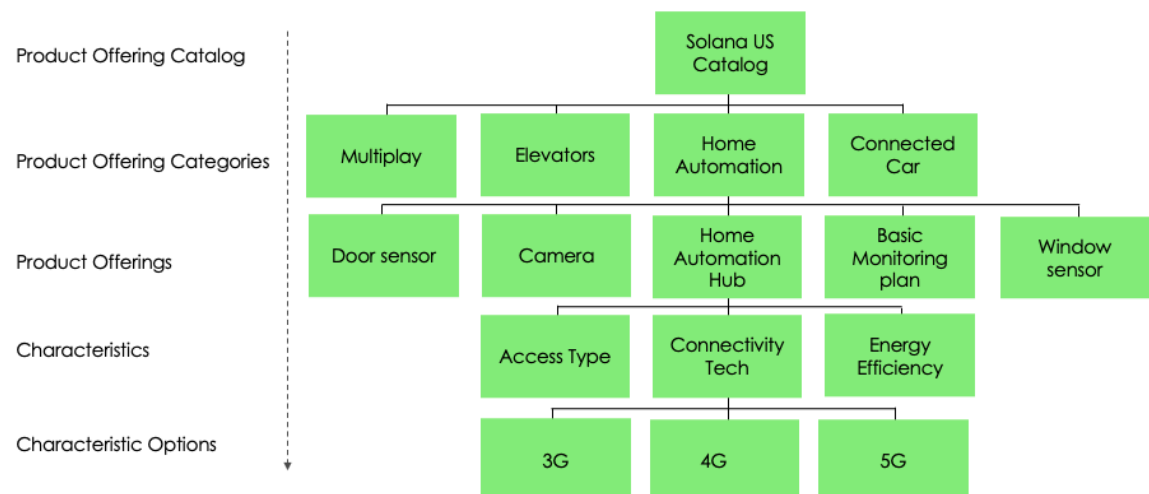


## 제품 오퍼링 카탈로그 및 범주

제품 오퍼링 카탈로그 및 범주는 에이전트가 주문을 생성할 제품을 쉽게 찾을 수 있도록 제품 오퍼링을 구성하는 방법을 제공합니다.

- 제품 오퍼링 카탈로그: 범주 및 제품 오퍼링의 계층적 제품 오퍼링 구조입니다.
- 제품 오퍼링 범주: 범주는 제품 오퍼링을 논리적으로 그룹화한 것입니다.
- 제품 오퍼링: 구성 가능한 물리적 상품 또는 무형 서비스입니다.
- 특성 및 특성 옵션: 고객 기본 설정에 따라 생성된 제품 옵션입니다.

범주 및 제품 오퍼링이 있는 카탈로그 계층 구조의 예



## 제품 제공 번들링

제품 제안 관계 및 관계 그룹을 사용하여 제안 계층 구조로 제품 제안 번들을 생성할 수 있습니다. 이러한 번들 오퍼링에는 번들의 모든 수준에서 제품 사양 또는 사양 계층 구조에 대한 참조가 포함될 수 있습니다. 자세한 내용은 [제품 사양과 번들로 제공되는 제품 제공](#) 문서를 참조하십시오.

## 제품 제공 자격

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 비즈니스 규칙을 사용하여 제품 카탈로그, 제품 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링하고 고객이 적합한 카탈로그, 범주 및 오퍼링만 표시할 수 있습니다. 이러한 규칙을 통해 영업 에이전트는 특정 고객 계정, 고객 위치, 판매 계약 등과 같은 컨텍스트에 따라 고객에게 올바른 제품을 판매할 수 있습니다. 이러한 규칙은 제품 자격 매트릭스를 사용하여 정의합니다. 제품 자격 매트릭스 사용에 대한 자세한 내용은 [제품 오퍼 자격 구성](#).

## Pricing Management

Pricing Management 애플리케이션을 사용하면 조직에서 모든 판매 및 주문 관리 솔루션에 대한 가격 책정 전략을 설정, 관리 및 최적화할 수 있습니다. 이러한 가격 책정 전략을 통해 영업 팀은 정확하고 경쟁력 있는 가격으로 기회, 견적 및 주문을 신속하게 생성할 수 있습니다.

애플리케이션은 Pricing Management 모든 판매 및 주문 관리 솔루션의 기반이 되며, 조직은 고객의 기대를 충족하면서 수익성을 극대화하는 가격 책정 전략을 설정, 관리 및 최적화할 수 있습니다. 이러한 가격 책정 전략은 정확하고 경쟁력 있는 가격으로 기회, 견적 및 주문을 신속하게 생성할 수 있는 유연성을 제공하여 영업 팀의 역량을 강화합니다. Pricing Management 조직에서 가격 책정을 구현할 수 있는 다양한 기능을 제공합니다.

**i** 주: 권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

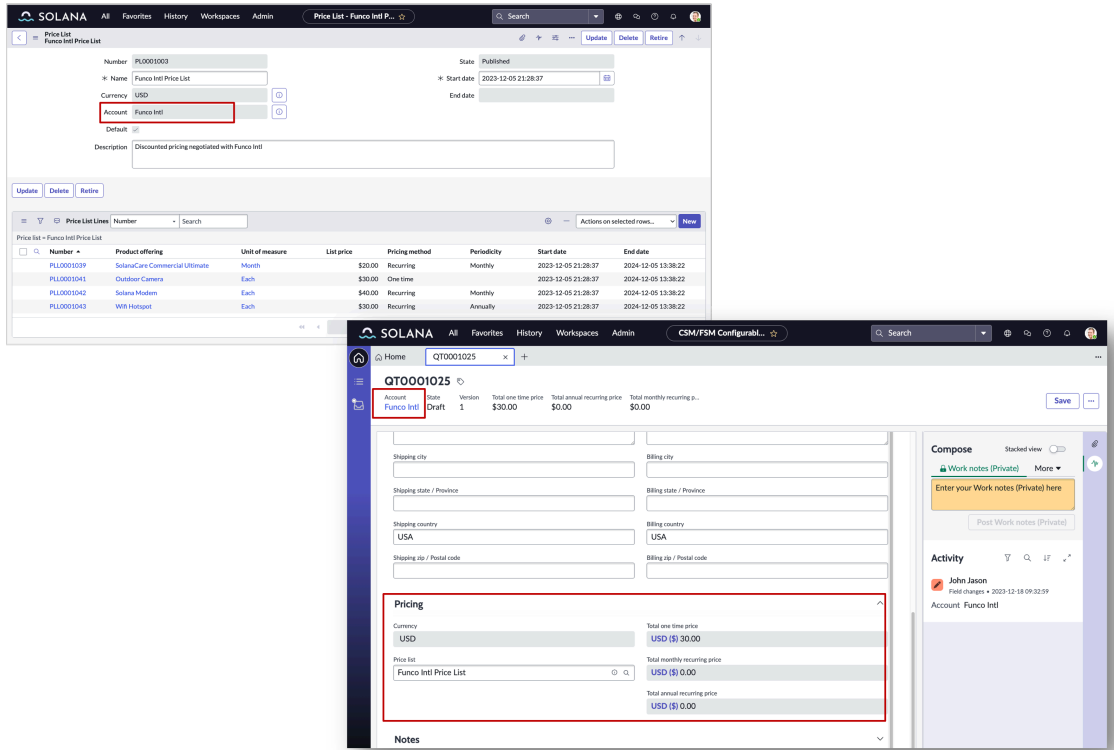
## 가격 목록

가격 목록은 조직에서 제공하는 제품 및 서비스의 가격을 정의합니다. 에이전트는 견적을 생성하고 주문을 캡처할 때 가격 목록을 사용하여 제품 가격을 빠르게 찾을 수 있습니다. 가격 책정 관리자 또는 매니저는 가격 목록을 생성하고 각 제품 오퍼링의 목록 가격을 정의하는 가격 목록 라인을 추가합니다. 또한 게시된 가격 목록과 해당 가격 목록 라인을 복사하고 복사본을 사용하여 가격 책정을 업데이트하거나 새 가격 목록을 생성하지 않고도 가격 목록을 재사용할 수 있습니다.

### 여러 가격표 지원

Pricing Management 은 통화 또는 고객 계정에 기반한 가격 목록과 같은 여러 가격표를 지원합니다. 생성하는 초기 기본 가격 목록은 사용된 통화를 기반으로 하지만 에이전트가 사용하는 기본 가격 목록을 변경할 수 있습니다. 예를 들어, 특정 고객의 필요와 선호도에 맞게 조정되거나 사전 협상된 가격을 제공하는 계정 기반 가격 목록을 만들 수 있습니다. 계정 기반 가격 목록을 기본값으로 설정하면 에이전트가 해당 특정 고객에 대한 견적 또는 주문을 생성할 때 이를 사용합니다.

## 계정 기반 가격 목록의 예



### 가격 책정 방법

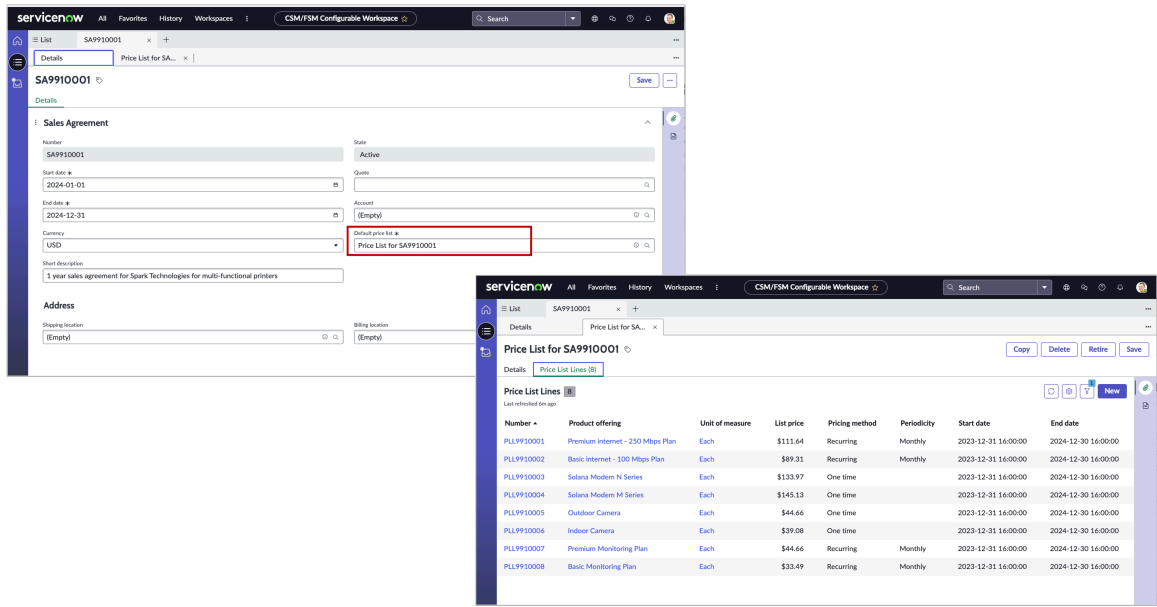
가격 책정 방법은 일회성 요금이거나 월간 및 연간 빈도가 있는 반복 가격 책정 요금입니다. 가격 책정 방법은 제품 오퍼링에서 설정되며 가격 목록 라인에 표시됩니다.

가격 목록 기능 설정 및 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [제품 가격 책정 구성](#).

### 판매 계약 가격 목록

이 판매 계약 기능을 사용하는 경우 판매 에이전트가 완료된 견적에서 판매 계약을 생성할 때 게시된 판매 계약 가격 목록이 자동으로 생성됩니다. 판매 계약 가격표에는 판매 계약의 일부로 캡처되는 각 제품의 최종 단가가 반영됩니다. 판매 계약 가격표는 계약에 지정된 시작 및 종료 날짜에 유효합니다. 판매 계약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [판매 계약 관리](#).

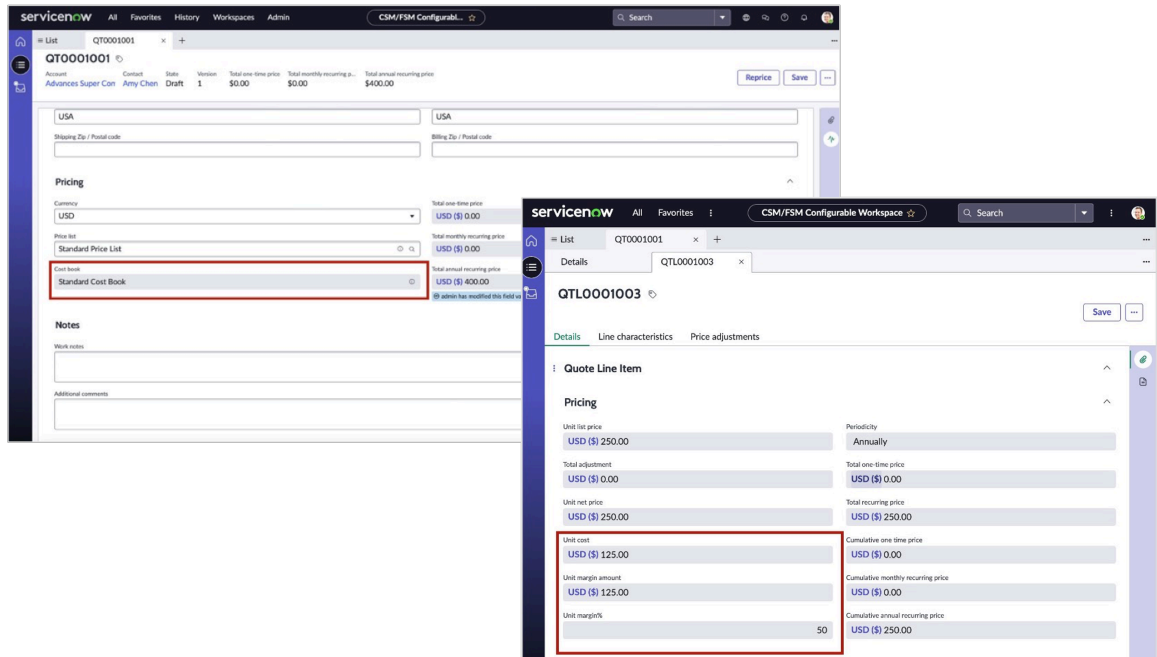
### 매매 계약 가격표의 예



### 비용 장부

비용 장부는 제품 오퍼링의 단가를 정의합니다. 이 정보는 애플리케이션에서 견적 관리 판매 대리점에 견적으로 표시된 제품의 단가, 단위 마진 금액 및 단위 마진 백분율을 제공하는 데 사용됩니다. 이 정보를 사용하여 판매 대리점은 견적 판매 가격에서 제품 오퍼링 비용을 빼서 간단한 수익성 분석을 수행할 수 있습니다.

### 견적 상세 정보의 비용 장부 예와 견적 라인의 여백



가격 책정 관리자 또는 매니저는 비용 장부를 생성하고 비용 장부 라인을 추가하여 각 제품 오퍼링의 단가를 설정합니다. 또한 게시된 비용 장부와 해당 비용 장부 라인을 복사하여 비용 장부의 비용을 수정(복사본 업데이트)하거나 새 비용 장부를 생성하지 않고도 비용 장부를 재사용할 수 있습니다. 비용 장부 및 비용 장부 라인 설정에 대한 자세한 내용은 해당 단원을 [비용 장부 라인 생성참조하십시오](#) 비용 장부 생성 및 게시. 에서 견적 관리 비용 장부 및 비용 마진 기능을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [견적 관리 설치 및 구성](#).

## 가격 조정

에서 Pricing Management 다음 기능에 따라 마크다운 또는 마크업 고정 금액 또는 백분율을 지정하거나 가격 재정의의 지정하여 제품의 정가를 조정할 수 있습니다.

- 제품 속성: 모델 또는 색상과 같은 제품 특성에 따라 가격 조정을 정의합니다. 자세한 내용은 [제품 속성 기반 가격 조정 생성 및 게시](#) 문서를 참조하십시오.
- 비제품 속성: 배송 정보 또는 판매 채널과 같이 제품과 관련이 없는 특성을 기반으로 가격 조정을 생성합니다. 예를 들어 특정 지역의 고객에 대한 가격 조정을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [비제품 속성 가격 조정 생성](#) 문서를 참조하십시오.
- 번들 제품: 번들 제품의 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 생성합니다. 예를 들어, 번들이 할인된 가격 책정을 제공하므로 번들의 특정 제품 오퍼링에 대해 마크다운 금액을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [번들 제품에 대한 가격 조정 생성](#) 문서를 참조하십시오.

## 가격 매트릭스

가격 책정 매트릭스는 복잡한 가격 조정을 구현하고 기본 가격 목록 또는 비용 장부 선택을 관리할 수 있는 결정 규칙의 조건을 설정하기 위한 프레임워크입니다. 예를 들어 가격 목록이 여러 개인 경우 가격 매트릭스를 사용하여 에이전트가 견적 또는 주문을 생성할 때 적용할 기본 가격 목록을 결정하는 조건을 지정할 수 있습니다. Pricing Management 는 다음 행렬을 제공합니다.

- 가격 목록 기본 설정: 표준 가격 목록 또는 계정별 가격 목록과 같이 사용할 기본 가격 목록을 선택합니다. 이 가격 목록 매트릭스를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 가격표 제어를 참조하십시오](#).
- 비용 장부 기본 설정: 사용할 기본 비용 장부(예: 표준 비용 장부 또는 계정별 비용 장부)를 선택합니다. 이 매트릭스를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 비용 장부 제어를 참조하십시오](#).
- 표준 가격 조정: 배송 위치 또는 계정과 같은 제품 이외의 속성을 나타내는 컨텍스트 변수를 기반으로 조정을 적용합니다. Pricing Management 이 매트릭스에서 사용할 수 있는 특정 시스템 정의, 비제품 컨텍스트 변수를 제공하지만 시장 세그먼트와 같은 고유한 맞춤 변수를 만들 수도 있습니다. 가격 책정 관리자는 관리자와 협력하여 가격 책정 매트릭스에 사용할 수 있는 사용자 지정 컨텍스트 변수를 개발할 수 있습니다. 이러한 조정 구성에 대한 자세한 내용은 [비제품 속성 가격 조정 생성](#). 사용자 지정 컨텍스트 변수 구성에 대한 자세한 내용은 [사용자 지정 컨텍스트 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑을 참조하십시오](#) 사용자 지정 컨텍스트 변수 생성.
- 구성 구성요소 가격 조정: 제품 번들의 일부로 판매되는 제품의 가격을 조정합니다. 자세한 내용은 [번들 제품에 대한 가격 조정 생성](#) 문서를 참조하십시오.

## 매트릭스 확인

관리자는 시스템 정의의 검증을 사용하거나 자체 검증을 설정하여 가격 책정 및 제품 자격 규칙 매트릭스의 결정 테이블에 입력된 행의 유효성을 검사할 수 있습니다. 이러한 유효성 검사에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [매트릭스 유효성 검사 규칙 구성](#).

## 가격 책정 확장

가격 책정 확장 프로그램은 관리자가 가격 책정 엔진을 사용자 지정하는 데 사용할 수 있는 통합 지점으로, 외부 소스의 가격 책정 정보를 사용하거나 가격 책정 엔진 처리 논리를 제어할 수 있는 유연성을 제공합니다. Pricing Management 에서는 다음 확장을 제공합니다.

- 가격 목록 선택(DefaultPriceListExtensionPoint): 견적 또는 주문 헤더에서 기본 가격표를 사용하기 위한 선택 논리를 변경합니다.
- 비용 장부 선택(DefaultCostBookExtensionPoint): 견적 헤더에서 기본 비용 장부를 사용하기 위한 선택 논리를 변경합니다.
- 제품 목록 가격 가져오기(ListPriceExtensionPoint): 다른 데이터 원본에서 직접 가격 책정을 가져오거나 현재 가격 목록 파생을 확장합니다.

- 특성 조정 적용(AttributeAdjustmentExtensionPoint): 제품 제조업체와 같은 다른 데이터 원본에서 특성 조정을 가져오거나 현재 조정 파생 논리를 확장합니다.
- 비용 가져오기(CostExtensionPoint): 다른 데이터 원본에서 직접 제품 오퍼링에 대한 단가를 가져오거나 현재 비용 장부 파생 논리를 확장합니다.
- 가격 조정 적용(PricingAdjustmentsExtensionPoint): 다른 데이터 소스에서 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 가져오거나, 조정 값을 가져오기 위해 표준 조정 및 구성 요소 구성 규칙 매트릭스에 의존하지 않으므로써 가격 책정 엔진 논리를 확장합니다.

자세한 내용은 [에서 확장점 사용 Pricing Management](#) 문서를 참조하십시오.

## 제품 구성기

제품 구성기 견적 및 주문 관리 애플리케이션과 같은 다양한 판매 및 주문 관리 애플리케이션에 포함된 사용자 인터페이스로, 에이전트가 고객의 요구 사항에 따라 복잡한 제품이나 서비스를 동적으로 구성할 수 있습니다.

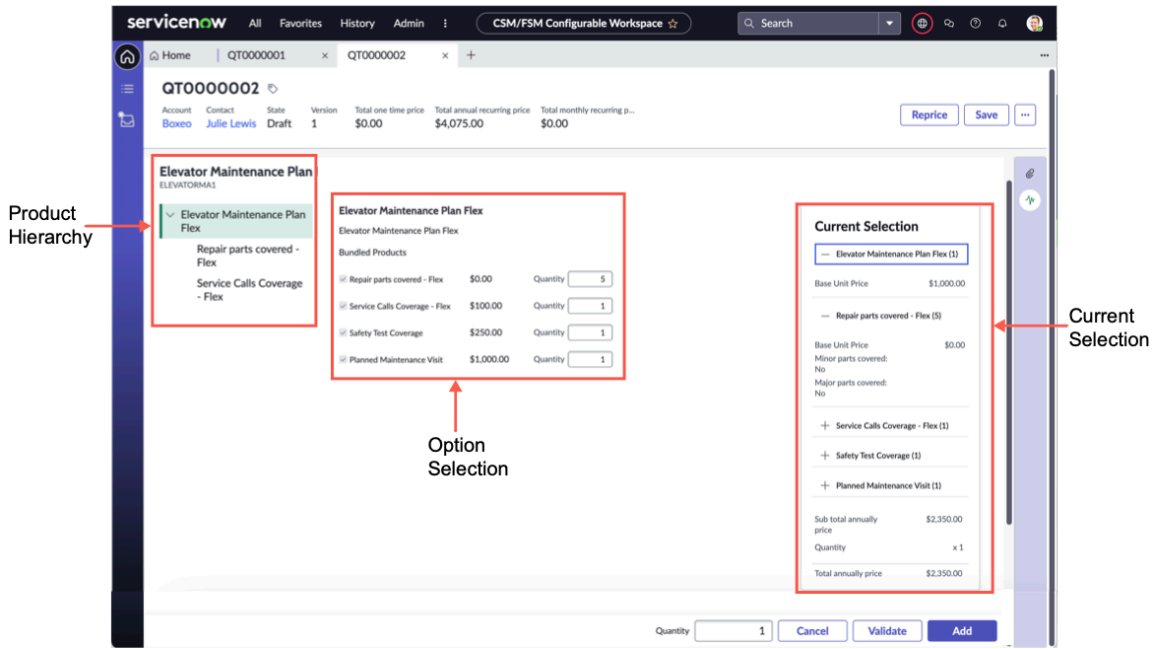
**i** 주: 권리를 확인하여 이 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

인터페이스는 세 가지 주요 섹션으로 구성됩니다.

- 제품 계층 구조: 구성 가능한 제품의 상위 및 하위 제품 관계를 나열합니다. 제품 계층 구조는 관계 및 관계 그룹을 사용하여 구성됩니다. 이러한 계층 구조는 에이전트가 중첩된 번들 내의 다양한 노드 또는 수준에서 제품을 탐색하는 데 도움이 됩니다. 이 섹션을 제품 구성기 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 제품 오퍼링 관계 생성](#).
- 옵션 선택: 선택할 수 있는 제품 옵션 또는 제품 특성 옵션을 표시합니다. 특성 및 특성 옵션은 제품 오퍼링을 빌드할 때 구성되며 제품 구성기. 에이전트가 인터페이스를 사용하면 시각적 표시기, 경보 메시지 및 항목에 대한 상황별 정보도 표시되어 에이전트가 주문을 완료하는 데 도움이 됩니다. 이러한 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 제품 특성 및 특성 옵션 생성](#).
- 현재 선택: 선택한 옵션에 대한 가격 책정이 자동으로 계산되어 표시됩니다. 선택한 옵션에 대한 가격 책정이 표시되고 해당하는 경우 번들로 그룹화됩니다. 또한 반복 및 일회성 가격 책정 방법을 기준으로 한 소계와 합계도 표시됩니다. 자세한 내용은 [제품 가격 책정 구성](#) 문서를 참조하십시오.

관리자는 프레임워크와 함께 상태 관리 열기 제공되는 확장점과 메서드를 사용하여 제품 구성기 인터페이스를 사용자 지정할 제품 구성기 수 있습니다. 프레임워크에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 개방형 상태 관리](#).

제품 구성기 인터페이스



리드 관리

이 리드 관리 애플리케이션을 사용하면 영업 에이전트와 영업 개발 담당자가 잠재 고객을 생성하고 영업 기회로 육성할 수 있습니다.

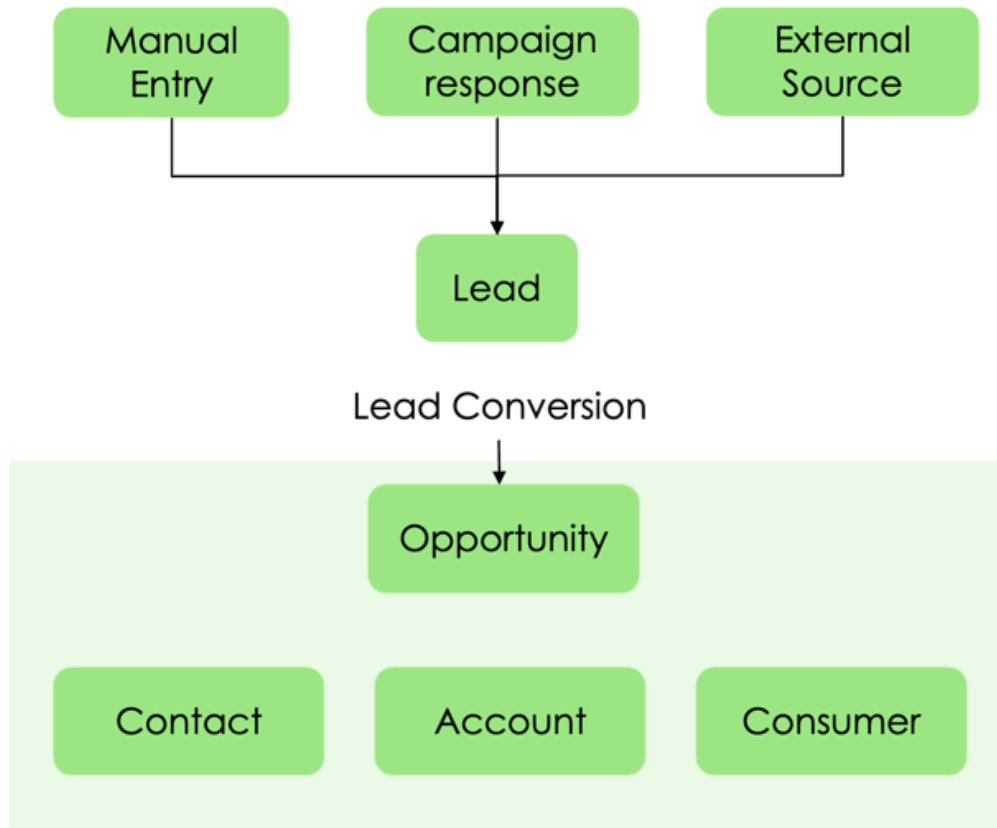
판매 주기에서 잠재 고객은 웹 사이트 양식, 소셜 미디어 또는 이벤트와 같은 다양한 채널을 통해 관심을 표현합니다. 이러한 채널을 통해 캡처된 정보를 사용하여 영업 담당자는 리드를 만듭니다. 리드가 생성되면 여러 프로세스를 거쳐 영업 기회로 변환됩니다.

프로세스에는 다음이 포함됩니다.

- 잠재 고객 점수 매기기: 보다 집중적인 관심을 위해 미리 정의된 기준에 따라 잠재 고객의 우선 순위를 지정합니다.
- 잠재 고객 적격성 평가: 잠재 고객이 영업 적격 잠재 고객으로 간주되기 위한 특정 기준을 충족하는지 확인합니다.
- 리드 할당: 후속 조치를 위해 올바른 영업 개발 담당자에게 리드를 할당합니다.
- 잠재 고객 육성: 잠재 고객이 영업 준비가 될 때까지 잠재 고객과 소통합니다.
- 리드 세분화: 타겟 마케팅을 위한 산업, 행동 또는 기타 매개변수를 기반으로 리드를 분류합니다.

영업 담당자가 리드 워크플로를 통해 이동하고 제품 구매에 대한 고객의 관심을 인식함에 따라 리드를 선별하거나 전환하는 것이 중요해집니다. 이 프로세스에는 리드를 특정 계정에 연결하고 리드 자격을 설정하는 작업이 포함되며, 이는 궁극적으로 제품 주문을 생성합니다.

의 리드 워크플로우 판매 및 주문 관리



다음에 할 일

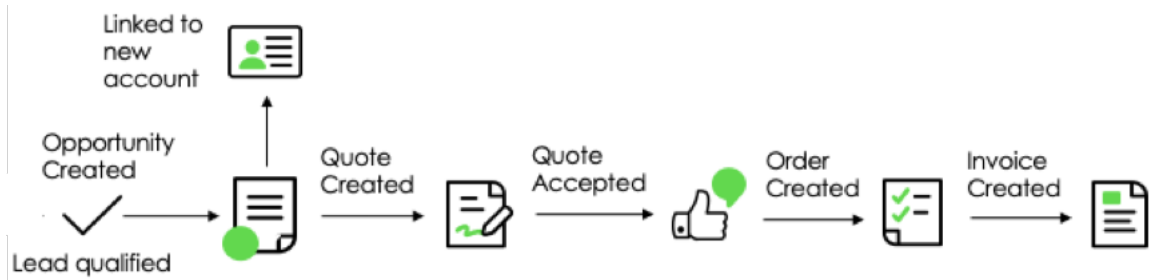
설정에 리드 관리대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 리드 관리 설치 및 구성.

### 기회 관리

이 ServiceNow® 기회 관리 애플리케이션을 통해 영업 에이전트와 회계 담당자는 고객의 요구를 분석하고 잠재 고객을 위한 제품 추천을 생성할 수 있습니다.

의 영업 기회 판매 및 주문 관리는 고객의 요구에 따라 제품 또는 서비스에 대한 최대한의 정보를 제공합니다(적격 잠재 고객이라고 함). 제품에 대한 리드는 판매 담당자가 잠재 고객과의 대화를 진행하고 영업 기회를 창출하는 데 사용하는 최소한의 정보입니다.

의 기회 워크플로우 판매 및 주문 관리



### 기회 관리 인터페이스

이 기회 관리 애플리케이션은 및과 제품 구성기 통합 제품 카탈로그 되어 판매 에이전트가 제품 오퍼링에 액세스하여 쉽고 편리하게 기회를 구축할 수 있도록 도와줍니다. 인터페이스에는 기회 관리 다음 탭이 포함되어 있습니다.

기회 관리 탭

탭	설명
상세 정보 탭	기회에 대한 기본 정보를 추가합니다.
카탈로그 탭	영업 기회에 제품 오퍼링을 검색하고 추가합니다.
요구 사항 탭	기회에 대한 제품 권장 사항을 제공하는 필요 템플릿을 나열합니다.
품목 탭	기회에 다른 라인 항목을 추가합니다.
경쟁업체 탭	경쟁사 정보를 기록합니다.
작업 탭	기회 작업을 생성합니다.
이메일 탭	필요한 이해 관계자에게 보낼 이메일을 생성합니다.
견적 탭	기회에서 직접 견적을 생성합니다.

의 가격 책정 통합 기회 관리

기회 관리는 가격 책정 엔진과 통합하여 기본 가격표를 사용하고 영업 기회에 있는 제품 오퍼링의 총 가격과 단가를 표시합니다.

영업 기회에 추가된 구매 주문서(PO)의 가격을 기준으로 총 가격 값이 자동으로 계산됩니다. 자세한 내용은 [기회의 세부 정보 보기](#) 및 [기회에 라인 항목 추가](#) 문서를 참조하십시오.

가격 책정은 다음과 같은 이점을 제공합니다. 기회 관리

- 수익 예측: 가격 책정 엔진은 에이전트가 포함된 각 오퍼링의 결합된 가격을 계산하여 기회의 총 가치를 평가하는 데 도움이 되며, 이는 팀이 거래에 대한 리소스 또는 예산 할당을 전략화하는 데 도움이 됩니다.
- 거래 우선순위 지정: 각 기회의 잠재적 수익을 분석함으로써 영업 팀은 재정적 영향에 따라 거래에 집중할 수 있습니다. 예를 들어, 팀은 더 높은 잠재적 수익과 더 높은 마진을 가진 거래에 집중할 수 있습니다.
- 협상 향상: 가격 책정 엔진은 영업 팀에 실시간 가격 책정 통찰력을 제공하여 영업 팀이 수익성을 유지하면서 고객 요구 사항을 충족하는 제안을 맞춤화할 수 있도록 하여 협상 프로세스를 향상시킵니다.

가격 책정에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Pricing Management](#).

다음에 할 일

설정에 기회 관리에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 기회 관리 설치 및 구성](#).

판매 계약 관리

판매 계약 관리는 구매자와 판매자 간에 지정된 기간 동안 향후 판매 거래에 대한 견적에서 범위와 조건을 캡처하는 애플리케이션입니다.

판매 계약 관리 별도의 애플리케이션 또는 애플리케이션의 판매 및 주문 관리 일부일 수 있습니다.

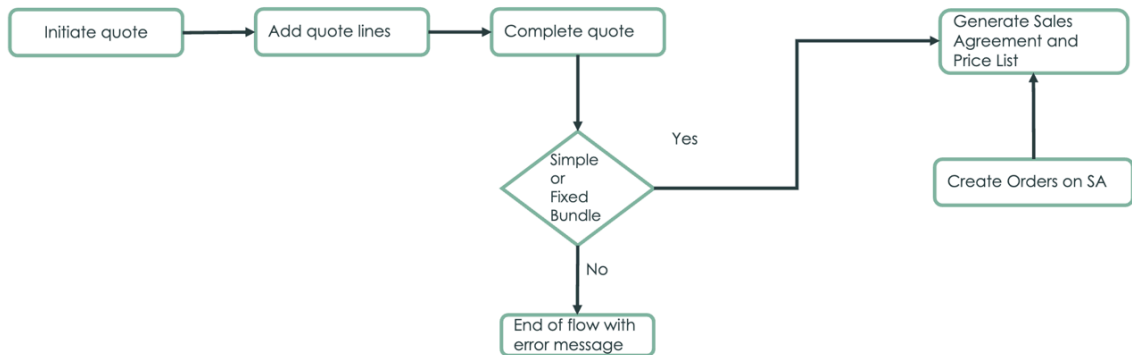
견적은 특정 가격 및 관련 지불 조건으로 제안된 제품 및 서비스에 대한 공식 제안으로, 잠재 고객에게 전송됩니다. 견적이 완료되거나 종결된 후에만 판매 계약을 생성할 수 있습니다.

- 거래와 관련된 구매자와 판매자에 대한 상세 정보
- 계약 유효 기간
- 공급될 제품 및 서비스에 대한 상세 정보
- 특정 제품 및 서비스: 수량 및 가격 책정

### 판매 계약 워크플로우: 견적-판매 계약

판매 계약 및 판매 계약 라인은 동일한 제품 오퍼링을 사용하는 견적 및 견적 라인을 기반으로 합니다.

판매 계약 워크플로우



### 판매 계약 라인 항목

판매 계약에서 품목은 판매자가 판매하는 모든 제품 또는 서비스를 의미합니다. 이러한 오퍼링은 간단한 항목부터 구성 가능하거나 함께 번들로 제공되는 보다 복잡한 항목까지 다양합니다. 각 오퍼링에는 특정 기능이나 특성이 있을 수도 있습니다. 광고 항목은 제품의 특정 버전, 다양한 제품 구성의 조합 또는 제품 범주일 수 있습니다. 단일 계약에는 여러 라인 항목이 포함될 수 있습니다.

### 판매 계약 가격표

판매 계약에서는 협상 및 확정된 제품 및 서비스의 가격을 가격표라고 합니다. 이 목록에는 계약에 포함된 다양한 항목에 대해 합의된 가격이 명시되어 있습니다. 판매 계약에 따라 판매 주문이 배치되면 이러한 가격 목록을 사용하여 주문 가격을 결정합니다. 이렇게 하면 판매 계약에서 협상된 조건이 해당 계약에 따른 모든 판매 거래에 일관되게 적용됩니다.

### 주문 관리

기업 고객을 위한 원활한 주문 환경을 만들 수 있도록 애플리케이션에서 주문 관리 사용 가능한 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

### 스토어에서 앱 요청

[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.

### 개요

주문 관리 애플리케이션을 사용하면 구성 가능하고 확장 가능하며 데이터 기반의 주문 관리 시스템을 얻을 수 있습니다. 이 애플리케이션은 주문 관리 에이전트가 고객 주문을 캡처하고 이행할 수 있는 워크플로우를 제공합니다. TSM(Telecommunications Service Management) 구독이 있는 경우 통신 제품 및 서비스를 관리하는 데 도움이 되는 워크플로를 사용할 수 있습니다.

## 이점

- 통합 기술 및 기본 제품 카탈로그를 사용하여 카탈로그 중심의 클라우드 기반 주문 처리.
- 비즈니스 요구에 따라 쉽게 구성하고 수정할 수 있는 분해 및 오케스트레이션 워크플로우입니다.
- 단일 클라우드 네이티브 플랫폼의 통합 주문 이행 및 서비스 보증 프로세스.
- 애플리케이션을 사용하는 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 경우, TM Forum 기반 데이터 모델은 외부 Configure Price Quote (CPQ) 애플리케이션 및 기타 시스템과의 상호 운용성을 제공합니다.

## 기능

### 주문 캡처 및 보강

주문 관리는 제품 및 서비스 주문을 캡처하는 다양한 방법을 제공합니다.

- 직접 주문 캡처 - 에이전트와 주문 관리자를 사용하여 CSM 구성 가능 작업 공간제품 또는 서비스 주문을 입력할 수 있습니다.
- 애플리케이션을 사용 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 중이고 통신 서비스 관리 구독이 있는 경우 다음 기능을 사용할 수 있습니다.
  - 제품 및 서비스 주문 Open API - TMF Open API의 구현을 사용하여 ServiceNow 타사 시스템에서 제품 및 서비스 주문을 캡처합니다.
  - Now 서비스 브리지 통합 - 애플리케이션을 사용하면 서비스 브리지 사용자 지정 통합을 구성하고 유지 관리할 필요 없이 인스턴스와 고객 인스턴스 간에 직접 제품 또는 서비스 요청을 받고 이행할 수 있습니다. 서비스 브리지는 이러한 고객 주문의 확인, 보강, 분해 및 이행을 지원합니다. 레거시 애플리케이션은 서비스 브리지 여전히 지원되지만 현재 서비스 브리지 애플리케이션의 자세한 이점은 을 참조하십시오 [서비스 브리지에 대해 알아보기](#) .

주문이 캡처된 후 주문 에이전트는 주문 보강의 일부로 배송 위치 또는 가격 책정과 같은 다른 필수 주문 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

### 주문 분해

이행 관리자가 제품 또는 서비스 주문을 검토하고 승인하면 주문 관리는 주문을 각 주문 라인 항목에 필요한 제품, 서비스 및 자원 주문으로 세분화합니다. 이 세부 항목은 제품 카탈로그에 설정된 사양 관계와 사용자가 생성한 분해 규칙을 기반으로 합니다. 주문 분해가 시작될 주문 관리 때 일부 정보를 사용할 수 없는 경우 분해를 스택거하여 현재 정보를 사용하여 특정 주문을 생성할 수 있습니다.

### 주문 이행

이행 에이전트와 관리자는 이행을 위한 주문 작업을 정의하는 오케스트레이션 계획에 따라 주문을 이행하는 데 필요한 일련의 작업을 완료합니다. 다음과 같이 다양한 도구를 사용하여 이행 중에 문제를 처리할 수 있습니다.

- 기내 변경 주문 관리 - 고객 주문 변경을 처리합니다.
- 폴아웃 관리 - 주문 처리 오류를 식별하고 해결합니다.
- 위험 관리 - 주문 작업에 할당된 시간이 위험에 처한 경우 이행 관리자에게 경보를 보냅니다.

### 주문 관리 데이터 모델

주문 관리 데이터 모델은 제품과 서비스에 대한 고객 주문과 외부 서비스 주문을 캡처, 관리, 오케스트레이션 및 이행할 수 있는 프레임워크를 제공합니다.

## 주문 수명주기

주문 관리에서 고객 주문은 주문 수명주기의 다양한 스테이지를 통해 이동합니다.

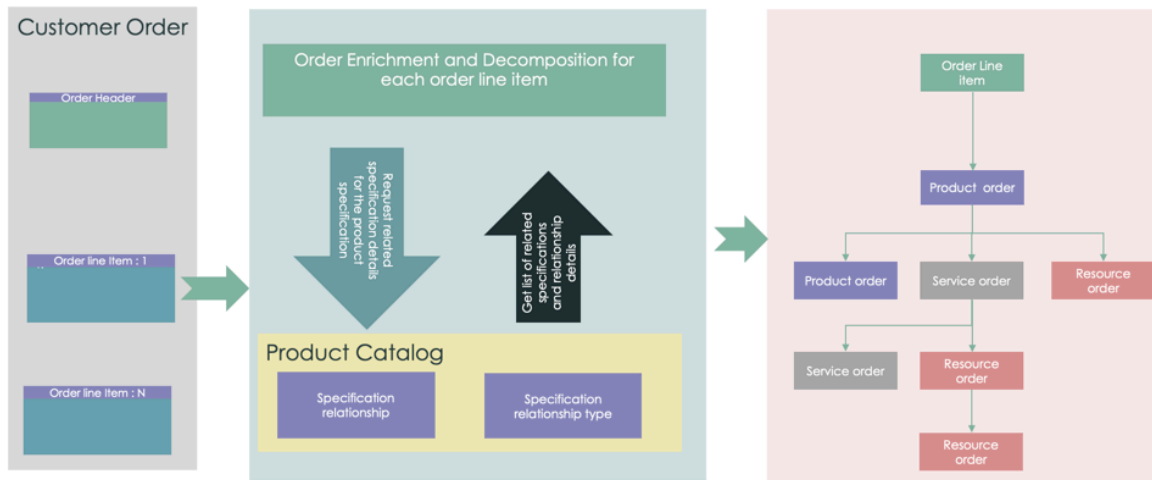
### 주문 life 주기

스테이지	설명
고객 주문	제품 또는 서비스에 대한 고객 요청의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리하기 위해 캡처되고 생성되는 메인 주문 엔터티입니다.
보강	주문 분해 및 이행 프로세스에 필요한 추가 정보입니다. 청구 또는 활성화와 같은 다운스트림 애플리케이션에 필요한 주문에 속성 및 요소를 추가할 수 있습니다.
분해	이행을 위해 여러 하위 주문으로 분할되는 순서입니다.
오케스트레이션	이행 플로우를 사용하는 주문 이행 조정입니다.

### 주문 보강 및 분해 프로세스

고객 주문에는 하나 이상의 주문 라인 항목이 있을 수 있습니다. 보강 및 분해 프로세스에서는 제품 카탈로그의 사양 관계 정보를 사용하여 각 주문 라인 항목에 필요한 제품, 서비스 및 자원 주문을 생성합니다. 다음 다이어그램은 고객 주문을 보강 및 분해할 수 있는 방법의 예입니다.

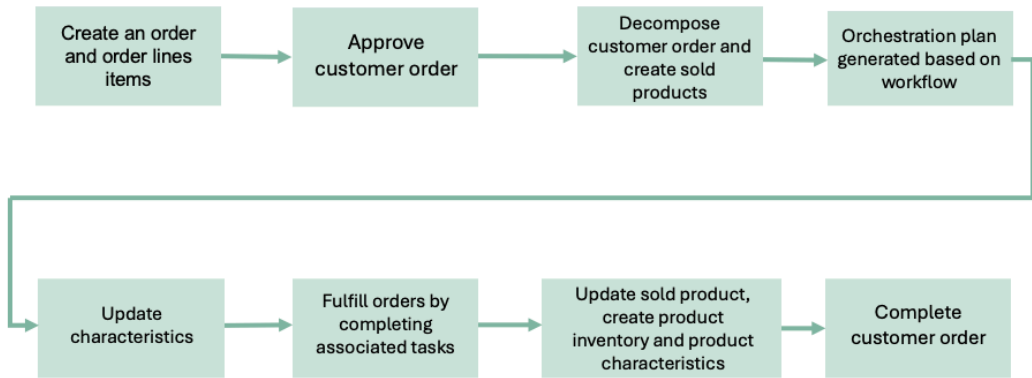
#### 주문 보강 및 분해 프로세스



이행 계획은 의사 결정 테이블을 사용하여 제품 주문의 플로우를 일치시킵니다. 그런 다음 할당된 플로우가 필요한 주문 이행 작업을 트리거합니다.

다음 다이어그램은 통신 제품 주문에 대한 이행 프로세스가 작동하는 방식을 보여줍니다.

주문 이행 워크플로우 예시



고객 및 서비스 주문 관리를 위한 작업 유형

고객 주문에 대해 다양한 유형의 작업을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다. 이러한 작업은 서비스의 이동, 추가, 변경, 연결 해제, 일시 중단, 재개 또는 변경 없음에 대한 것입니다.

주문 작업 유형을 사용하여 주문으로 수행할 작업 유형을 정의할 수 있습니다. 다음 테이블에는 주문 작업 유형이 나열되어 있습니다.

주문 작업 유형

주문 작업 유형	설명
추가	동일한 고객의 기존 주문과 연결되지 않은 고객 주문을 추가합니다. 이 고객 주문은 새로운 주문 관리 및 이행 활동으로 이어집니다.  예를 들어, 가정용 인터넷 서비스를 새로 주문한다고 가정해 보겠습니다.
변경	기존 주문 변경 - 이전에 주문되었거나 처리된 제품 또는 서비스를 변경합니다. 이 주문 작업 유형에는 다음 시나리오가 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>고객이 이전에 주문하지 않은 하위 제품 사양의 추가.</li> <li>고객이 이미 보유하고 있는 선택적 하위 제품 사양을 삭제합니다.</li> </ul> 예를 들어 가정용 인터넷의 다운로드 속도를 100Mbps에서 1000Mbps로 업그레이드합니다.
삭제	기존 고객 주문 라인 항목 또는 제품 주문을 삭제합니다. 예를 들어, 가정용 인터넷 서비스를 취소합니다.
일시 중단	주문 라인 항목의 제품 인벤토리를 일시적으로 비활성화하는 제품 또는 서비스 주문

주문 작업 유형

주문 작업 유형	설명
	<p><b>i</b> 주: 자세한 내용은 <b>일시 중단 및 다시 시작 작업 사용</b> 문서를 참조하십시오.</p>
다시 시작	<p>제품 또는 서비스 주문: 이전에 일시 중단된 주문 라인 항목의 제품 인벤토리를 활성화합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 자세한 내용은 <b>일시 중단 및 다시 시작 작업 사용</b> 문서를 참조하십시오.</p>
변경 없음	<p>변경 작업이 없는 주문 라인 항목은 정보 제공만을 목적으로 하는 주문에 포함됩니다. 예를 들어, 변경 없음 작업이 있는 상위 주문 라인 항목에 변경 또는 일시 중단 작업이 있는 하위 주문 라인 항목이 있을 수 있습니다.</p>

일시 중단 및 다시 시작 작업 사용

일시 중단 및 재개 작업을 사용하여 제품 및 서비스 인벤토리를 일시적으로 일시 중단하거나 비활성화할 수 있습니다. 이렇게 하면 고객의 일시 중단 요청을 캡처하고 나중에 제품 및 서비스를 다시 시작할 수 있습니다.

개요

CSP(통신 서비스 공급자)는 제품 및 서비스 인벤토리를 일시적으로 일시 중단하거나 비활성화할 수 있습니다. 일시 중단 및 재개 요청은 주문 분해 및 이행 프로세스 중에 제품 및 서비스 주문의 재고가 변경됨에 따라 주문으로 관리됩니다. 주문 일시 중단 및 재개 조치는 즉시 또는 향후 발생할 수 있습니다.

일시 중단 및 다시 시작 작업을 통해 CSP는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품 및 서비스 주문 일시 중단을 수집하고 이행합니다.
- 일시 중단된 인벤토리에 대한 재개 제품 및 서비스 주문을 수집하고 이행합니다.
- 스케줄러를 사용하여 향후 날짜의 일시 중단 및 재개 주문을 지원합니다.
- 일시 중단 및 재개 시나리오에 대한 제품 인벤토리 상태를 관리합니다.

일시 중단 및 다시 시작 작업의 작동 방식

일시 중단 및 재개 작업에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 주문 관리 시스템에 일시 중단 또는 재개 유형의 고객 주문이 접수됩니다. 주문 상세 정보를 검토한 후 이행 관리자가 고객 주문을 승인합니다.
2. 고객 주문이 승인되면 새 제품 인벤토리 운영[sn\_prd\_invnt\_product\_inventory\_operations] 테이블이 주문 라인 항목 양식에 관련 목록으로 생성됩니다. 예약된 시나리오의 경우 이행 프로세스의 일부로 주문 라인 항목에 대한 제품 인벤토리 작업 기록 상태가 예약됨 상태로 표시됩니다.
3. 미리 구성된 스케줄러는 제품 인벤토리 운영 테이블을 추적하여 고객 주문의 향후 예약 날짜를 확인합니다.
  - 고객 주문에 미래 날짜(주문 라인 항목 양식의 committedDueDate 필드에 대한 날짜 값)가 있는 주문 라인 항목이 포함되어 있는 경우 일시 중단 또는 재개 작업은 예약된 날짜에 시작됩니다.
  - 고객 주문에 일시 중단 또는 재개 작업 날짜가 포함되어 있지 않으면 주문이 종결되는 즉시 시작됩니다.

4. 주문 종결 시 다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.

- 예약된 시나리오의 경우 스케줄러가 예약된 날짜의 제품 인벤토리 작업 테이블에서 예약됨 상태의 기록을 선택하고 기록 상태를 완료됨으로 표시합니다. 주문 라인 항목의 인벤토리 상태는 일시 중단 작업의 경우 일시 중단됨으로 업데이트되고 제품 인벤토리 테이블의 재개 작업의 경우 활성으로 업데이트됩니다.
- 즉각적인 시나리오의 경우 제품 인벤토리 작업 테이블의 기록 상태가 완료됨으로 업데이트됩니다. 주문 라인 항목의 인벤토리 상태는 일시 중단 작업의 경우 일시 중단됨으로 업데이트되고 제품 인벤토리 테이블의 재개 작업의 경우 활성으로 업데이트됩니다.

5. 다음 두 시나리오에서 제품 인벤토리 운영 테이블의 인벤토리 상태가 취소됨으로 업데이트됩니다.

- 기내 변경 중 또는 주문 라인 항목의 취소로 인한 경우.
- 일시 중단 및 재개 작업의 날짜가 모두 예약되어 있지만 재개 작업의 날짜는 일시 중단 작업의 날짜 이전입니다.

제품 인벤토리 작업 테이블의 상세 정보를 검토하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

추가 유효성 검사 및 시나리오

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 주문 라인 항목이 단일 주문의 변경 또는 연결 해제 작업과 결합되고 주문 라인 항목의 인벤토리 상태가 보류 중 상태이면 주문 승인이 실패합니다. 그 이유는 주문 변경 또는 연결 끊기에 대한 승인 유효성 검사 때문입니다.

**i** 주: 주문 승인 시 일시 중단 또는 재개 또는 변경 조치 없음 중에는 제품 인벤토리가 설치 보류 중 상태가 아니어야 합니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 주문 생성 프로세스에서 주문 라인 항목 양식의 committedDueDate 필드 값은 과거 날짜, 현재 날짜 또는 미래 날짜일 수 있습니다. 과거 또는 현재 날짜인 경우 일시 중단 작업에 대해 인벤토리 상태를 활성으로 설정하고 재개 작업에 대해 일시 중단됨으로 설정해야 합니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대해 고객 주문 라인 항목의 committedDueDate 필드 값이 잘못되면 (날짜 필드 값이 달력 날짜를 초과함) 즉각적인 작업으로 간주됩니다.

고객 주문의 일시 중단 또는 재개 유형에서는 상위 주문이 하위 주문보다 우선합니다. 상위 주문이 즉각적인 일시 중단 또는 재개 작업으로 예약되어 있지만 하위 주문이 향후 날짜로 예약된 경우 전체 인벤토리 계층 구조가 즉각적인 조치에 대해 고려됩니다.

일시 중단 또는 재개 작업의 상위 주문 라인 항목이 미래 날짜로 예약된 경우 전체 인벤토리 계층 구조가 일시 중단 또는 재개 작업에 대해 고려됩니다. 하위 주문 라인 항목은 변경 또는 변경 안 함 작업과 결합될 때 일시 중단 또는 재개 작업으로 간주됩니다.

일시 중단 또는 재개 유형 주문의 기내 변경의 경우 취소만 지원됩니다. 주문 라인 항목 또는 전체 주문이 취소되면 주문 이행 프로세스 중에 제품 인벤토리 운영 기록이 취소됨으로 표시됩니다. 제품 인벤토리 기록에 대한 상태 변경은 발생하지 않습니다.

일시 중단 또는 재개 작업에 대한 주문 생성 프로세스에서 인벤토리에 대한 시스템 생성 ID 대신 페이로드의 외부 인벤토리 ID를 사용할 수 있습니다.

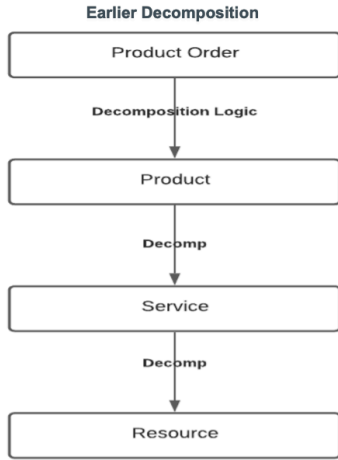
스태거 분해

고객 주문에 대한 분해를 시차를 가할 수 있는 방법을 알아보십시오. 이행이 승인된 후 전체 고객 주문을 한 번에 분해하는 대신 도메인 수준에서 사용 가능한 정보를 사용하여 고객 주문을 여러 번 반복하여 분해할 수 있습니다.

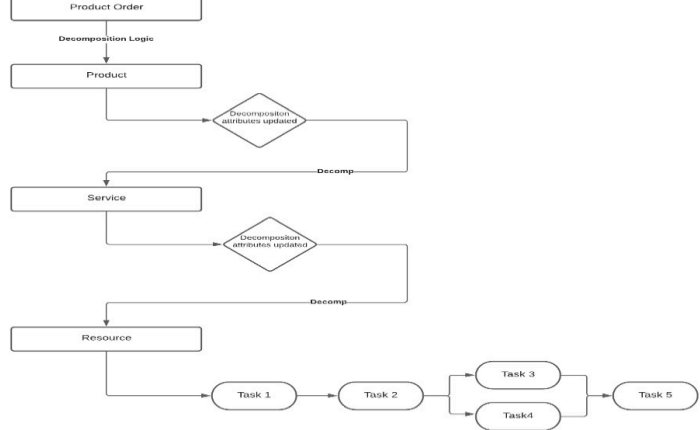
다음 다이어그램은 스태거 분해 프로세스의 작동 방식을 보여줍니다. 주문 및 주문 라인 항목에 대해 이미 가지고 있는 정보로 분해 프로세스를 시작할 수 있습니다. 분해 프로세스는 현재 필요한 정보가

없는 도메인 주문(제품 또는 서비스 또는 자원 주문)을 건너뛴니다. 나중에 이 정보를 추가하면 분해 프로세스가 트리거되고 나머지 도메인 주문에 대한 처리가 완료됩니다.

엇갈린 분해 처리



Staggered Decomposition



이전 분해 처리와의 대조

스태거드 분해를 사용할 수 있기 전에는 고객 주문의 이행이 승인된 직후 주문 분해 처리가 시작되었습니다. 주문 분해는 제품 카탈로그에 정의된 사양 관계 및 분해 규칙을 기반으로 했습니다.

분해 규칙이 주문 분해 시 사용할 수 없는 특성 값에 의존하는 경우 주문 처리에서 주문 분해를 건너뛰었습니다. 그러나 스태거 분해에서는 초기 분해와 함께 종속 특성 값을 사용할 수 있을 때 건너뛴 순서에 대해 분해가 자동으로 다시 트리거됩니다. 특성 값은 주문 이행 사용자 또는 속성 전파 규칙에 의해 설정될 수 있습니다.

스태거 분해의 작동 방식

시차를 두고 주문 분해를 지원하려면 이 방법을 사용하여 특성 값이 해당 분해 규칙에 할당될 때 건너뛴 도메인 주문에 대한 분해 프로세스를 다시 트리거할 수 있습니다.

주문을 승인하면 주문 분해 프로세스가 시작됩니다. 분해 프로세스는 주문, 주문 라인 항목 및 카탈로그 정의에서 사용할 수 있는 정보를 사용하여 도메인 주문을 생성합니다. 또한 분해 규칙을 평가하여 대상 도메인 주문을 생성합니다. 분해 기능이 특성 값을 사용할 수 없어 분해 규칙을 평가하지 못하면 해당 도메인 주문에 대한 분해가 중지됩니다.

특성 값을 사용자의 작업 또는 속성 전파 규칙에서 사용할 수 있는 경우 분해 프로세스가 다시 트리거됩니다. 그런 다음 프로세스는 필요한 도메인 주문을 생성하고 주문 분해를 완료합니다. 주문 분해가 완료된 후 특성 값을 다시 업데이트하면 도메인 주문에 대한 분해가 트리거되지 않습니다.

**i** 주: 스태거 분해에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

주문 수량 지원

제품 또는 서비스의 여러 인스턴스에 대한 고객 주문을 지원하고 이행하는 방법에 대해 알아보십시오. 제품 또는 서비스의 각 인스턴스에 대한 주문 수량과 동일한 여러 도메인 주문을 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 고객 주문의 이행을 효율적으로 분해하고 관리할 수 있습니다.

개요

제품 또는 서비스의 인스턴스는 속도 및 메모리 크기와 같은 고유한 주문 특성 값 집합이 있는 주문된 항목을 나타냅니다. 고객은 서로 다른 위치에서 동일한 최상위 제품 또는 서비스를 주문할 수 있지만 각각 주문 특성이 다를 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 자신의 위치 중 하나에 대해 라우터를 주문하는

경우 다른 위치에 대해 주문한 동일한 라우터 모델과 다른 메모리 크기 선택이 있을 수 있습니다. 주문 관리는 다음 시나리오에서 이 주문 수량 처리를 지원합니다.

### 고객이 항목을 주문할 때 고객이 제공하는 주문 라인 항목 수량 지원

고객이 둘 이상의 인스턴스로 주문하는 경우 주문 라인 항목의 수량 필드는 고객 주문 라인 항목의 인스턴스 수를 캡처합니다. 그런 다음 주문 분해 프로세스는 동일한 수의 제품 또는 서비스 주문을 생성하고 각 주문에 대한 이행 프로세스를 독립적으로 관리합니다.

### 카탈로그 기반 특성 수량 지원

이 시나리오에서 분해 프로세스는 제품 또는 서비스 주문을 필요한 도메인 주문 수로 분해합니다. 이러한 도메인 주문은 제품 카탈로그에서 제품 오퍼링에 사용되는 소스와 대상 사양 간에 정의한 수량 매핑을 기반으로 합니다. 사양 관계의 수량 매핑은 분해 프로세스를 트리거하여 이행 프로세스에 필요한 수의 도메인 주문을 생성합니다.

### 특성 기반 수량 지원

이 시나리오에서는 도메인 주문 수량에 영향을 미치는 주문 특성 값에 대한 정보가 있는 고객 주문을 수락하고 지원합니다. 따라서 주문 분해 프로세스는 필요한 수의 도메인 주문을 생성하기 위해 다음과 같은 정보를 참조합니다.

- 수량 특성과 사양 관계
- 특성 매핑

### 의 주문 캡처 프로세스 주문 관리

API를 사용하여 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행하거나 애플리케이션으로 직접 주문을 캡처할 주문 관리 수 있습니다서비스 브리지.

다음 시나리오에서 처리할 Now Platform주문을 캡처하는 일반적인 상황을 나타냅니다.

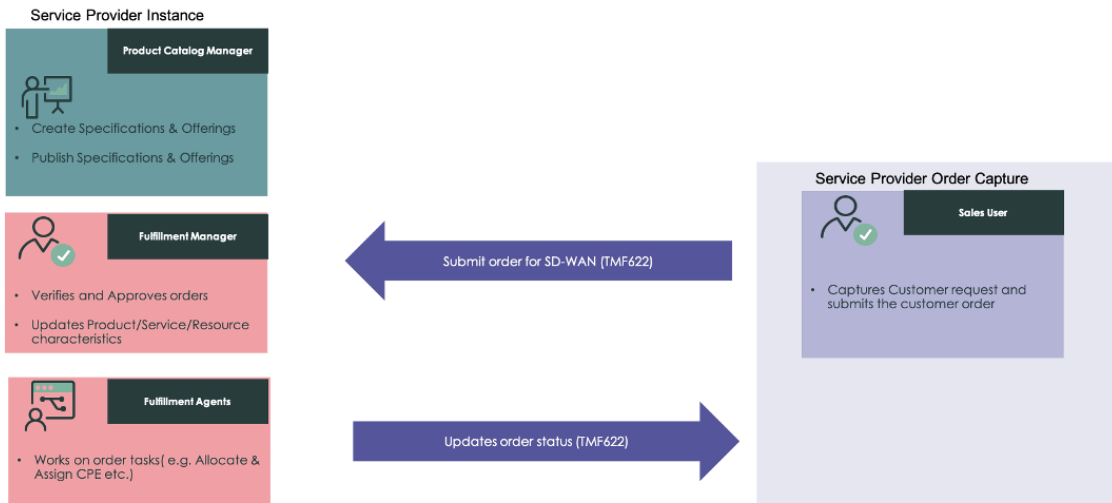
### 시나리오 1: 주문 캡처 및 업로드에 API 사용

TMF622 기반 API를 사용하여 현재 주문 캡처 시스템을 인스턴스와 ServiceNow 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 주문 캡처 시스템은 제품 또는 서비스에 대한 요청을 제출할 수 있으며, 이는 인스턴스 ServiceNow 에서 이행될 수 있습니다.

- ❗ 주: TMF622 제품 주문 API REST 사양을 기반으로 하는 제공된 API에 대한 ServiceNow 자세한 내용은 [표준화된 제품 주문 OpenAPI](#) 를 참조하세요.

이 다이어그램은 TMF622 기반 API가 통신 주문 캡처 및 업로드 프로세스 내에서 작동하는 방식을 보여줍니다.

용 API 기반 워크플로우 시나리오 주문 관리



TMF622 API 주문 캡처 워크플로우 시나리오

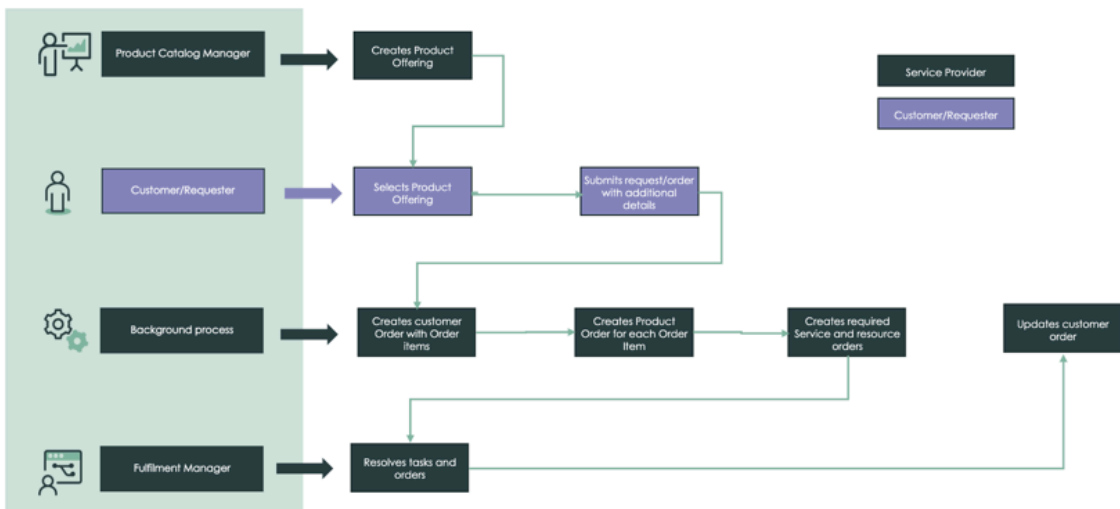
시나리오 2: 주문 캡처 및 업로드에 사용 서비스 브리지

ServiceNow 인스턴스를 사용하여 서비스 브리지 고객의 인스턴스와 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 제품 오퍼링을 생성하고 고객의 인스턴스에 게시할 수 있습니다. 그러면 기업 고객이 제품 또는 서비스에 대한 요청을 제출할 수 있으며, 기업은 이를 이행할 수 있습니다.

**i** 주: 서비스 브리지 레거시 응용 프로그램은 여전히 지원되지만 현재 서비스 브리지 응용 프로그램 사용에 대한 자세한 이점은 [서비스 브리지에 대해 알아보기](#)를 참조하십시오.

이 다이어그램은 통신 주문 캡처 및 업로드 프로세스 내에서 작동하는 방법을 서비스 브리지 보여줍니다.

용 서비스 브리지 워크플로우 시나리오 주문 관리



에서 주문 보강 주문 관리

주문 에이전트는 누락되거나 잘못된 정보로 인해 주문 이행이 지연되거나 오류가 발생하지 않도록 주문 승인 단계 전에 주문에 필요한 모든 정보를 캡처합니다.

개요

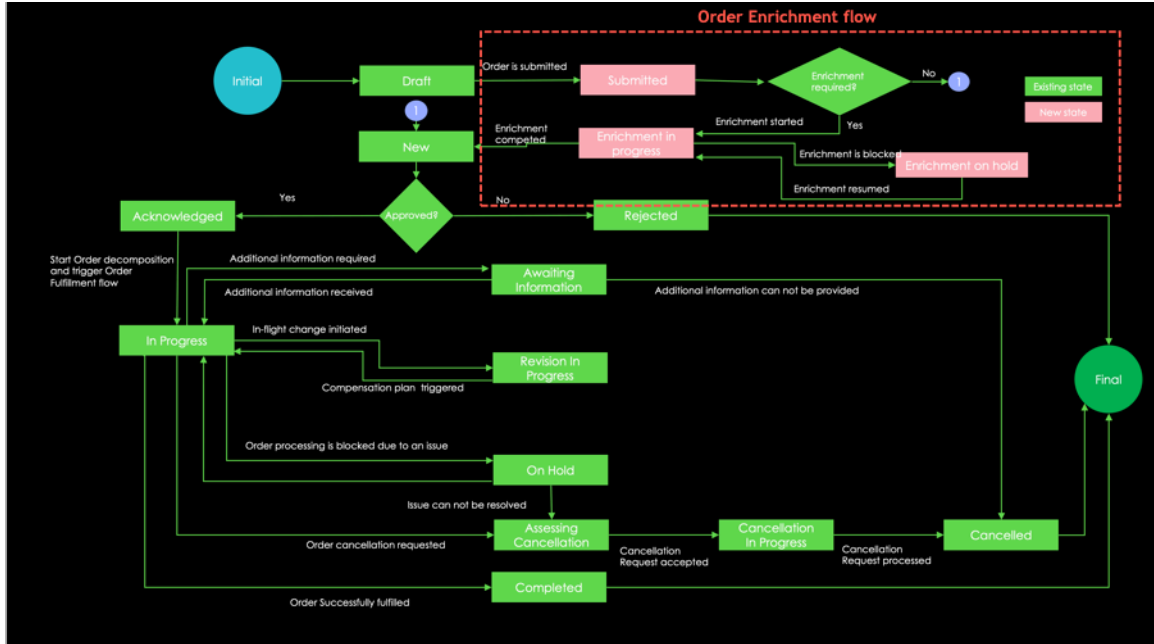
주문 보강 프로세스는 주문 에이전트가 고객의 추가 주문 상세 정보를 캡처하는 일련의 작업입니다.

현재 향상된 주문 캡처 프로세스에서 에이전트는 먼저 기본 주문 상세 정보를 캡처하여 시스템에 주문을 입력합니다. 주문 관리. 주문을 승인하기 전에 주문 에이전트는 고객과 연결하여 고객의 비즈니스 요구에 따라 필요한 모든 주문 상세 정보를 얻습니다.

### 주문 보강 프로세스의 작동 방식

모든 주문을 보강할 필요는 없습니다. 복잡한 제품 또는 서비스 주문인 경우 에이전트는 주문을 보강하기로 결정합니다.

주문 보강 플로우



주문 에이전트는 기본 주문 상세 정보를 캡처하여 주문을 주문 관리 생성하고 주문 상태 필드는 초안으로 설정됩니다. 주문 에이전트가 주문을 제출하면 시스템은 결정 테이블에 정의된 주문 보강 플로우 정책에 따라 각 주문 라인 항목에 보강이 필요하지 여부를 확인합니다.

주문 보강 프로세스에 대한 결정 테이블

Order Enrichment Flow Policy

Inputs: Order line item (Reference, Order Line Item (sn\_ind\_tmt\_order\_line\_item), Mandatory)

Conditions	Results
1. SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3 → SD-WAN Service Package Enrichment
2. Managed Firewall	Managed Firewall Service Enrichment
Default result	

보강 프로세스에 주문 라인 항목을 적용할 수 있는 경우 라인 항목을 포함한 주문의 상태가 보강 진행 중으로 변경되고 주문 보강 플로우 정책이 트리거됩니다. 플로우에 이러한 주문 라인 항목에 대한 주문 보강 작업을 생성합니다. 라인 항목을 보강할 수 없는 경우 라인 항목 상태가 신규로 변경됩니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

주문 에이전트는 주문 분해에 필요한 추가 상세 정보를 제공한 후 각 작업을 검토하고 종결합니다. 주문 보강이 완료되면 주문 라인 항목의 상태가 보강 진행 중에서 신규로 변경되고 주문 상태도 신규로 변경됩니다.

이제 주문 에이전트가 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

### 서비스 주문 관리

새 서비스를 활성화하거나 이전 날짜에 활성화되어 고객에게 제공된 서비스에 대한 사후 판매 요청에 서비스 주문을 사용합니다.

서비스 주문에는 고객을 위해 렌더링하는 서비스에 대해 엔터프라이즈에서 수행하는 추가, 변경 또는 연결 끊기 작업의 세부 정보가 포함되어 있습니다. 서비스 제공자는 Service Order Open API를 통해 외부 공급업체 고객 주문 관리 시스템에서 이를 캡처하거나 사용자가 Now Platform<sup>®</sup> 직접 .

### 풀아웃 관리 데이터 모델




고객 또는 서비스 주문을 이행하는 동안 발생하는 처리 문제를 관리하고 수정합니다. 풀아웃 관리를 사용하면 주문 처리 예외를 식별하고 풀아웃 기록을 생성하여 근본적인 처리 문제를 조사하고 해결할 수 있습니다. 풀아웃 관리를 사용하면 고객 또는 서비스 주문이 완료될 때까지 계속할 수 있습니다.

풀아웃 관리 데이터 모델은 작업 테이블을 확장합니다. 다음 테이블에는 주문 풀아웃 처리에 적용되는 속성이 나열되어 있습니다.

#### 순서 풀아웃 테이블 속성

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유한 풀아웃 번호로, 프리픽스 FO로 시작하며 길이는 최대 7자리입니다.
담당자	풀아웃 기록에 대한 작업을 담당하는 할당된 사람의 식별자입니다.
작성자	풀아웃 기록을 생성한 풀아웃 관리자의 식별자입니다.
작성 날짜	풀아웃 기록이 생성된 날짜 및 시간을 포함하는 타임스탬프입니다.
상태	<p>풀아웃 기록의 현재 처리 상태를 나타내는 표시기입니다. 다른 설명이 없는 한, 풀아웃 관리자 또는 에이전트는 처리 주기에서 현재 위치에 따라 풀아웃 기록에 적절한 상태를 수동으로 할당합니다.</p> <p><b>오픈</b> 새 기록이며 현재 작업할 사람에게 할당되지 않은 풀아웃 기록입니다.</p> <p><b>진행 중</b> 할당되어 현재 작업 중인 풀아웃 기록입니다.</p> <p><b>보류 중</b> 보류 중인 풀아웃 기록입니다. 보류를 해제할 때까지 추가 풀아웃 처리가 수행되지 않습니다.</p> <p>대기 중인 정보</p>

순서 풀아웃 테이블 속성

필드	설명
	<p>보류 중이며 처리를 진행하기 전에 추가 정보를 기다리는 풀아웃 기록입니다.</p> <p><b>해결됨</b> 해결 방법이 있지만 공식적으로 종결되지 않은 풀아웃 문제입니다.</p> <p><b>완료로 종결</b> 완료 및 종결된 풀아웃 기록입니다.</p> <p><b>취소됨</b> 이행 관리자가 취소한 풀아웃 기록입니다. 추가 이행 처리가 수행될 수 없습니다.</p>
기원 위치	풀아웃 기록과 연결된 원래 주문 작업 기록의 식별자입니다.
활동	<p>풀아웃 기록에 대해 발생한 필드 값의 처리 활동 및 변경 내용 목록입니다. 활동 스트림별로 확장, 축소 또는 필터링하려면 다음을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>활동 스트림 필터 아이콘(  )을 클릭하여 추가 설명, 첨부 파일 또는 상태를 기준으로 필터링합니다.</li> <li>추가 옵션 아이콘(  )을 클릭하고 적절한 옵션을 선택합니다.</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center; background-color: #e0f2f1; padding: 5px;">Expand all posts</p> <p style="text-align: center; padding: 5px;">Collapse all posts</p> <p style="text-align: center; padding: 5px;">Filter by conversation</p> </div>
첨부 파일	풀아웃 기록에 대한 첨부 파일입니다. 찾아보기를 클릭하여 파일을 첨부 파일로 추가합니다.

관련 정보

[주문 풀아웃 관리](#)

[자동 및 수동 풀아웃 기록 생성](#)

[플로우 디자이너](#)

[플로우](#)

[플로우 생성](#)

## 에서 기내 변경 주문 관리 주문 관리

기내 변경 주문 관리를 사용하여 아직 처리 중인 고객 주문에 대한 변경 사항을 관리하는 방법을 결정할 수 있습니다. 조직은 기내 변경 사항을 관리하여 운영 비용을 절감하고 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

기내 변경을 사용하여 아직 처리 중인 고객 주문을 수정할 수 있습니다. 주문에서 변경 내용을 수락할 수 없는 반품 불가 지점(PONR)을 정의합니다. 기내 변경이 수신되고 승인되면 주문 관리에서 요청된 변경의 영향을 동적으로 평가하고 주문을 올바르게 조율하기 위한 계획을 자동으로 생성합니다. 를 사용하면 주문 관리조직에서 기내 변경 사항을 보다 쉽게 관리하고 운영 비용을 절감하며 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

기내 주문 요청을 변경하거나 취소하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [기내 주문 변경 및 취소 요청 관리](#).

## 주문 이행을 위한 오케스트레이션 계획

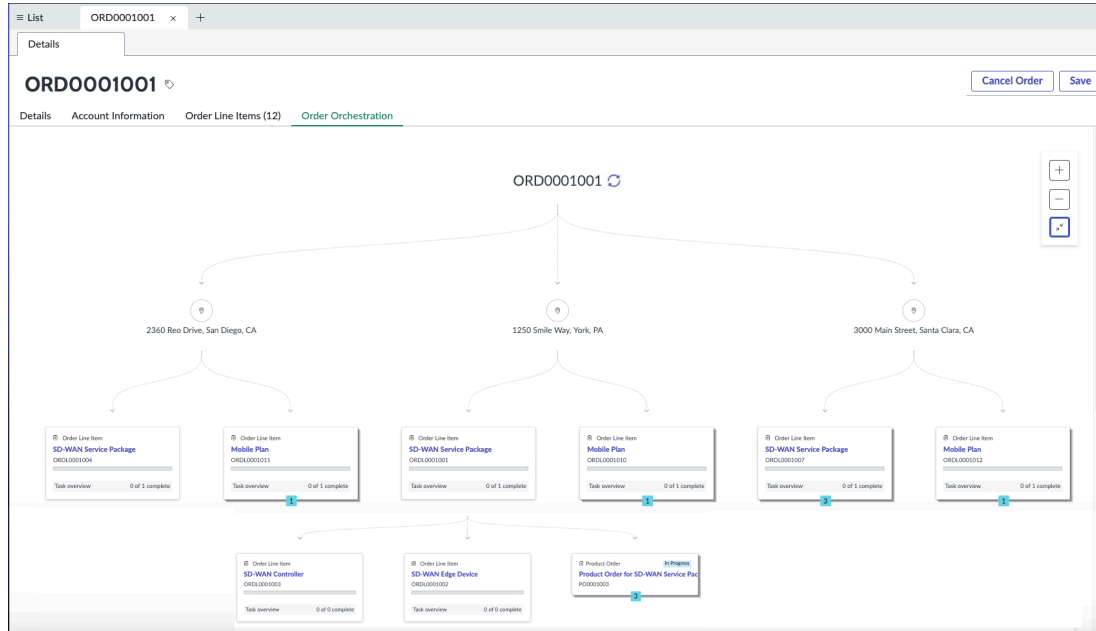
오케스트레이션 계획 UI(사용자 인터페이스)를 사용하면 고객(제품) 주문을 이행하는 데 필요한 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 전체 주문 계층 구조, 분리된 연결된 주문의 상태, 주문 라인 항목 및 주문 작업을 볼 수 있습니다.

## 오케스트레이션 계획 UI 사용

주문 이행 관리자 또는 에이전트는 오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 주문, 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 모든 관련 도메인 주문 및 주문 작업을 추적 합니다. 또한 UI를 사용하여 관련 주문 작업 및 도메인 주문에 대한 문제를 검토하고 해결할 수 있습니다.

다음 예는 오케스트레이션 계획 UI를 보여줍니다.

오케스트레이션 계획 UI



오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 다음을 확인합니다.

- 주문, 주문 라인 항목 또는 도메인 주문에 대한 모든 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 계층 구조를 보여주는 그림 표현입니다.
- 도메인 주문과 주문 작업 간의 종속성입니다.
- 계층 구조 내에서 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 현재 상태입니다.

오케스트레이션 계획 UI를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

1. 선택한 주문에 대한 모든 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 계층적 시각적 표현을 봅니다.
2. 계층 구조에서 노드를 열고 추가 상세 정보를 봅니다.
3. 연결된 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업의 현재 상태를 확인합니다.
4. 주문 이행 프로세스에서 주문 지연 또는 폴아웃을 식별하고 시간 내에 해결합니다.

## 다중 사이트 주문이행

오케스트레이션 계획 UI는 여러 위치에서 이행되는 여러 제품과 관련된 고객 주문을 이행할 때 특히 유용합니다. 예를 들어 고객이 산호세, 샌디에이고, 덴버 및 댈러스 위치에 대한 SD-WAN 서비스 패키지를 주문합니다. 즉, 4개 위치 각각에 대해 최소 3개의 주문 라인 항목이 있습니다.

- SD-WAN 서비스 패키지에 대한 한 줄 항목
- SD-WAN 컨트롤러 제품에 대한 한 줄 항목
- SD-WAN Edge 제품에 대한 한 줄 항목

동일한 고객이 각 위치에 대해 SD-WAN Security 제품(옵션)을 주문하는 경우 4개의 주문 라인 항목이 추가로 생성됩니다. 즉, 4개 위치(산호세, 샌디에이고, 덴버, 댈러스)마다 하나의 주문 라인 항목이 있습니다.

다중 사이트 주문에 대한 이행 프로세스를 시작하기 위해 애플리케이션은 주문 관리 이행을 위해 주문을 여러 도메인 주문으로 세분화합니다. 도메인 주문은 분해 중에 생성되는 제품, 서비스 및 자원 주문입니다. 분해된 각 주문에는 여러 주문 작업이 포함된 해당 이행 플로우가 있습니다. 고객에게 약속한 배송 날짜까지 주문을 처리하려면 모든 관련 도메인 주문을 완료하고 모든 관련 주문 작업을 제시간에 해결해야 합니다.

**i** 주: 데이터 모델 및 순서 분해에 주문 관리 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [주문 관리 데이터 모델](#)
- 

## 관련 정보

### [주문 폴아웃 관리](#)

## 위험 관리

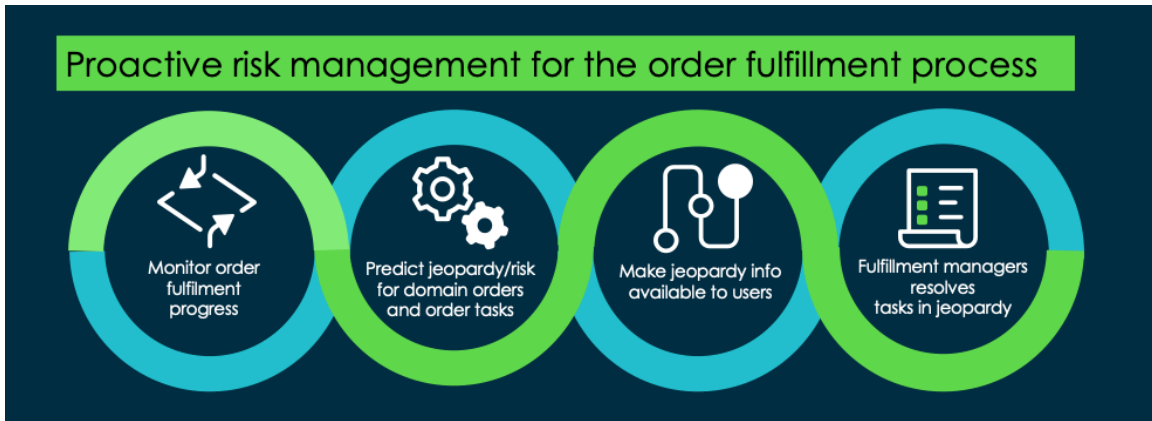
위험 관리는 이행 작업을 모니터링하고, 위험 수준을 평가하고, 할당된 작업 시간이 위험할 때 이행 관리자에게 경보를 알리는 위험 평가 도구입니다.

위험 관리는 이행 계획의 작업 완료 시간을 모니터링하고 보고하기 위해 함께 작동하는 애플리케이션의 주문 관리 여러 구성요소로 구성됩니다.

작업이 예상보다 오래 걸리는 경우 시스템은 지연 비율을 평가하고 위험 수준을 할당합니다.

에서 주문 관리 일부 고객 주문은 커밋된 시간 범위 내에 이행될 것으로 예상됩니다. 시간 약속은 고객과 CSP(고객 서비스 공급자)가 제품 및 서비스의 제공 및 보증을 보장하기 위해 서명한 계약의 일부일 수 있습니다. 목표 날짜 및 시간 내에 주문을 이행하기 위해 CSP는 주문 관리 시스템에 의존하여 이행 진행 상황을 모니터링합니다. 위험 관리 지연을 사전에 식별하고 이행 관리자가 해결할 수 있는 경보를 공유합니다.

위험 관리 개요



위험 관리 작동 방식

위험 관리는 주문 이행 프로세스에서 작업을 추적하여 작동합니다. 주문 작업은 주문이 계획된 작업으로 승인될 때 초안 상태로 미리 생성됩니다. 주문 작업 관계가 생성되고 작업 기간이 설정됩니다. 계획된 작업은 초안 상태로 설정되며 시작 시간과 종료 시간이 있습니다. 주문 작업이 이행되는 동안 작업에 할당된 시간 내에 지연이 발생하면 위험 경보가 트리거됩니다.

위험 관리 구성요소

Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
<ul style="list-style-type: none"> <li>Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships</li> <li>Configure jeopardy policy decision tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define and launch SLA for order tasks</li> <li>Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression</li> <li>Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information</li> <li>Rollup jeopardy date changes for all order entities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy</li> </ul>

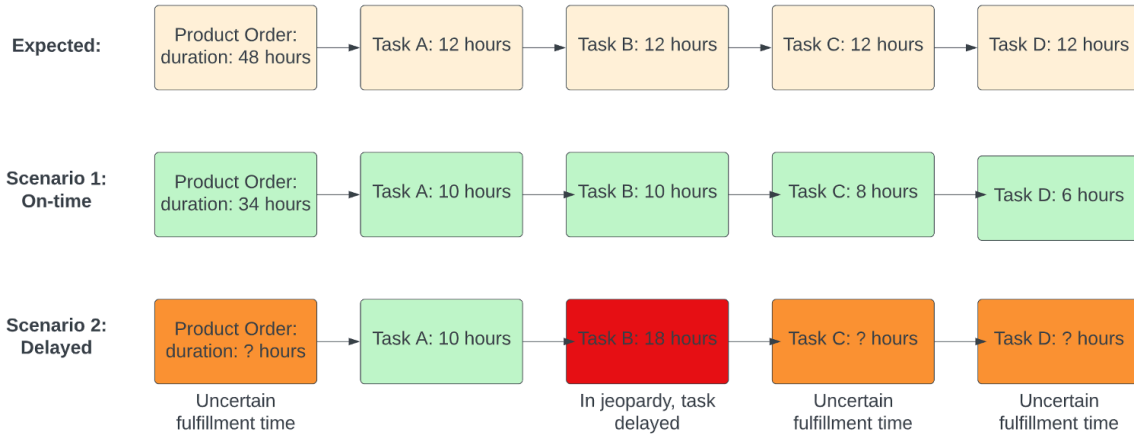
기 계면역

위험 관리 경보 수준

위험 관리에서 이행 관리자는 각 작업에 대해 서로 다른 수준의 경보를 설정할 수 있습니다. 시스템에서 작업 기간을 모니터링할 때 지연되면 이행 계획의 선행 작업과 후속 작업의 위험 수준 조정이 트리거됩니다.

다음 이미지는 몇 가지 위험 관리 구성 예를 보여줍니다.

### 위험 관리 시나리오



위험 관리 시나리오 이미지는 예상, 정시 및 지연과 같은 특정 위험 수준의 작업에 대한 몇 가지 시나리오를 비교합니다. 위험 관리 워크플로우의 모든 작업을 평가하고 워크플로우에서 나중에 발생하는 작업의 위험 수준을 조정합니다.

### 다음에 할 일

다음 링크를 사용하여 구성 및 사용 위험 관리방법에 대해 자세히 알아보십시오.

- [모니터링 위험 관리](#)

### 위험 관리 설정 개요

에 대해 Order Management for Telecommunications 설정하고 구성하는 위험 관리 방법에 대해 알아보십시오.

설계 시간 동안 이행 관리자는 다음 위험 관리 구성 및 설정 단계를 완료해야 합니다.

- **이행 하위 플로우 정의:** 각 사양에 대한 오케스트레이션 계획을 생성합니다. 이행 관리자는 데모 데이터 플로우 작업을 사용하여 주문 작업 관계가 생성되도록 할 수 있습니다.
- **서비스 수준 계약(SLA) 정의 정의:** SLA 정의는 각 주문 작업을 완료하는 데 걸리는 시간을 추적합니다.
- **결정 테이블 빌드:** 주문 작업 기간, 위험 수준 할당 및 위험 활성화를 포함한 정보가 포함된 결정 테이블을 빌드합니다.

### 이행 하위 플로우 정의

를 사용하려면 위험 관리이행 관리자가 기존 이행 하위 플로우를 재구성하거나 각 사양에 대한 하위 플로우를 만들어야 합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

- **주문 작업이 미리 생성됨:** 위험 관리를 위해 구성된 하위 플로우는 초안 상태의 주문 작업을 미리 생성합니다.
- **주문 계획된 작업 생성 플로우 작업 사용:** 의사 결정 빌더에서 새 주문 생성 작업을 사용합니다.
- **작업 관계 생성:** 모든 주문 작업이 생성되면 이행 관리자가 주문 작업 관계를 생성합니다.
- **이행 진행률 정의:** 모든 주문 작업 및 작업 관계가 생성되면 이행 진행률을 정의합니다.

## SLA 정의 작성

SLA 정의 및 SLA 처리 플로우는 이행 계획의 작업에 연결되며 위험 지원 작업이 완료되는 데 걸리는 시간을 추적하고 보고합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

- SLA 정의: 사용 사례에 따라 시작 조건, 일시 중지 조건, 취소 조건 및 재설정 조건을 설정합니다.
- SLA 기간: 작업 SLA가 작성될 때 추적을 수행할 수 있도록 기간이 지정됩니다.
- SLA 처리 플로우를 정의해야 함: 고객은 50%, 75%, 100% 작업 SLA 진행률에서 주문 작업에 대한 위험 수준 계산을 트리거하는 데모 데이터 플로우를 사용할 수 있습니다.

를 사용하여 제품 및 서비스 사양에 연결 위험 관리의사 결정 빌더

결정 테이블은 의 Order Management for Telecommunications 제품 및 서비스 사양에 연결하고 구성하는 위험 관리 데 사용됩니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

- 주문 라인 항목 위험 수준 계산: 지연된 작업 백분율을 기준으로 주문 라인 항목에 대한 위험 수준을 반환합니다.
- 주문 작업 위험 수준 계산: 작업 완료율을 기준으로 작업의 위험 수준을 설정합니다.
- 주문 작업 기간 할당 정책: 주문 기간 및 작업 SLA 정의를 정의합니다.
- 주문 위험 활성화 정책: 사양에 위험이 활성화되어 있는지 정의합니다.

## Jeopardy Management 사용 사례

위험 관리 사용 사례는 의 다양한 시나리오 Order Management for Telecommunications에서 Jeopardy Management가 작동하는 방식을 탐색하고 이해하는 데 도움이 됩니다.

### 디자인 타임 사용 사례

디자인 타임 사용 사례에서는 에 대한 Order Management for Telecommunications 구성 및 설정 위험 관리 과 관련된 몇 가지 시나리오를 설명합니다.

사용 사례: 비즈니스 논리 및 워크플로우 구성

시스템 관리자는 동작과 논리로 이행 하위 플로우를 위험 관리 구성하고 정의하려고 합니다.

제품 사양과 이행 워크플로우를 연결하는 데 사용하는 플로우 디자이너 위험 논리를 정의합니다.

- 초안 상태에서 계획된 주문 작업을 생성합니다.
- 작업 관계를 설정합니다.
- 도메인 주문에 대한 자리 표시자를 만듭니다.
- 도메인 주문에서 주문 작업에 대한 관계를 생성합니다.
- 주문 작업 상태를 설정합니다.
- 위험 결정 테이블을 구성합니다.

### 런타임 사용 사례

런타임 사용 사례에서는 에 대한 실행 및 모니터링 위험 관리 과 Order Management for Telecommunications 관련된 몇 가지 시나리오를 설명합니다.

사용 사례: 고객 주문을 모니터링하는 **Predictive Jeopardy** 지원

이행 에이전트와 관리자는 위험 관리 워크플로우를 사용하여 고객 기한이 누락된 주문의 잠재적 위험을 모니터링합니다.

- 계획된 작업 완료 날짜와 예상 날짜를 계산합니다.
- 서비스 수준 계약(SLA)에 대한 주문 작업을 모니터링합니다.
- 주문 작업 및 주문 라인 항목에 대한 SLA 임계치를 트리거합니다.
- 주문 입력 양식에서 필요에 따라 위험 수준을 업데이트합니다.
- 완료된 주문 작업에 대해 계획된 날짜를 롤업합니다.

사용 사례: 주문 지연 해소 지원 및 ## ##

이행 관리자와 에이전트는 주문 지연이 발생하면 주문 라인 항목이 스태거된 상태로 발생할 때마다 워크플로우 논리가 위험 관리 다시 시작될 것으로 예상합니다.

- 완료된 분해된 주문 라인 항목, 위험 관리 계획된 작업이 추가되면 워크플로우가 다시 시작됩니다.
- 새 계획 작업에는 작업 SLA가 할당되고, 이는 반복되는 모든 작업에 대해 벤치마킹되고 날짜 롤업을 포함합니다.

사용 사례: 기내 주문 지원 및 ## ##

이행 관리자와 에이전트가 주문을 일시 중지하려고 합니다 위험 관리 . 주문 수정이 승인되면 위험 모니터링이 다시 시작됩니다.

- 수정이 진행 중이며 모든 작업이 보류 중: 위험 모니터링이 중단됩니다.
- 주문 수정 승인됨: 작업 상태가 보류 중에서 이전 상태로 변경되고 예정된 작업이 예약된 상태로 전환됩니다.
- Jeopardy 논리는 계획된 날짜와 예상 또는 예상 날짜와 같은 날짜를 다시 계산합니다.
- 날짜는 벤치마킹됩니다.
- 날짜 롤업 논리 실행은 계획된 날짜와 예상 날짜의 새 시작 날짜와 종료 날짜를 반영합니다.

위험 관리 역할 및 가상 사용자

의 역할과 가상 사용자가 주문 관리 어떻게 변경될 수 있는지 위험 관리자세히 알아보십시오.

### 위험 관리의 역할

다음 표에는 사용 설정될 때 위험 관리 의 주문 관리 역할과 가상 사용자가 나열되어 있습니다.

의 가상 사용자 및 역할 위험 관리

가상 사용자	책임	역할
시스템 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에 대한 이행 플로우를 위험 관리구성합니다.</li> <li>• 위험 이행 정책을 정의하는 모든 위험 관련 결정 테이블 규칙 세트를 구성합니다.</li> <li>• 작업에 대한 서비스 수준 계약(SLA) 정의를 구성합니다.</li> <li>• 기존 워크플로우를 검토 및 업데이트하고 업데이트가 필요한 경우 위험 작업을 추가합니다.</li> <li>• 위험 결정 테이블을 검토하고 업데이트합니다.</li> </ul>	admin

의 가상 사용자 및 역할 위험 관리

가상 사용자	책임	역할
주문 이행 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>주문에 미치는 영향에 대한 주문 위험 데이터를 검토합니다.</li> <li>해결을 위해 적절한 숙련된 에이전트에게 작업 위험 우선순위를 할당합니다.</li> <li>위험 정보를 사용하여 고객 주문의 적시 이행을 추적하고 모니터링합니다.</li> <li>위험 위험을 사전에 완화합니다.</li> <li>필요에 따라 주문 위험 관련 문제를 에스컬레이션합니다.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
주문 이행 에이전트	<ul style="list-style-type: none"> <li>위험 데이터에 대한 주문 작업 진행 상황을 추적, 모니터링 및 검토하고, 잠재적인 위험 관련 문제에 대해 사전 예방적으로 조치를 취합니다.</li> <li>이행 관리자에게 위험 문제를 적절하게 에스컬레이션합니다.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
서비스 주문 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠재적인 서비스 주문 영향에 대한 서비스 주문 위험 데이터를 검토합니다.</li> <li>해결을 위해 적절한 숙련된 에이전트에게 작업 위험 우선순위를 할당합니다.</li> <li>위험 정보를 활용하여 고객 주문의 적시 이행을 추적하고 모니터링합니다.</li> <li>위험 위험을 사전에 완화합니다.</li> <li>필요에 따라 위험 관련 문제를 에스컬레이션합니다.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
서비스 주문 에이전트	<ul style="list-style-type: none"> <li>위험 데이터에 대한 주문 작업 진행 상황을 추적, 모니터링 및 검토합니다.</li> <li>주문 위험 영향을 이행 관리자에게 에스컬레이션합니다.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

기 계면역

수평 관계 정의

호환성 규칙을 사용하여 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 수평 관계를 정의할 수 있습니다.

개요

제품 카탈로그를 만들 때 상위 엔터티와 하위 엔터티 간의 관계인 세로 관계를 만들 수 있습니다. Y: 제품 카탈로그 관리자는 제품 카탈로그에서 호환성 규칙을 정의하여 제품과 제품, 제품과 서비스 또는 제품과 자원 간의 관계인 수평 관계를 활성화할 수도 있습니다.

## 수평 관계 사용

호환성 규칙에는 제품, 서비스 및 자원 사양 간의 수평적 관계가 포함됩니다. 이제 고객은 제품이 동위 제품이나 동종 업체 등 동일하거나 다른 제품 오퍼링의 다른 제품에 종속될 수 있는 엔터프라이즈 제품을 주문할 수 있습니다.

수평 관계의 예를 살펴보겠습니다. VoIP(Voice over Internet Protocol)와 인터넷 서비스 간의 관계가 좋은 예입니다. VoIP를 사용하려면 활성 인터넷 연결이 필요하지만 VoIP와 인터넷 서비스는 서로 다른 제품 계층 구조로 정의됩니다. 수평 관계를 사용하면 제품 카탈로그에서 VoIP와 인터넷 서비스 간의 관계를 정의하여 VoIP에 대한 주문 생성 프로세스를 지원하고 주문을 이행할 수 있습니다.

**i** 주: 제품 카탈로그에서 호환성 규칙을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

## 대규모 고객 및 소비자 주문에 대한 비동기 주문 처리

CSP(통신 서비스 공급자)의 관리자인 경우 애플리케이션에서 ServiceNow® 주문 관리 비동기 주문 처리를 사용하여 많은 양의 엔터프라이즈, 다중 사이트 고객 주문 및 소비자 주문을 지원할 수 있습니다.

### 개요

CSP는 기업 고객과 소비자를 모두 지원합니다. 일반적으로 기업 고객의 주문은 대규모 다중 사이트 주문이며 소비자의 주문은 대량입니다.

Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 Product Order Open API를 사용하여 애플리케이션에서 ServiceNow® 주문 관리 주문을 받을 수 있습니다. 주문 처리는 다음 세 단계를 거칩니다.

- 주문 확인
- 수집 주문
- 주문 생성

### 동기식 주문 처리의 작동 방식

동기식 주문 처리를 사용하면 API를 통해 애플리케이션에서 주문 관리 주문을 받습니다. 그런 다음 주문 확인 후 고객 주문 테이블에 주문 기록이 동시에 생성됩니다.

관리자는 에서 및 `create_service_order_validation_sync` 시스템 속성을 True(기본값) 또는 False로 설정하여 `create_product_order_validation_sync` 동기식 주문 처리를 위한 주문 확인을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 동기식 주문 처리는 많은 수의 고객 주문 기록을 생성할 때 비동기식 주문 처리보다 시간이 더 오래 걸립니다.

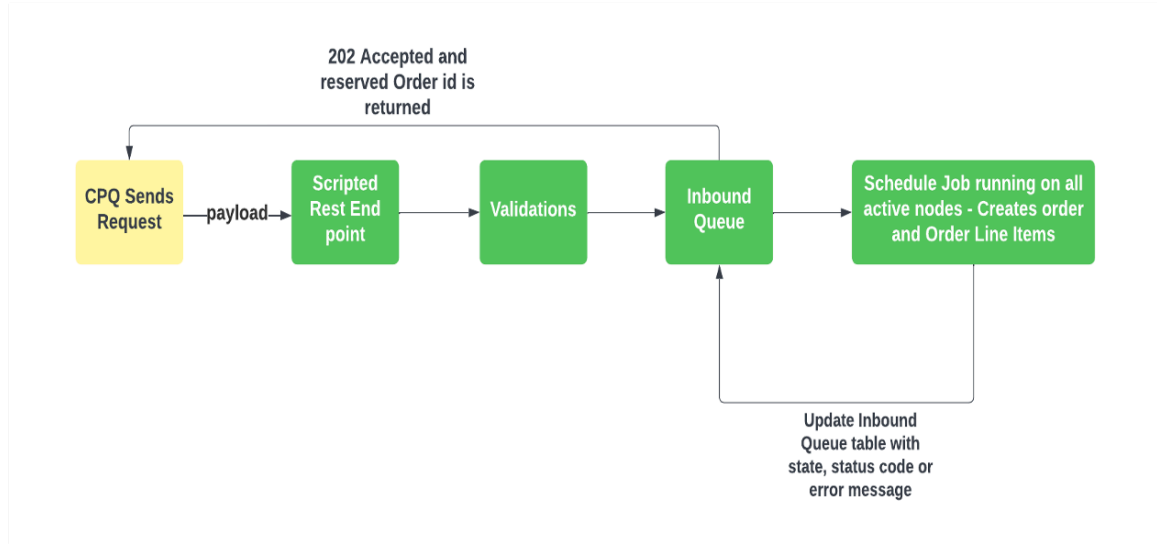
### 비동기 주문 처리의 작동 방식

비동기식 주문 처리에서는 외부 CPQ(Configure, Price, and Quote) 시스템에서 애플리케이션의 주문 관리 API (Scripted Rest End Point)를 통해 많은 양의 주문 또는 많은 수의 주문 페이로드가 수신됩니다. 주문 상세 정보가 먼저 확인된 다음 인바운드 큐 [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue] 테이블에 삽입됩니다. 유효성 검사 오류가 있는 경우 응답에 오류 메시지가 반환됩니다.

이 확인은 제품 주문의 `create_product_order_validation_async` 경우 시스템 속성으로, 서비스 주문의 경우 시스템 속성으로 `create_service_order_validation_async` 관리됩니다. 이러한 속성은 주문이 인바운드 큐 [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue] 테이블에 삽입되기 전에 주문의 비동기 처리에서 유효성 검사를 제어합니다. 기본값은 True로 설정됩니다.

주문 상세 정보가 성공적으로 확인되면 예약된 작업이 실행되어 다음 다이어그램과 같이 인바운드 큐 [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue] 테이블에서 기록을 선택한 후 고객 주문 테이블에 항목을 생성합니다.

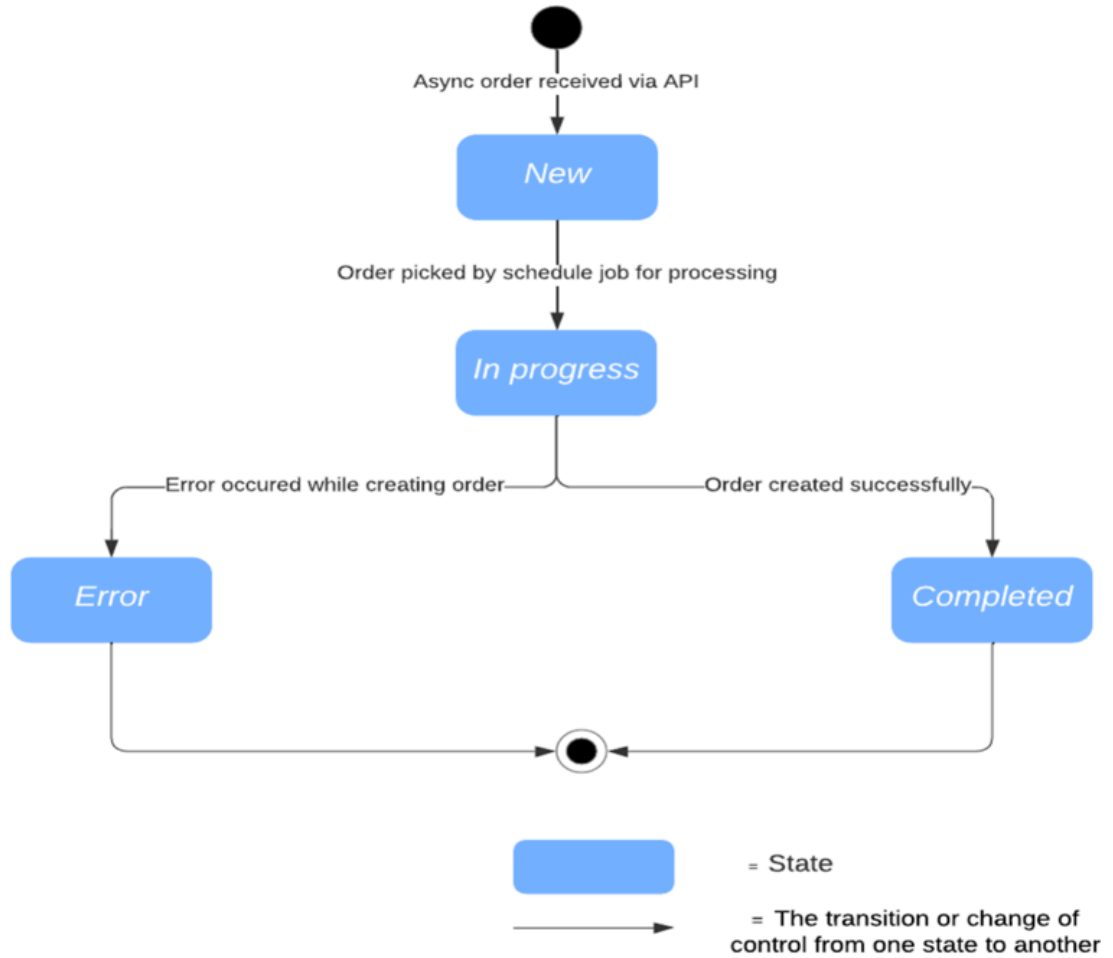
비동기 주문 처리 워크플로우



비동기 주문 처리는 다음 단계를 따릅니다.

1. 펜 API를 활성화해야 합니다. 새 매개 변수 모드를 사용하면 API가 주문을 동기 또는 비동기적으로 처리할 수 있습니다. API에 대한 자세한 내용은 [Product Order Open API](#) 를 참조하세요.
2. 비동기 모드의 Product Order Open API를 통해 많은 양의 주문 또는 많은 수의 주문 페이로드를 받은 후 주문 세부 정보의 유효성이 먼저 검사됩니다. 주문 세부 정보에는 제품 오퍼링, 주문 라인 항목, 주문 사양, 주문 라인 항목 특성 및 주문 라인 항목의 사양 관계가 포함됩니다. 유효성 검사의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오.
3. 주문 상세 정보 확인이 완료되면 고유한 레코드 ID를 가진 각 주문에 대한 항목이 인바운드 큐 [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue] 테이블에 생성됩니다. 다음 다이어그램에서는 인바운드 큐 상태 모델의 작동 방식을 보여줍니다. 주문 항목이 생성되는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오.

### Inbound Queue State Model



기 계 면 역

4. 인바운드 큐 [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue] 테이블에서 모든 주문이 캡처되면 예약된 작업이 실행되어 신규 상태의 기록에 대한 고객 주문을 생성합니다. 예약된 작업이 주문을 생성하는 방법을 알아보려면 다음 문서를 참조하십시오 .

#### 5G 슬라이스 네트워크 주문 관리

CSP(통신 서비스 공급자)는 주문 관리 애플리케이션을 사용하여 카탈로그에서 5G 서비스를 정의하고 슬라이스된 네트워크에 대한 이러한 주문의 생성 및 이행을 관리할 수 있습니다.

#### 개요

네트워크 슬라이싱은 물리적 네트워크를 여러 개의 개별 네트워크로 분할하는 방법을 말합니다. 이러한 개별 네트워크를 슬라이스라고 합니다.

CSP는 5G 네트워크를 슬라이싱하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품 카탈로그에서 필요한 슬라이스 속성을 사용하여 슬라이스 템플릿을 생성하고 관리합니다.
- 슬라이스 템플릿을 사용하여 슬라이스 서비스를 정의하여 슬라이스 사양을 지원합니다.
- 기존 제품 주문 API를 통해 외부 시스템에서 슬라이스 주문의 수집을 지원합니다.

- 슬라이스 주문을 분해하고 분해된 주문에 대한 이행 워크플로를 트리거합니다.
- service order open API를 사용하여 NSMF(Network Slice Management Function)와 같은 사우스바운드 시스템에 대해 사우스바운드 속성을 가진 사우스바운드 슬라이스 주문을 트리거합니다.

## 슬라이싱 주문 관리 방법

제품 카탈로그 관리자는 템플릿 특성 및 템플릿 특성 옵션을 정의하여 제품 카탈로그에서 템플릿을 생성합니다. 제품 카탈로그 관리자가 템플릿 생성을 마치면 제품 카탈로그에 게시합니다. 이 프로세스를 통해 제품 카탈로그 관리자는 5G 네트워크 서비스에 대한 슬라이스 속성 및 속성 값을 사용하여 다양한 유형의 슬라이스에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

그런 다음 제품 카탈로그 관리자가 슬라이스 템플릿을 다양한 사양 범주와 매핑합니다. 제품 카탈로그 관리자는 의사 결정 빌더에서 템플릿 선택 정책 결정 테이블을 사용하여 매핑을 수행합니다. 사용자가 사양 범주를 선택하면 매핑된 템플릿이 서비스 사양 양식에 자동으로 채워집니다. 서비스 사양 양식 필드에 대한 설명은 [Order Management for Telecommunications and Media의 제품 카탈로그 양식](#)을 참조하십시오.

### **i** 주:

- 사양 범주가 여러 템플릿과 매핑되는 경우 최근에 게시된 템플릿이 서비스 사양에 있는 것으로 간주됩니다.
- 사양 범주가 템플릿으로 매핑되지 않은 경우 기본 범주-템플릿 매핑은 서비스 사양에 있는 것으로 간주됩니다.

그런 다음 제품 카탈로그 관리자는 템플릿을 사용하여 5G 서비스에 대한 새 사양을 정의합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

5G 서비스 사양이 생성된 후 슬라이스 주문 생성 및 이행 프로세스에 사용할 수 있습니다. 5G 슬라이스 주문 프로세스는 애플리케이션의 주문 관리 기존 주문 승인, 분해 및 이행 프로세스를 따릅니다.

## 외부 제품 인벤토리 ID

애플리케이션에서 주문 관리 외부 CPQ(구성, 가격, 견적) 시스템의 제품 인벤토리 ID를 사용하여 제품 및 서비스 주문에 대한 다양한 작업에 대한 주문 이행 플로우를 완료할 수 있습니다.

### 개요

애플리케이션을 사용하는 주문 관리 경우 향상된 TM Forum의 Open API를 사용하여 제품 및 서비스 주문을 작성, 변경, 연결 해제, 일시 중단 및 재개할 수 있습니다. 주문 캡처 및 이행 프로세스 후에는 제품 인벤토리 기록에 대해 시스템 생성 ID가 생성되어 다른 주문 작업 유형에 대한 인벤토리에 대한 향후 요청을 관리합니다.

### 외부 ID 사용

외부 인벤토리 ID의 지원을 받아 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품 및 서비스 주문 API를 통해 시스템의 외부 제품 인벤토리 ID 주문 관리를 캡처합니다.
- 새 주문에 대한 외부 인벤토리 ID를 새 테이블에 저장하고 주문 이행 후 생성된 제품 인벤토리 기록과 연결합니다. 또한 주문 이행 프로세스 중에 기내 수정본에 대한 외부 제품 인벤토리 테이블의 ID를 업데이트합니다.
- 외부 CPQ 또는 사우스바운드 시스템에서 외부 인벤토리 ID를 사용하여 주문 관리 시스템의 제품 인벤토리에 대한 주문을 제출, 변경, 연결 해제, 일시 중단, 재개할 수 있습니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

**i** 주: Product Inventory Open API를 사용하여 외부 제품 인벤토리 ID를 제품 인벤토리 기록과 매핑할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [제품 인벤토리 오픈 API](#) 문서를 참조하십시오.

## 애플리케이션 구성 판매 및 주문 관리

판매 및 주문 관리 에이전트가 영업 기회, 견적, 주문 캡처 및 이행, 계약 및 권리와 같은 제품 판매 수명주기의 다양한 스테이지와 각 애플리케이션에서 사용하는 기본 제품 카탈로그 및 가격 책정 기능에서 작업할 수 있도록 (SOM) 애플리케이션을 설정합니다.

애플리케이션 구성에는 판매 및 주문 관리 다음과 같은 몇 가지 기본 작업이 포함됩니다.

- 에서 ServiceNow® Store사용할 응용 프로그램 설치 SOM .
- 설치하는 SOM 애플리케이션의 사용자에게 역할을 할당합니다.

### 애플리케이션 설치 및 구성 SOM

관리자 역할을 가진 사용자는 다음 메인 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 SOM .

#### SOM 구성 작업

구성 작업	설명
기회 관리 애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 기회 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트 및 계정 담당자가 식별된 고객 요구를 기반으로 잠재적 판매를 식별하고 추적하는 기회를 만들고 관리할 수 있습니다.
견적 관리 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.
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.  <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.
판매 및 주문 관리에서 사용자 역할 할당	설치하는 SOM 애플리케이션의 사용자에게 역할을 검토하고 할당합니다.

## 리드 관리 설치 및 구성

영업 에이전트 및 영업 개발 담당자가 리드 관리 잠재 고객을 생성하고 고객의 요구에 따라 사전 영업 제품 추천을 제공할 수 있는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 사용자 역할을 할당하고 에서 사용되는 리드 관리요구 사항 분석 및 칸반 보기와 같은 관련 기능을 구성합니다.

애플리케이션 관리자 및 영업 운영 전문가와 같은 다양한 역할을 가진 관리자와 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 설정합니다 리드 관리.

### 의 구성 작업 리드 관리

작업	설명	역할
리드 관리 설치	스토어에서 ServiceNow® Store 설치합니다리드 관리.	관리자
애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 사용자 역할 할당	, 제품 카탈로그 관리 및 가격 책정 관리에 대한 리드 관리사용자 역할을 할당합니다.	관리자
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	이전에 정의되지 않은 경우 제품 오퍼링 및 카탈로그를 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
요구 분석 구성	영업 에이전트가 리드에 대한 제품 권장 사항을 얻기 위해 작성하는 질문에 대한 요구 사항 템플릿을 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자

### 리드 관리 설치

관리자 역할이 있으면 리드 관리 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 해당 애플리케이션에는 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인과 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.

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

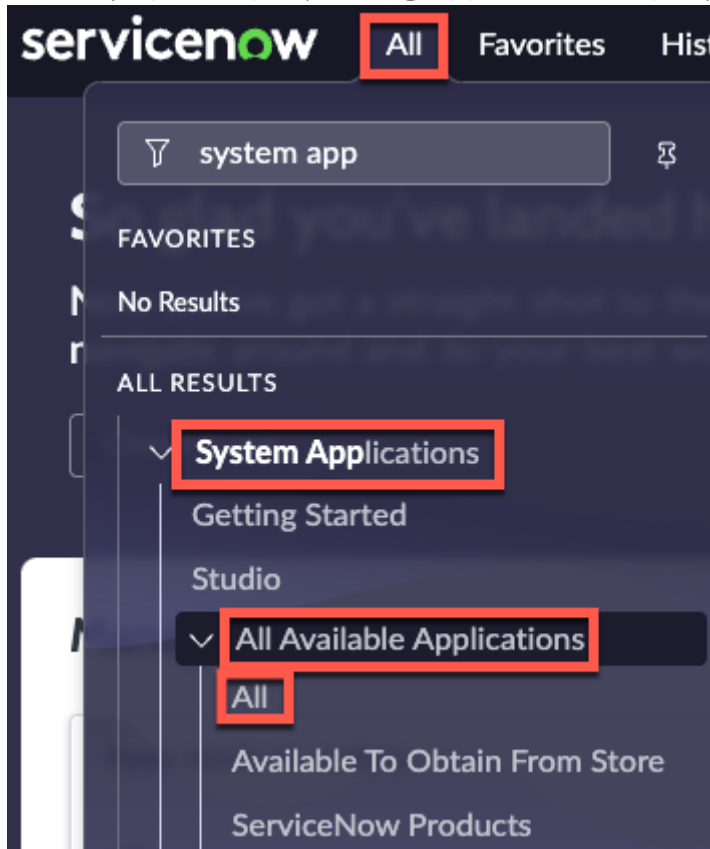
다음 항목이 견적 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

프로시저

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



- 리드 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_quote\_mgmt)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store.

[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.

종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 리드 관리를 설치할 수 있습니다.

- 데모 데이터를 설치하려면 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

데모 데이터 설치 작업	설명
데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려는 경우	<ol style="list-style-type: none"> <li>데모 데이터 로드 옵션을 선택합니다.</li> <li>설치를 선택합니다.</li> </ol> <p><b>중요사항:</b> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.</p>
데모 데이터 로드 옵션을 사용할 수 없지만 데모 데이터가 필요한 경우	설치 <b>기회 관리</b> 후 데모 데이터를 로드합니다.

데모 데이터 설치 작업	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 리드 관리를 설치합니다.</li> <li>b. 모두로 이동하고 필터에 <code>v_plugin.list</code>를 입력합니다.</li> <li>c. 시스템 플러그인 목록에서 데이터 모델 (<code>sn_l2c_lead_mgmt_data_model</code>) 플러그인을 검색합니다. 리드 관리.</li> <li>d. 시스템 플러그인 리드 관리 데이터 모델 창의 관련 링크 아래에서 데모 데이터만 설치를 선택합니다.</li> </ul>

## 기회 관리 설치 및 구성

기회 관리 판매 에이전트 및 계정 담당자가 고객의 요구에 따라 사전 판매 제품 권장 사항을 받을 수 있는 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 사용자 역할을 할당하고 에서 사용되는 기회 관리요구 사항 분석과 같은 관련 기능을 구성합니다.

애플리케이션 관리자 및 영업 운영 전문가와 같은 다양한 역할을 가진 관리자와 사용자는 다음 구성 작업을 완료하여 설정합니다. 기회 관리.

의 구성 작업 기회 관리

작업	설명	역할
기회 관리 설치	스토어에서 ServiceNow® Store 설치합니다. 기회 관리.	관리자
애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 사용자 역할 할당	, 제품 카탈로그 관리 및 가격 책정 관리에 대한 기회 관리 사용자 역할을 할당합니다.	관리자
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	이전에 정의되지 않은 경우 제품 오퍼링 및 카탈로그를 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
제품 가격 책정 구성	이전에 정의되지 않은 경우 사용하려는 <b>가격표</b> , 가격 책정 전략 및 기타 가격 책정 기능을 정의합니다.	가격 책정 관리자
요구 분석 구성	판매 에이전트가 판매 기회에 대한 제품 추천을 받기 위해 작성하는 질문에 대한 요구 사항 템플릿을 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
기회 스테이지 생성	영업 기회에 대한 판매 주기 스테이지를 생성합니다.	판매 운영 전문가
기회의 판매 주기 생성	영업 기회에 대한 판매 주기 유형을 생성합니다.	판매 운영 전문가
영업 주기를 기회 단계와 연결	하나 이상의 기회 스테이지를 판매 주기와 연결합니다.	판매 운영 전문가

## 기회 관리 설치

관리자 역할이 있으면 기회 관리 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 해당 애플리케이션에는 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인과 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.

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

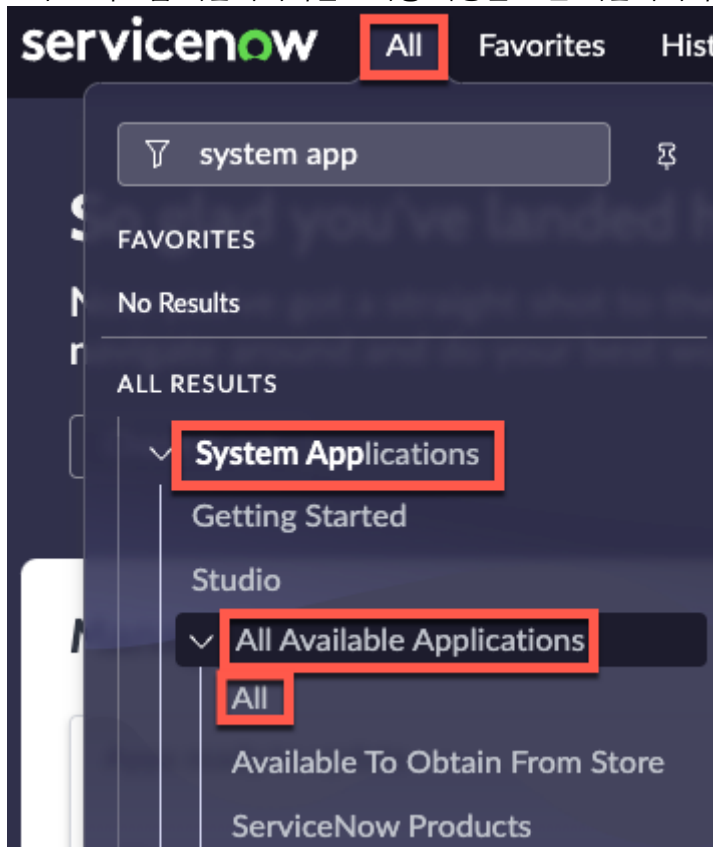
다음 항목이 [기회 관리](#) 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

### 프로시저

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



2. [기회 관리](#) 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_quote\_mgmt)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store.

[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. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.**

종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 **기회 관리** 를 설치할 수 있습니다.

**4. 데모 데이터를 설치하려면 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.**

데모 데이터 설치 작업	설명
데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려는 경우	<p>a. 데모 데이터 로드 옵션을 선택합니다.</p> <p>b. 설치를 선택합니다.</p> <div style="border: 1px solid #00a0e3; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>중요사항:</b> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.</p> </div>
데모 데이터 로드 옵션을 사용할 수 없지만 데모 데이터가 필요한 경우	<p>설치 <b>기회 관리</b> 후 데모 데이터를 로드합니다.</p> <p>a. <b>기회 관리</b> 을 설치합니다.</p> <p>b. 모두로 이동하고 필터에 <code>v_plugin.list</code> 를 입력합니다.</p> <p>c. 시스템 플러그인 목록에서 데이터 모델 (sn_l2c_opportunity_mgmt_data_model) 플러그인을 검색합니다. <b>기회 관리</b>.</p> <p>d. 시스템 플러그인 <b>기회 관리</b> 데이터 모델 창의 관련 링크 아래에서 데모 데이터만 설치를 선택합니다.</p>

### 기회 스테이지 생성

영업 기회에 대한 판매 주기 스테이지를 생성합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_ops\_specialist

#### 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 기회 관리 > 기회 스테이지.
- 새로 만들기를 선택하여 기회 단계를 생성하거나 기존 기회 단계를 선택하여 변경합니다.
- 기회 단계 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 기회 단계 양식

필드	설명
이름	기회 스테이지의 이름입니다. 예를 들어, 인증 또는 개발 또는 제안 또는 협상입니다.

필드	설명
순서	기회 단계에 있는 주문 수입입니다.
유형	기회 스테이지의 유형입니다. 예를 들어 Open 또는 Closed입니다.
활성	이 옵션을 선택하면 기회 단계가 활성화됩니다.

4. 제출을 선택합니다.  
이제 영업 기회에 대한 판매 주기 스테이지가 생성되었습니다.

### 기회의 판매 주기 생성

영업 기회에 대한 판매 주기 유형을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_ops\_specialist

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 기회 관리 > 판매 주기 유형.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 판매 주기 유형을 시작하거나 기존 판매 주기 유형을 선택하여 변경합니다.
3. 판매 주기 유형 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

판매 주기 유형 양식

필드	설명
코드	판매 주기의 유형입니다. 예를 들어 NEW RENEW 또는 NEWCUST 또는 UPSELL입니다.
간단한 설명	새 영업 기회 판매 주기에 대한 자세한 정보입니다.
활성	확인란을 선택하면 판매 주기가 활성화됩니다.

4. 제출을 선택합니다.  
기회에 대한 판매 주기 유형이 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업

영업 기회에 판매 주기 스테이지를 추가합니다. 자세한 내용은 [기회 스테이지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

영업 주기를 기회 단계와 연결

하나 이상의 기회 스테이지를 판매 주기와 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_ops\_specialist

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 기회 관리 > 판매 주기 유형.
2. 변경하려면 기존 판매 주기 유형을 선택합니다.
3. 판매 주기 스테이지 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

4. 하나 이상의 기회 스테이지를 선택하고 왼쪽의 컬렉션에서 오른쪽의 판매 주기 스테이지 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 선택합니다.  
판매 주기 및 기회 스테이지가 연결되었습니다.

## 견적 관리 설치 및 구성

영업 담당자가 고객 견적을 만들고 관리할 수 있도록 설정하는 견적 관리 방법에 대해 알아봅니다.

관리자와 견적 관리 관리자는 다음 구성 작업을 완료하여 설정합니다 견적 관리.

의 구성 작업 견적 관리

작업	설명	역할
견적 관리 설치	<p>스토어에서 ServiceNow® Store 설치합니다 견적 관리. 에이전트에 대해 다음과 같은 주요 기능을 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제품 및 가격 책정으로 견적을 작성한 다음 고객에게 제시합니다.</li> <li>• 를 제품 구성기 사용하여 간단하고 구성 가능한 제품 오퍼링을 선택합니다.</li> <li>• 제품에 가격 조정을 추가합니다.</li> <li>• 고객이 승인하면 견적을 제품 주문으로 전환합니다.</li> </ul>	관리자
애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 사용자 역할 할당	사용자와 제품 카탈로그 및 가격 책정 관리자의 견적 관리 역할을 설정합니다.	관리자
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성	이전에 정의되지 않은 경우 제품 오퍼링 및 카탈로그를 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자
제품 가격 책정 구성	<p>이전에 정의되지 않은 경우 사용하려는 가격표, 가격 책정 전략 및 기타 가격 책정 기능을 정의합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 견적에 가격 책정이 적용되는 방식을 제어하는 <b>가격 목록</b> 과 가격 책정 전략을 설정합니다.</li> <li>• 비용 장부를 사용하는 경우 제품 오퍼링의 단가를 정의하는 <b>비용 장부</b>를 생성합니다.</li> </ul>	가격 책정 관리자
비용 장부 및 비용 마진 활성화	<code>sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation</code> 시스템 속성을 사용하여 에서 견적 관리비용 장부 및 비용	견적 관리 관리자

## 의 구성 작업 견적 관리

작업	설명	역할
	마진 기능을 활성화합니다. 이러한 기능을 통해 판매 에이전트는 판매 견적을 생성할 때 제품 단가와 비용 마진을 볼 수 있습니다.	

### 견적 관리 설치

관리자 역할이 있으면 견적 관리 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 해당 애플리케이션에는 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인과 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.

권리에 따라 설치 후 데모 데이터를 설치해야 할 수 있습니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

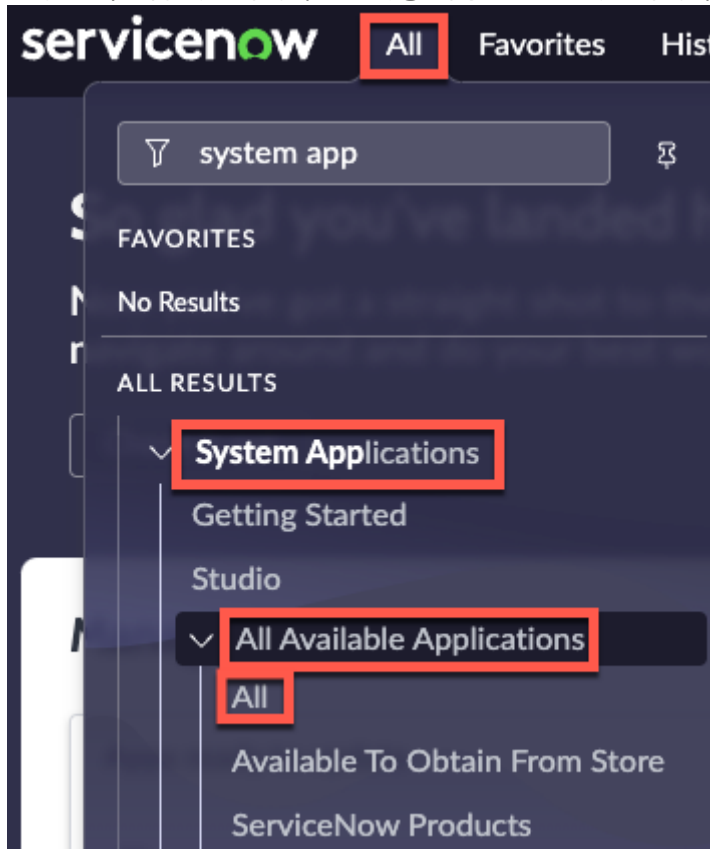
다음 항목이 견적 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

프로시저

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



- 견적 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn\_quote\_mgmt)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store.

[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.

종속 플러그인과 애플리케이션은 설치되어 있거나, 현재 설치되어 있거나, 설치해야 하는 경우 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 견적 관리를 설치할 수 있습니다.

- 데모 데이터를 설치하려면 권리에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

데모 데이터 설치 작업	설명
데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려는 경우	<ol style="list-style-type: none"> <li>데모 데이터 로드 옵션을 선택합니다.</li> <li>설치를 선택합니다.</li> </ol> <p><b>중요사항:</b> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.</p>
데모 데이터 로드 옵션을 사용할 수 없지만 데모 데이터가 필요한 경우	설치 견적 관리후 데모 데이터를 로드합니다.

데모 데이터 설치 작업	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 견적 관리를 설치합니다.</li> <li>b. 모두로 이동하고 필터에 <code>v_plugin.list</code>를 입력합니다.</li> <li>c. 시스템 플러그인 목록에서 견적 관리 데이터 모델(<code>sn_l2c_quote_mgmt_data_model</code>) 플러그인을 검색합니다.</li> <li>d. 시스템 플러그인 견적 관리 데이터 모델 창의 관련 링크 아래에서 데모 데이터만 설치를 선택합니다.</li> </ul>

### 계약 관리 프로과 통합

및 계약 관리 프로를 통합 견적 관리 하면 판매 에이전트가 계약 요청을 시작하면서 거래를 마무리하고 사용자와 고객 간의 계약을 공식화할 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 플러그인.
2. 판매 및 주문 관리용 계약 관리(견적 관리 with 계약 관리 프로) 플러그인(`com.sn_som_clm`)을 검색합니다.

**i** 주: 이 플러그인을 활성화하려면 계약 핵심 플러그인(`com.sn_cm_core`)에 종속되어 있습니다. 견적에서 계약 생성 워크플로우를 사용하도록 설치되었는지 확인합니다.

3. 활성화를 선택합니다.
4. 이 통합을 설정하려면 초기 구성 단계를 완료하십시오.  
설정에 계약 관리 프로대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [계약 관리 프로 구성](#) .

다음에 수행할 작업  
자세한 내용은 및 [계약 요청 시작](#)를 참조하십시오 [계약 핵심 설정](#) .

### 판매 계약 관리 구성

판매 계약 관리 이 애플리케이션을 사용하여 향후 트랜잭션을 위해 구매자와 판매자 간에 판매 계약을 생성합니다.

#### 판매 계약 관리 활성화

관리자는 다음 플러그인을 활성화하여 사용자가 판매 계약을 만들고 관리할 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 [플러그인 활성화](#) 문서를 참조하십시오.

판매 계약 관리 플러그인

플러그인	설명	의존성
판매 계약 데이터 모델 [com.sn_sales_agmt_core]	이 플러그인은 판매 계약을 관리하기 위한 기본 객체를 제공합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>제품 카탈로그 관리 코어 [com.sn_prd_pm]</li> <li>가격 관리 [com.sn_csm_pricing]</li> </ul>
판매 계약 관리 [com.sn_sales_agmt_wf]	이 플러그인은 판매 계약을 생성하고 관리하는 워크플로우를 제공합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>판매 계약 데이터 모델 [com.sn_sales_agmt_core]</li> <li>현금으로 연결 코어 [com.sn_l2c_core]</li> </ul>

설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 [판매 계약 관리와 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오. 계정에서 판매 계약을 보려면 계정 양식에서 판매 계약 관련 목록을 수동으로 구성해야 합니다.

ServiceNow Store에서 앱 요청

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 [ServiceNow Store](#) 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 출시 정보는 [ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보](#).

판매 계약 관리와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화 판매 계약 관리 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

판매 계약 역할 상세 정보

역할	설명	포함하는 역할
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	이 역할을 통해 사용자는 판매 계약, 판매 계약 라인 및 관련 데이터 (예: 특성, 가격 목록 및 기타 테이블)에 대한 읽기 작업을 수행할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_prd_pm.product_catalog_viewer(sn_prd_pm 포함)</li> <li>sn_quote_mgmt_core.quote_viewer(sn_csm_p 포함)</li> </ul>

판매 계약 역할 상세 정보

역할	설명	포함하는 역할
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	이 역할을 통해 사용자는 판매 계약 및 판매 계약 라인에 대한 작업을 수행, 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있습니다.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer

설치되는 테이블

판매 계약 관리 테이블

테이블	설명
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	모든 판매 계약을 저장합니다.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	판매에 동의한 제품과 서비스를 나타내는 판매 계약의 라인을 저장합니다.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	판매할 제품 및 서비스의 속성을 저장합니다.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	협상 중에 적용된 조정을 저장합니다.

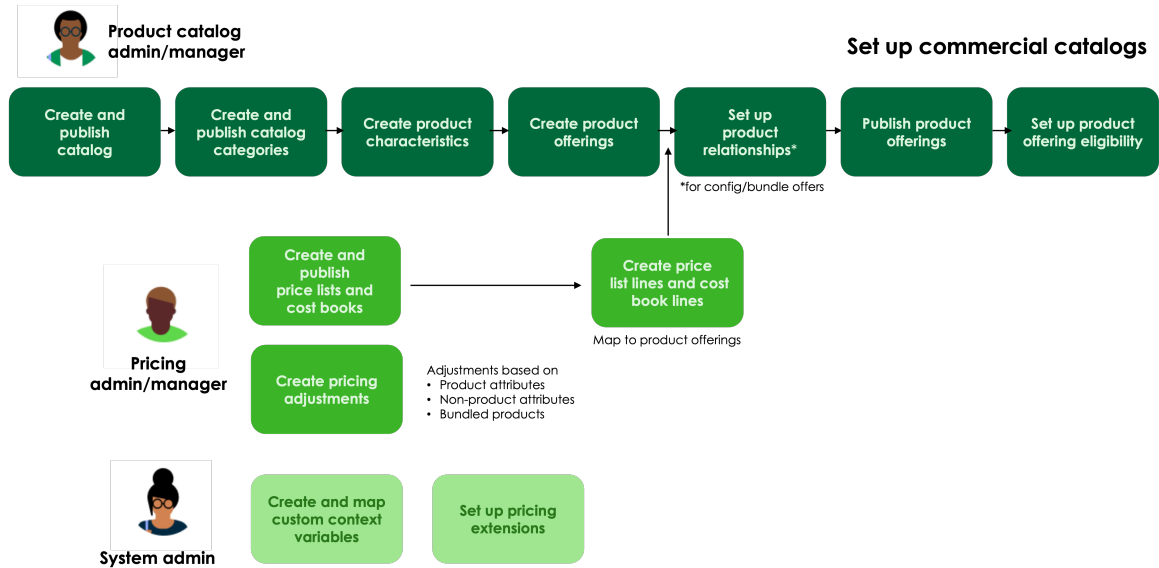
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성

에이전트가 판매 전 활동, 주문 캡처 및 판매 후 참여를 위해 사용할 판매 및 주문 관리 수 있는 제품 오퍼링 및 관련 제품 카탈로그를 생성합니다.

제품 카탈로그 관리자 또는 카탈로그 관리자는 다양한 구성 작업을 완료하여 조직에서 판매하는 제품 및 서비스에 대한 제품 카탈로그 및 오퍼링을 생성합니다. 또한 제품 오퍼링에 대한 가격 책정을 설정하는 가격 책정 관리자라도 협력합니다. 가격 책정에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) **제품 가격 책정 구성**.

다음 워크플로우 예는 가격 책정 관리자가 수행하는 가격 책정 구성 작업을 포함하여 카탈로그 및 제품 오퍼링을 설정하는 일반적인 일련의 단계를 보여줍니다. 조직에서 일부 단계는 선택 사항일 수 있으며 카탈로그 엔터티 간의 제품 관계 설정과 같은 다른 단계는 약간 다른 순서로 발생할 수 있습니다.

제품 카탈로그 및 가격 책정 구성 워크플로우



**i** 주: 권리를 검토하여 사용 가능한 제품 오퍼링 옵션을 확인합니다.

제품 오퍼링 및 카탈로그 구성 개요

애플리케이션의 판매 및 주문 관리 2024년 5월 릴리스부터 를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 제품 오퍼링 카탈로그, 제품 오퍼링 및 제품 오퍼링 관계를 구성할 수 있습니다.

다음 표에서는 에서 사용할 수 있는 제품 카탈로그 관리다양한 기능을 설정하기 위한 구성 작업을 설명합니다.

제품 오퍼링 및 카탈로그 관리 구성 작업

구성 작업	설명
제품 오퍼링 카탈로그 생성	카탈로그 계층 구조의 최상위 엔터티인 카탈로그를 만듭니다. 카탈로그에는 범주가 있을 수 있으며 범주에는 하위 범주 또는 제품 오퍼링이 있을 수 있습니다.
제품 오퍼링 범주 생성	카탈로그에서 유사한 제품 오퍼링을 구성하는 데 사용되는 제품 오퍼링 범주를 정의합니다. 카탈로그 범주를 사용하면 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 더 쉽게 찾아보고 탐색할 수 있습니다.
제품 특성 및 특성 옵션 생성	제품 오퍼링을 구별하는 특정 속성, 속성 및 옵션을 정의하여 구성과 가격 책정에 영향을 줍니다.
제품 오퍼링 생성	카탈로그 및 범주에 제품 오퍼링을 구성하고 추가합니다. 게시되면 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 사용할 수 판매 및 주문 관리 있습니다.
제품 시각적 자료 추가	제품 오퍼링에 이미지와 썸네일을 추가하여 에이전트가 기회, 견적 및 주문을 구축할 때 도움을 줍니다.
제품 오퍼링 관계 생성	제품 관계를 생성하여 제품과 서비스를 함께 묶어 주문 프로세스를 간소화합니다. 제품 오퍼링 관계는 여러 제품 오퍼링을 번들로 그룹화할 수 있도록 하여 주문 캡처 환경을 구동합니다. 번들을 사용하면 특별 번들 가격을 제공할 수도 있습니다.

제품 오퍼링 및 카탈로그 관리 구성 작업

구성 작업	설명
제품 오퍼링에 관련 계약 추가	애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 제품 오퍼링에 관련 계약을 추가합니다.
제품 오퍼링에 측정 단위 추가	에서 판매 및 주문 관리 제품 오퍼링에 UOM(측정 단위)을 추가합니다.
제품 오퍼링 버전 생성	제품 버전을 생성하여 게시된 제품 오퍼링에 업데이트를 추가합니다.
제품 오퍼링 관계 그룹 생성	에서 제품 오퍼링 번들을 관련 그룹 판매 및 주문 관리으로 결합합니다.
요구 분석 구성	에이전트가 기획에 추가할 수 있는 제품 오퍼를 결정하는 데 사용하는 제품 선택 가이드의 질문서인 요구 사항 템플릿을 생성합니다.
제품 카탈로그 엔터티 익스포트 및 임포트	인스턴스 간에 ServiceNow 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다. 예를 들어, 카탈로그 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다.
제품 오퍼 자격 구성	제품 카탈로그, 제품 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링하여 제품 카탈로그에 고객에게 적합한 제품 오퍼링만 표시합니다.


제품 오퍼링 카탈로그 생성

카탈로그는 카탈로그 계층 구조의 최상위 엔터티입니다. 카탈로그에는 범주가 있으며 범주에는 하위 범주 또는 제품 오퍼링이 있을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 카탈로그.
- 새로 만들기를 선택합니다.  
양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 양식

필드	설명
번호	제품 카탈로그를 식별하는 시스템 생성 번호입니다.
이름	카탈로그의 이름입니다.
썸네일 이미지	카탈로그의 썸네일 이미지입니다. 이미지 첨부부를 선택하여 이미지를 업로드합니다.
이미지	카탈로그의 이미지입니다. 이미지를 upload하기 위해 이미지 첨부부를 선택합니다.
기본값	이 카탈로그가 에이전트에게 표시되는 기본 카탈로그임을 나타내는 옵션입니다. 에이전트는

필드	설명
	한 기본 카탈로그에서 다른 기본 카탈로그로 전환할 수 있습니다.
설명	예를 들어 제품 카탈로그에 대한 간략한 설명입니다.
상태	카탈로그의 상태입니다. 지원되는 수명 주기 상태는 초안, 게시됨, 폐기됨 및 보관됨입니다.
시작 날짜	카탈로그를 애플리케이션에 사용할 수 판매 및 주문 관리 있는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
종료 날짜	에서 카탈로그를 더 이상 사용할 판매 및 주문 관리수 없는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
코드	카탈로그의 제품 코드입니다.  입력한 카탈로그 이름 에 따라 시스템이 자동으로 코드를 생성하지만 원하는 영숫자 문자열로 값을 변경할 수 있습니다.

4. Save(저장)를 선택한 다음, Publish(게시)를 선택합니다.  
제품 오퍼링 카탈로그가 초안 상태입니다.
5. 게시를 선택합니다.  
카탈로그 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 제품 오퍼링 범주를 만들 수 있는 범주 탭이 열립니다.

다음에 수행할 작업  
제품 오퍼링 범주를 생성합니다.


### 제품 오퍼링 범주 생성

카탈로그에서 유사한 제품 오퍼링을 구성하는 데 사용되는 제품 오퍼링 범주를 정의합니다. 제품 범주를 사용하면 에이전트가 기획, 견적 및 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 더 쉽게 찾아보고 탐색할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제품 > 제품 오퍼링 범주.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

#### 제품 오퍼링 범주 양식

필드	설명
번호	제품 범주를 식별하는 고유한 시스템 정의 번호입니다.

필드	설명
이름	범주의 이름입니다.
리프	이 범주에 하위 범주가 없음을 나타내는 옵션입니다. 리프를 선택하면 범주에 제품 오퍼가 있을 수 있지만 하위 카테고리는 있을 수 없습니다. 리프를 선택하지 않으면 범주에는 하위 범주만 있을 수 있지만 제품 오퍼링은 있을 수 없습니다.
썸네일 이미지	제품 오퍼링 범주의 썸네일 이미지입니다. 이미지 첨부을 선택하여 이미지를 업로드합니다.
이미지	제품 오퍼링 범주의 이미지입니다. 이미지 첨부을 선택하여 이미지를 업로드합니다.
설명	범주에 대한 간략한 설명입니다.
상태	<p>범주 상태:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초안: 범주가 게시되기 전의 초기 상태입니다.</li> <li>◦ 게시됨: 제품 범주가 카탈로그에 게시되었습니다. 범주가 게시된 후 업데이트할 수 있습니다. 연결된 제품 오퍼링이 없는 경우 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다.</li> <li>◦ 폐기됨: 범주가 폐기되어 더 이상 활성 상태가 아닙니다. 범주를 업데이트할 수 없습니다.</li> <li>◦ 보관됨: 범주가 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다.</li> <li>◦ 카탈로그로 복사됨: 제품 범주가 복사되었습니다.</li> </ul>
시작 날짜	카탈로그에서 범주를 사용할 수 있는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
종료 날짜	카탈로그에서 범주가 더 이상 사용되지 않는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
코드	<p>범주의 제품 코드입니다.</p> <p>입력한 범주 이름을 기반으로 시스템이 자동으로 코드를 생성하지만 원하는 영숫자 문자열로 값을 변경할 수 있습니다.</p>

5. 저장을 선택합니다.
6. 범주를 카탈로그에 연결합니다.
  - a. 카탈로그 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
  - b. 카탈로그 범주 양식에서 이 범주가 속한 게시된 카탈로그를 선택하고 저장을 선택합니다.
7. 범주의 세부 정보 탭에서 게시를 선택합니다.

범주 상태가 게시됨으로 변경되고 선택한 카탈로그에 추가됩니다.

- 필요한 경우 상위 범주 및 하위 범주 탭을 사용하여 해당 범주의 상위 범주와 하위 범주를 정의합니다.

다음에 수행할 작업  
**제품 오퍼링 생성.**

### 제품 카탈로그 시각적 자료 표시 활성화

시스템 속성을 사용하여 제품 카탈로그의 제품 타일에 표시된 제품 이미지 표시를 `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` 켭니다.

시작하기 전에  
 필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

`sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` 시스템 속성은 상업용 제품 카탈로그에 표시되는 이미지를 제어합니다. 이 속성은 서비스 카탈로그 또는 제품 인벤토리 카탈로그에는 적용되지 않습니다.

#### 프로시저


- 다음으로 이동 모두 필터에 `sys_properties.list`를 입력합니다.
- `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` 시스템 속성을 엽니다.
- 값 필드에 `true`를 입력하여 제품 카탈로그에서 제품 오퍼링 이미지 표시를 활성화합니다.
- 업데이트를 선택합니다.  
 제품 오퍼링 시각적 개체가 카탈로그에 로드됩니다. 제품 오퍼링에 시각적 개체가 없는 경우 사용할 수 없는 이미지 텍스트가 제품 오퍼링 타일에 대신 표시됩니다.

### 제품 오퍼링 생성

에서 제품 오퍼링을 만들고 게시합니다 판매 및 주문 관리. 제품 오퍼링은 카탈로그 제공자로부터 주문할 수 있는 엔터티를 나타내며 가격 책정 정보를 포함합니다. 제품 오퍼링이 게시되면 주문 에이전트가 리드, 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 사용할 수 있게 됩니다.

시작하기 전에  
 필요한 역할: `sn_prd_pm.product_catalog_admin` 및 `sn_prd_pm.product_catalog_manager`

#### 프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
  - 다음으로 이동 제품 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
- i** 주: 제품 사양에서 제품 오퍼링을 생성할 수도 있습니다.
- 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 제품 오퍼링 양식

필드	설명
번호	제품 오퍼링에 대해 시스템이 할당한 번호입니다.
이름	유사한 제품 이름과 구별하는 데 도움이 되는 제품 오퍼링의 대체 이름입니다.

필드	설명
표시 이름	추가되는 제품 오퍼링의 이름입니다.
오퍼링 유형	제품 오퍼링의 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 제품: 에이전트가 를 사용하여 주문 에 추가할 수 있는 제품 엔터티입니다 CSM 구성 가능 작업 공간.</li> <li>◦ 권리: 에이전트가 주문에 추가할 수 있는 보증 또는 구독과 같은 엔터티입니다.</li> </ul>
오퍼링 하위 유형	권리 유형: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 보증</li> <li>◦ 보증 연장됨</li> <li>◦ 라이선스</li> <li>◦ 구독</li> </ul>
제품 사양	주문 이행을 유도하는 제품 오퍼링의 기능 뷰입니다.
제품 모델	제품 모델의 이름입니다.
계약 생성	권리 계약을 제품 주문에 추가할 수 있음을 에이전트에게 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 주문 이행 후 서비스 계약이 생성됩니다. 권리가 계약으로 관리되는 경우에 사용됩니다.
판매 가능	제품 오퍼링을 독립 실행형 항목으로 판매할 수 있음을 나타내는 옵션입니다. 선택하는 경우 제품 오퍼링을 독립 실행형 항목으로 판매할 수 있습니다. 선택하지 않으면 제품 오퍼링을 번들의 일부로 판매할 수 있지만 독립 실행형 항목으로는 판매할 수 없습니다.
가격 책정 방법	제품의 가격 책정 방법: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 일회성: 제품에 대한 단일 수수료입니다.</li> <li>◦ 반복: 예약된 간격으로 발생하는 요금입니다. 반복되는 요금의 주기를 설정할 수 있습니다.</li> </ul>
주기	반복되는 가격 책정: 매월 또는 매년.
하위 사양 특성 복사	이 옵션을 선택하면 사양 계층 구조의 모든 하위 사양 특성을 복사하는 옵션입니다. 예를 들어, 제품 오퍼링에 연결된 제품 사양이 있는 경우 이 옵션을 선택하면 특성이 상위 사양 외에 하위 사양에서도 상속됨을 나타냅니다.  복합 제품에 대한 제품 사양을 입력하고 제품 오퍼링을 저장하면 표시됩니다.
설명	제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 주문 에이전트가 주문할 때 제품을 이해하는 데 도움이 됩니다.
오퍼링 카탈로그	제품 오퍼링이 포함된 카탈로그입니다.
시작 날짜	애플리케이션에 제품 오퍼링을 사용할 수 판매 및 주문 관리 있는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(📅)을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
종료 날짜	제품 오퍼링이 애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 삭제된 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(📅)을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.

필드	설명
상태	제품 오퍼링의 상태입니다. 상태에는 초안, 게시됨, 폐기됨 및 보관됨이 포함됩니다. 초안 상태에서 제품 오퍼링을 업데이트할 수 있습니다.
유통 채널	<p>배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다.</p> <p>응용 프로그램을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 을 입력합니다 서비스 브리지.</p>
소유자	제품 오퍼링을 담당하는 사람입니다.
월간 반복 청구	매달 반복되는 요금입니다. 이전 버전과의 호환성을 위해 월별 반복 청구가 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
비반복 청구	한 번 적용되는 과금입니다. 이전 버전과의 호환성을 위해 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
코드	제품 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 시스템에서 생성되었지만 SKU 또는 기타 산업별 제품 코드를 나타내도록 코드를 편집할 수 있습니다.
버전	이 제품 오퍼링 버전에 할당된 버전 번호입니다.
초기 버전	제품 오퍼링의 초기 버전 이름입니다.
이전 버전	제품 오퍼링의 여러 버전이 존재할 수 있습니다. 이 필드에서는 이전 버전을 볼 수 있습니다.
계약 조건	<p>계약 기간:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12개월</li> <li>◦ 24개월</li> <li>◦ 36개월</li> <li>◦ 48개월</li> <li>◦ 60개월</li> </ul>

**4. 저장**을 선택한 다음, 게시를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- [제품 특성 및 특성 옵션 생성](#)
- [제품 시각적 자료 추가](#)
- [제품 카탈로그 범주 추가](#)
- [제품 오퍼링에 관련 계약 추가](#)
- [제품 오퍼링에 측정 단위 추가](#)
- [제품 오퍼링 버전 생성](#)
- [제품 오퍼링 관계 그룹 생성](#)

제품 특성 및 특성 옵션 생성

나중에 에서 제품 오퍼링 판매 및 주문 관리에 추가할 수 있는 제품 특성 및 특성 옵션을 추가합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

이 태스크 정보

이 절차를 사용하여 제품 오퍼링에 추가하는 제품 특성 및 특성 옵션을 빌드합니다. 예를 들어 제품 오퍼링이 자전거인 경우 특성에는 자전거 크기 및 색상이 포함될 수 있으며, 특성 옵션은 사용 가능한 다양한 자전거 크기 및 색상과 같은 옵션 선택입니다. 에이전트가 주문을 생성하거나 견적을 작성할 때 옵션에 제품 구성이 나타납니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 특성 > 특성.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 특성 생성

필드	설명
이름	제품 특성의 이름입니다.
코드	제품 특성 이름을 기반으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 시스템에서 생성되었지만 SKU 또는 기타 산업별 제품 코드를 나타내도록 코드를 편집할 수 있습니다.
설명	특성에 대한 간략한 설명입니다(예: DSL 속도).
입력 유형	<p>특성의 기능을 식별하는 입력 옵션 목록입니다. 입력 유형에 따라 다음과 같은 추가 옵션을 사용할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Address:</b> 주소 입력을 위한 입력</li> <li>◦ 첨부 파일: 외부 문서의 첨부 파일에 대한 입력입니다.</li> <li>◦ 확인란: 선택하거나 선택 취소하는 옵션입니다.</li> <li>◦ 선택: 특성에 대해 선택하는 옵션입니다. 선택(<b>Choice</b>)을 선택하면 특성 옵션(Characteristic Options) 탭에서 특성에 대한 옵션을 정의할 수 있습니다.</li> <li>◦ 날짜/시간: 날짜 및 시간을 입력하기 위한 입력입니다.</li> <li>◦ 기간: 기간 입력에 대한 입력입니다.</li> <li>◦ 이메일: 이메일 주소 입력을 위한 입력입니다.</li> <li>◦ 레이블: 레이블을 생산할 수 있는 선택 항목에 대한 입력입니다.</li> <li>◦ 1줄 텍스트: 텍스트 한 줄의 자유 형식 입력에 대한 입력입니다.</li> <li>◦ 예/아니오: 예/아니오 응답을 선택해야 하는 입력입니다.</li> </ul>

5. 저장을 선택합니다.  
선택한 입력 유형에 따라 새 특성에 더 많은 옵션이 있는 경우 추가 단계를 완료해야 할 수 있습니다.
6. 새 특성에 더 많은 옵션이 있는 경우 다음 단계를 완료합니다.

- a. 특성 옵션 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
- b. 특성에 대한 옵션을 입력하고 저장을 선택합니다.  
특성에 옵션이 추가됩니다. 이 단계를 반복하여 필요한 만큼 옵션을 추가합니다. 나중에 제품 오퍼링을 구성할 때 특성과 옵션을 추가할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성
- 통신 제품을 생성하는 경우 제품, 서비스 및 자원 사양 범주를 생성하고 모델 범주와 연결합니다.

제품 오퍼링에 특성 및 특성 옵션 추가

의 판매 및 주문 관리제품 오퍼링 특성 탭을 사용하여 기존 제품 오퍼링에 특성 및 특성 옵션을 추가합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

이 태스크 정보

특성 및 특성 옵션을 만드는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 다음 절차를 통해 이미 존재하지만 게시되지 않은 제품 오퍼링에 특성을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. **Product Offering** Characteristics(제품 오퍼링 특성) 탭에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

제품 오퍼링 특성 양식

필드	설명
특성	제품 오퍼링 특성입니다. 기존 특성을 선택합니다. 새로 만들기를 선택하여 특성을 생성합니다.
특성 옵션	제품 오퍼링에 대한 특성 옵션입니다. 기존 특성 옵션을 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 옵션을 생성합니다.
특성 유형	특성 유형을 선택할 수 있는 옵션입니다.
제품 오퍼링	제품 오퍼링의 이름입니다.
순서	옵션의 숫자 순서입니다. 숫자 1로 지정된 옵션이 순서에서 첫 번째로 나타납니다.

필드	설명
필수	주문을 완료하는 데 특성 옵션이 필요함을 나타내는 옵션입니다.
기본값	이 특성 옵션을 나타내는 옵션이 기본 선택입니다.
고객 입력 필요	제품 옵션에 소비자 입력이 필요함을 나타내는 옵션입니다.

5. 저장을 선택합니다.

제품 오퍼링 특성이 제품 오퍼링에 추가됩니다. 제품 오퍼링 특성 탭에서 특성을 선택하여 추가로 변경합니다.

제품 시각적 자료 추가

에이전트가 제품의 모양을 쉽게 볼 수 있도록 제품 오퍼링 판매 및 주문 관리 에 시각 자료를 추가합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

이 태스크 정보

주문 에이전트가 주문 및 견적에 넣는 제품을 볼 수 있도록 제품 오퍼링에 이미지를 추가합니다.


프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 시각적 자료 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제품 영상

필드	설명
이름	시각적 개체의 경우 Name입니다.
제품 오퍼링	제품의 이름입니다.
활성	썸네일 이미지가 제품을 설명하는 데 사용됨을 나타내는 옵션입니다.
썸네일 이미지	제품 오퍼링의 썸네일 시각적 개체입니다. 이미지 첨부을 선택하여 썸네일 이미지를 업로드합니다.
기본	썸네일 시각적 개체가 기본 시각적 개체임을 나타내는 옵션입니다.
이미지	제품 오퍼링의 시각적 개체입니다. 이미지 첨부을 선택하여 이미지를 업로드합니다.

6. 저장을 선택합니다.

 주: 제품 카탈로그에서 제품 시각적 자료 표시를 켜야 합니다. 자세한 내용은 [제품 카탈로그 시각적 자료 표시 활성화](#) 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 카탈로그 범주 추가

제품 오퍼링 범주 탭을 사용하여 이 그룹 판매 및 주문 관리로 제품을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager


이 태스크 정보

제품 카탈로그 범주는 제품을 그룹으로 구성하는 데 도움이 되며, 이를 통해 주문 에이전트는 주문을 생성하거나 견적을 작성하는 동안 제품을 더 쉽게 찾을 수 있습니다. 카탈로그 범주는 카탈로그와 연결됩니다. 카탈로그에 대한 자세한 내용은 [이 참조하십시오 제품 오퍼링 카탈로그 생성](#).

제품을 추가하려면 먼저 제품 오퍼링 카탈로그 범주를 게시해야 합니다.

이 절차에서는 제품 오퍼링 범주 탭에 대해 설명합니다. 제품을 추가하기 전에 범주를 설정하려면 [이 참조하십시오 제품 오퍼링 범주 생성](#).

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제품 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 오퍼링 범주 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
범주	기존에 게시된 범주를 선택합니다.
제품 오퍼링	작업 중인 제품 오퍼링의 이름입니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 범주 정보를 검토하고 게시를 선택합니다.  
범주가 게시되고 제품 오퍼링을 추가하거나 하위 범주를 만들 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가

- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

### 제품 오퍼링 관계 생성

제품 관계를 생성하여 제품과 서비스를 함께 묶어 주문의 편리함을 높입니다. 제품 오퍼링 관계는 여러 제품 오퍼링을 번들로 그룹화할 수 있도록 하여 주문 캡처 환경을 구동합니다. 관계 그룹의 다른 번들에도 번들을 추가할 수 있습니다.


### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### 이 태스크 정보

제품을 함께 번들로 묶는 제품 오퍼링 관계를 생성합니다. 번들 제품 오퍼링은 그룹으로 주문할 수 있으며 변경할 수 없습니다.

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 오퍼링 관계 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 제품 오퍼링 관계 양식

필드	설명
표시 이름	인터페이스에 표시되는 제품 관계의 이름입니다.
소스 제품 오퍼링	소스 제품 오퍼링에 대해 시스템에서 생성된 참조입니다.
대상 제품 오퍼링	소스 제품 오퍼링과 함께 번들로 제공되는 오퍼링입니다.
관계 유형	제품 사이의 관계를 식별하는 옵션: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 없음 - 번들 제품에 관계가 없음을 나타냅니다.</li> <li>◦ 암시적 - 번들로 그룹화된 제품에 암시적 관계가 있음을 나타냅니다.</li> </ul>
제품 오퍼링 관계 그룹	유사한 제품 오퍼를 논리적으로 그룹화하는 데 사용되는 오퍼링 관계 그룹에 대한 참조입니다.
측정 단위	번들 제품의 측정 단위입니다. 측정 단위(예: 상자 또는 케이스)를 선택합니다.
기본값	제품 오퍼링 관계가 기본값임을 나타내는 옵션입니다.
필수	제품 오퍼링 관계가 필수 사항임을 나타내는 옵션입니다.
기본 수량	제품 관계의 기본 수량을 나타내는 옵션입니다.
최대 수량	번들의 최대 제품 수량을 나타내는 옵션입니다.
최소 수량	번들의 최소 제품 수량을 나타내는 옵션입니다. 이러한 플래그는 각 관계가 관계 그룹의 일부인지 여부에 따라 다른 의미를 갖습니다.

- 저장을 선택합니다.  
관계가 생성됩니다. 추가 변경하려면 제품 오퍼링 관계 탭에서 관계를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성


제품 오퍼링에 관련 계약 추가

애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 제품 오퍼링에 관련 계약을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
- 관련 계약 탭을 선택합니다.
- 새로 만들기를 선택합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 제품 오퍼링

필드	설명
계약	제품 오퍼링에 추가할 계약입니다. 계약 목록에서 계약을 선택합니다.
제품 오퍼링	작업 중인 제품 오퍼링을 반영하는 시스템 생성 항목입니다.

- 저장을 선택합니다.  
계약이 관련 계약 탭의 제품 오퍼링에 나타납니다. 계약 기록을 선택하여 계약 상세 정보를 추가로 변경할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성


### 제품 오퍼링에 측정 단위 추가

에서 판매 및 주문 관리제품 오퍼링에 UOM(측정 단위)을 추가합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 목록에서 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 측정 단위 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 측정 단위 양식

필드	설명
제품 오퍼링	선택한 제품 오퍼링의 이름입니다.
측정 단위	기존 측정 단위를 선택하는 옵션 또는 새로 만들기를 선택하여 새 측정 단위를 추가합니다.
기본값	선택한 UOM이 기본값임을 나타내는 옵션입니다.
활성	선택한 UOM이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다.

6. 저장을 선택합니다.

#### 다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

#### 제품 오퍼링 버전 생성

에서 판매 및 주문 관리게시된 오퍼링을 업데이트해야 하는 경우 제품 오퍼링 버전을 생성합니다.


#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### 이 태스크 정보

제품 오퍼링이 게시된 후에는 변경할 수 없습니다. 게시된 제품 오퍼링에 변경 내용을 추가하려면 새 버전을 만드십시오.

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 목록에서 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.

3. Versions( 버전 ) 탭에서 **Create New Version**(새 버전 생성)을 선택합니다.  
제품 오퍼링의 다음 버전이 표시됩니다.
4. 상세 정보 탭에서 변경 내용을 적용하고 저장한 다음, 오퍼링을 게시합니다.  
버전 기록은 유지됩니다. 각 버전에는 고유한 수명 주기 상태가 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링 관계 그룹 생성

제품 오퍼링 관계 그룹 생성

관계 그룹을 사용하여 하위 제안 옵션 또는 관계를 논리적 그룹으로 구성하고 의 그룹 수준에서 판매 및 주문 관리카드널리티 규칙을 설정합니다. 그러면 제품 구성기제품 오퍼링 그룹이 .

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

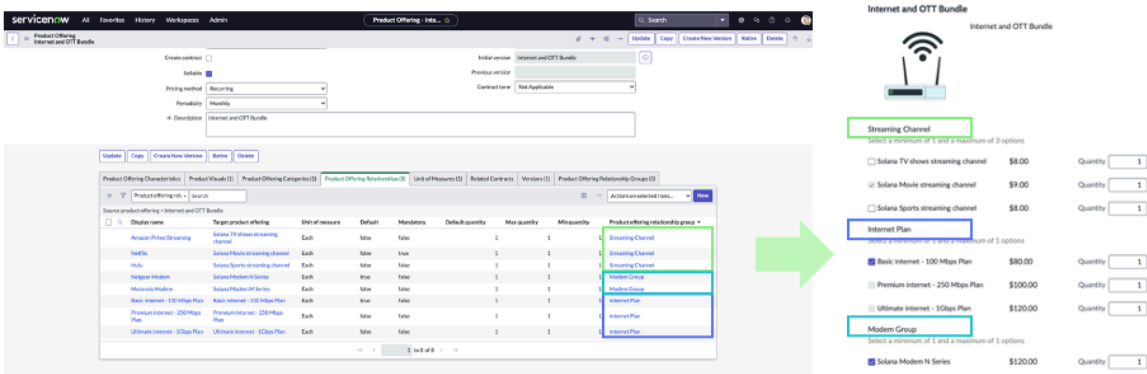
이 태스크 정보

제품 오퍼링 관계 그룹을 생성하여 제품 번들을 의 그룹 제품 구성기로 구성합니다.

예를 들어, 인터넷 및 OTT 번들 제품 오퍼링은 모뎀 그룹, 인터넷 그룹 및 계획 스트리밍 채널 그룹이라는 세 가지 제품 오퍼링 관계 그룹을 갖도록 구성됩니다.

번들 제품 오퍼링은 다른 번들 또는 개별 제품 오퍼링일 수 있습니다.

번들의 하위 제품 오퍼링을 에이전트에게 논리적 그룹의 제품 구성기 옵션을 제공하는 제품 오퍼링 관계 그룹에 할당합니다. 다음 예에서는 제품 오퍼링 그룹이 제품 구성기.



프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 작업 중인 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 제품 오퍼링 관계 그룹 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제품 오퍼링 관계 그룹 양식

필드	설명
이름	관계 그룹의 이름입니다.
설명	관계 그룹에 대한 설명입니다.
제품 오퍼링	컨텍스트에서 현재 제품 오퍼링에 대한 참조입니다.
순서	관계 그룹이 제품 구성기에 표시되는 순서입니다.
최대 옵션	구성하는 동안 관계 그룹 내에서 선택할 수 있는 최대 옵션 수입니다.
최소 옵션	관계 그룹 내에서 선택해야 하는 최소 옵션 수입니다.

6. 저장을 선택합니다.  
 관계 그룹은 제품 오퍼링의 일부로 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

- 제품 특성 및 특성 옵션 생성
- 제품 시각적 자료 추가
- 제품 카탈로그 범주 추가
- 제품 오퍼링 관계 생성
- 제품 오퍼링에 관련 계약 추가
- 제품 오퍼링에 측정 단위 추가
- 제품 오퍼링 버전 생성

제품 사양과 번들로 제공되는 제품 제공

제품 카탈로그 관리 는 번들의 모든 수준에서 연결된 제품 사양 또는 사양 계층 구조가 있는 제품 오퍼링의 번들링을 지원합니다.

지원되는 제품 오퍼 번들

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 다음 제품 제안 조합에 대한 번들 제안을 생성할 수 있습니다.

- 여러 수준의 오퍼가 여러 개 있지만 어떤 수준에서도 제품 사양 참조가 없는 최상위 오퍼링입니다.
- 모든 수준에서 제품 사양 참조를 가질 수 있는 여러 수준의 여러 오퍼가 있는 최상위 오퍼링입니다.
- 두 개 또는 세 개의 중첩 수준이 있는 최상위 제안으로, 리프 수준 제품 제안이 사양 계층 구조를 참조합니다.

서로 다른 수준의 사양 참조가 있는 제품 번들이 견적 또는 주문에 추가되면 사양 참조 및 제품 제안 참조를 사용하여 적절한 트랜잭션 라인이 생성됩니다. 에서 ServiceNow 주문 관리이행이 완료되면 해당 도메인 주문이 생성되고 판매된 제품 및 제품 인벤토리에 대한 기록이 생성되거나 업데이트됩니다.

제품 사양에서 상속된 특성

제품 오퍼링을 만들고 제품 사양 계층 구조를 참조할 때 하위 사양 특성 복사라는 옵션을 선택할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 제품 오퍼링이 사양 또는 사양 계층 구조의 모든 특성을 상속합니다. 예를 들어, 제품 오퍼링에 연결된 제품 사양이 있는 경우 특성은 상위 사양 외에 하위 사양에서도 상속됩니다. 상위 사양의 속성은 항상 제품 오퍼링에 의해 상속됩니다.

번들 제품 오퍼링을 생성할 때 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 사양에서 상속된 특성을 제외하고 주문 보강을 위한 속성 같은 다른 특성을 오퍼링에 추가합니다.
- 사양에서 상속된 제품 오퍼링 특성을 삭제합니다.

제품 오퍼링에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) **제품 오퍼링 생성**.

### 제품 오퍼 자격 구성

제품 카탈로그, 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 동적으로 필터링하여 고객이 적합한 카탈로그, 범주 및 오퍼링만 표시할 수 있습니다. 에이전트는 기회, 견적 및 주문을 생성할 때 이 필터링된 제품 정보를 볼 수 있습니다.

### 개요

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 에이전트가 견적 또는 주문을 생성할 때 고객에게 적합한 제품만 표시되도록 제품 카탈로그, 오퍼링 범주 및 제품 오퍼링을 필터링하는 비즈니스 규칙을 생성합니다. 제품을 필터링하면 에이전트가 고객에게 올바른 제품을 판매하는 데 도움이 됩니다. 필터는 다음 제품 자격 매트릭스에서 설정한 결정 규칙을 기반으로 합니다.

- **제품 오퍼링 카탈로그 자격:** 제품 오퍼링 카탈로그에 적용할 자격 규칙을 정의합니다. 예를 들어 이 매트릭스를 사용하여 국가, 주 또는 도시와 같은 고객 위치를 기준으로 판매 카탈로그를 필터링할 수 있습니다.
- **제품 오퍼링 범주 자격:** 제품 오퍼링 범주에 적용할 자격 규칙을 정의합니다.
- **제품 오퍼링 자격:** 제품 오퍼링에 적용할 자격 규칙을 정의합니다.

이러한 매트릭스는 표시되는 카탈로그, 제품 범주 및 제품 오퍼링을 제어하는 조건과 컨텍스트 변수를 설정하기 위한 프레임워크입니다. 및 Pricing Management와 함께 제품 카탈로그 관리 제공되는 시스템 정의 컨텍스트 변수를 사용하거나 관리자와 협력하여 자격 매트릭스에 사용할 마케팅 세그먼트 또는 판매 채널과 같은 고유한 사용자 지정 컨텍스트 변수를 개발할 수 있습니다.

### 구성 작업

다음 작업을 완료하여 제품 자격 매트릭스를 설정합니다.

#### 제품 자격 구성 작업

작업	설명	역할
사용자 지정 컨텍스트 변수 생성	시스템 정의 및 기존 사용자 지정 컨텍스트 변수를 검토합니다. 필요한 경우 새 컨텍스트 변수를 추가한 다음 <b>고객 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑합니다.</b>	관리자
규칙 엔터티 필터 생성	제품 엔터티에 대한 자격 필터를 정의합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
제품 자격 매트릭스에서 제품 자격 규칙 정의	제품 자격 매트릭스의 결정 테이블에서 자격 규칙을 정의합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저

#### 규칙 엔터티 필터 생성


제품 자격 매트릭스에 사용할 제품 엔터티에 대한 규칙 필터를 생성합니다. 규칙 필터는 규칙이 적용되는 방식을 정의합니다(예: 제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링).

시작하기 전에

필터가 적용되는 엔터티(예: 특정 제품 카탈로그, 범주 또는 제품 오퍼링)를 결정합니다.

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 규칙 엔터티 필터.
3. 새로 만들기를 선택합니다.  
양식의 필드에 내용을 입력합니다.

규칙 엔터티 필터

필드	설명
필터 이름	필터의 이름입니다(예: CA# ## ### ##).
엔터티	규칙에 대한 제품 엔터티: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 제품 카탈로그</li> <li>◦ 제품 오퍼링 범주</li> <li>◦ 제품 오퍼링</li> </ul>
필터 유형	적용할 필터 유형: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 정적: 특정 목록을 사용하여 제품 엔터티를 필터링합니다.</li> <li>◦ 동적: 엔터티를 필터링할 조건을 설정합니다.</li> </ul>
코드	필터 이름을 기반으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다.
제품 <카탈로그, 범주 또는 오퍼링>	선택한 엔터티 를 기준으로 필터링할 제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링입니다. 이 필드는 정적을 필터 유형으로 선택한 경우에만 나타납니다.
조건	엔터티를 필터링하는 데 사용할 조건입니다. 조건 설정 빌더를 사용하여 조건을 지정합니다. 이 필드는 동적을 필터 유형으로 선택한 경우에만 나타납니다.

4. 저장을 선택합니다.

이제 제품 자격 매트릭스에서 규칙 필터를 사용할 수 있습니다.

제품 자격 매트릭스에서 제품 자격 규칙 정의

제품 오퍼링 카탈로그 자격, 제품 오퍼링 범주 자격 또는 제품 오퍼링 자격 매트릭스를 사용하여 제품 자격 규칙을 정의합니다.

시작하기 전에

규칙 엔터티 필터를 생성하고 자격 규칙을 정의하는 데 필요한 새 사용자 지정 컨텍스트 변수를 정의합니다.

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager


이 태스크 정보

자격 규칙을 정의할 때 자격을 결정하는 두 가지 모드를 고려하십시오.

- 부적격: 기본적으로 부적격한 것으로 간주되는 모든 카탈로그, 범주 및 제품 오퍼링을 결정한 다음, 필요에 따라 자격 규칙을 설정합니다.
- 적격: 기본적으로 적격으로 간주되는 모든 카탈로그, 범주 및 제품 오퍼링을 결정한 다음, 필요에 따라 부적격 규칙을 설정합니다.

제품 자격 매트릭스에 대한 결정 테이블의 기본 결과 필드를 사용하여 기본 모드를 제어합니다.

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 규칙 매트릭스.
3. 정의할 규칙에 대한 제품 자격 매트릭스를 선택합니다.
  - 제품 카탈로그에 대한 자격 규칙을 설정하려면 제품 카탈로그 자격 매트릭스를 선택합니다.
  - 제품 범주에 대한 자격 규칙을 설정하려면 제품 범주 자격 매트릭스를 선택합니다.
  - 제품 오퍼링에 대한 자격 규칙을 설정하려면 제품 오퍼링 자격 매트릭스를 선택합니다.
4. **Edit Rule** (규칙 편집)을 선택합니다.  
 선택한 자격 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리 워크플로우 스튜디오 고 자격을 제어하는 조건을 설정하기 위한 결정 테이블과 입력이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 자격을 제어하는 규칙을 설정합니다.
  - a. 조건 섹션의 기본 결과 필드에서 사용 중인 자격 모드를 검토하고 필요한 경우 업데이트합니다.
  - b. 새 결정 행 추가를 선택합니다.
  - c. 행에서 적용할 입력(컨텍스트 변수)의 열(예: 청구 상태 또는 계정)을 선택합니다.
  - d. 활성 열에서 값을 true로 설정합니다.
  - e. 결과 섹션의 자격 규칙 열에서 적용할 자격 상태(예: 부적격 또는 적격)를 선택합니다.
  - f. 규칙 엔터티 필터 열에서 적용할 필터를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.  
 확인 상태(**Validation Status**) 및 확인 메시지(**Validation Messages**) 열을 검토하여 필수 입력, 출력 또는 기타 정보가 누락되었는지 확인합니다. 이 경우 적절한 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.  
 필터링된 제품 엔터티(제품 카탈로그, 범주 또는 오퍼링)는 필터에 따라 판매 및 주문 에이전트에게 표시되거나 숨겨집니다.

### 제품 자격에 확장점 사용

확장점을 사용하여 (SOM) 애플리케이션에서 사용되는 제품 자격 논리를 제어하는 외부 소스에서 사용자 지정 스크립트를 호출합니다 판매 및 주문 관리 .

사용 가능한 확장점에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 확장점 목록에서 원하는 확장점을 선택하여 확인합니다.

### 제품 자격 확장점

확장점	설명
<code>sn_prd_pm. EligibilityRulesExtensionPoint</code>	제품 카탈로그, 범주 및 오퍼링에 대한 자격 방법을 정의하기 위한 확장점입니다.

## 제품 카탈로그 엔터티 익스포트 및 임포트

제품 카탈로그 관리자는 인스턴스 간에 ServiceNow 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 임포트할 수 있습니다. 예를 들어, 카탈로그 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다. 각 프로세스에는 별도의 단계 집합이 포함됩니다.

### 개요

익스포트할 제품 카탈로그 엔터티를 선택합니다. 그러나 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트한 후에는 특성, 특성 옵션, 템플릿 및 UOM(측정 단위)과 같은 특정 기본 엔터티를 제품 오퍼링, 제품 사양 및 서비스 사양에서 참조하므로 먼저 대상 인스턴스로 임포트해야 합니다. 따라서 특정 제품 카탈로그 엔터티를 다음 순서에 따라 대상 인스턴스로 임포트하십시오.

1. 익스포트한 기본 엔터티를 임포트합니다.
2. 제품 오퍼링을 익스포트하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그를 임포트합니다.
3. 제품 오퍼링 및 제품 사양을 임포트합니다.

### 내보내기 및 가져오기 프로세스

다음 단계에 따라 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다.

#### 제품 카탈로그 단계 익스포트 및 임포트

단계	설명
제품 카탈로그 엔터티 익스포트	제품 카탈로그 엔터티를 한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 익스포트합니다. 엔터티는 JSON으로 내보내지고 로컬 다운로드 디렉터리로 다운로드됩니다.
익스포트 작업 상태 보기	내보내기 작업의 상태를 확인합니다.
제품 카탈로그 엔터티 임포트	JSON 파일로 익스포트된 제품 엔터티를 다른 인스턴스로 임포트합니다.
임포트 작업 상태 보기	임포트 작업의 상태를 확인합니다.

**i** 주: 릴리스로 업그레이드 Washington DC 한 후 추가되지 않은 경우 시스템 관리자가 소스 및 대상 인스턴스의 메인 제품 카탈로그 엔터티에 코드 필드 값을 추가해야 합니다.

#### 업그레이드 후 카탈로그 엔터티에 코드 필드 값 추가

메인 제품 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 추가합니다. 시스템은 이 필드를 사용하여 익스포트 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값이 대상 인스턴스에 삽입되거나 업데이트되는지 여부를 결정합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

릴리스에서는 Washington DC 메인 제품 카탈로그 엔터티에 대해 코드 필드가 추가되었습니다. 릴리스로 Washington DC 업그레이드한 후 이러한 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값이 비어 있으면 수정 스크립트와 요청 시 예약된 작업을 모두 실행하여 메인 제품 카탈로그 엔터티에 대한 코드 필드 값을 추가합니다.

수정 스크립트는 특성 옵션에 대한 코드 필드 값을 추가합니다. 예약된 작업은 제품 오퍼링, 제품 오퍼링 카탈로그 및 제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 코드 필드 값을 추가합니다.

프로시저

1. 소스 인스턴스에서 모두 > 시스템 정의 > 스크립트 수정.
2. 코드 채우기 필드를 선택하고 수정 스크립트 실행을 선택합니다.  
시스템이 스크립트를 실행하여 코드 필드 값을 특성 옵션에 추가합니다.
3. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 예약된 작업.
4. *Schedule job to populate code field on master entities* 작업을 선택합니다.
5. Run(실행) 필드가 On Demand(요청 시)로 설정되어 있는지 확인하고 **Execute now**(지금 실행)를 선택합니다.  
시스템에서 제품 오퍼링, 제품 오퍼링 카탈로그, 제품 오퍼링 범주, 제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 코드 필드 값을 추가하는 작업을 실행합니다.
6. *Schedule Job with upgrade script to populate code* 작업을 선택합니다.
7. Run(실행) 필드가 On Demand(요청 시)로 설정되어 있는지 확인하고 **Execute now**(지금 실행)를 선택합니다.  
시스템에서 제품 카탈로그 관리 코어에 코드 필드 값을 추가하는 작업을 실행합니다.
8. 대상 인스턴스에서 1단계부터 7단계까지 반복합니다.

결과

제품 카탈로그 관리자는 소스 인스턴스에서 제품 카탈로그 엔터티를 익스포트하고 대상 인스턴스로 임포트할 수 있습니다.

제품 카탈로그 엔터티 익스포트

제품 카탈로그 엔터티를 JSON 파일로 익스포트하고 파일을 로컬 다운로드 디렉터리에 저장하여 다른 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있습니다.

시작하기 전에


릴리스로 Xanadu 업그레이드한 후 소스 및 대상 인스턴스의 메인 제품 카탈로그 엔터티에 코드 필드 값을 사용할 수 있는지 관리자에게 확인하십시오. 자세한 내용은 [업그레이드 후 카탈로그 엔터티에 코드 필드 값 추가](#)를 참조하십시오.

필요한 역할: product\_catalog\_admin

이 태스크 정보

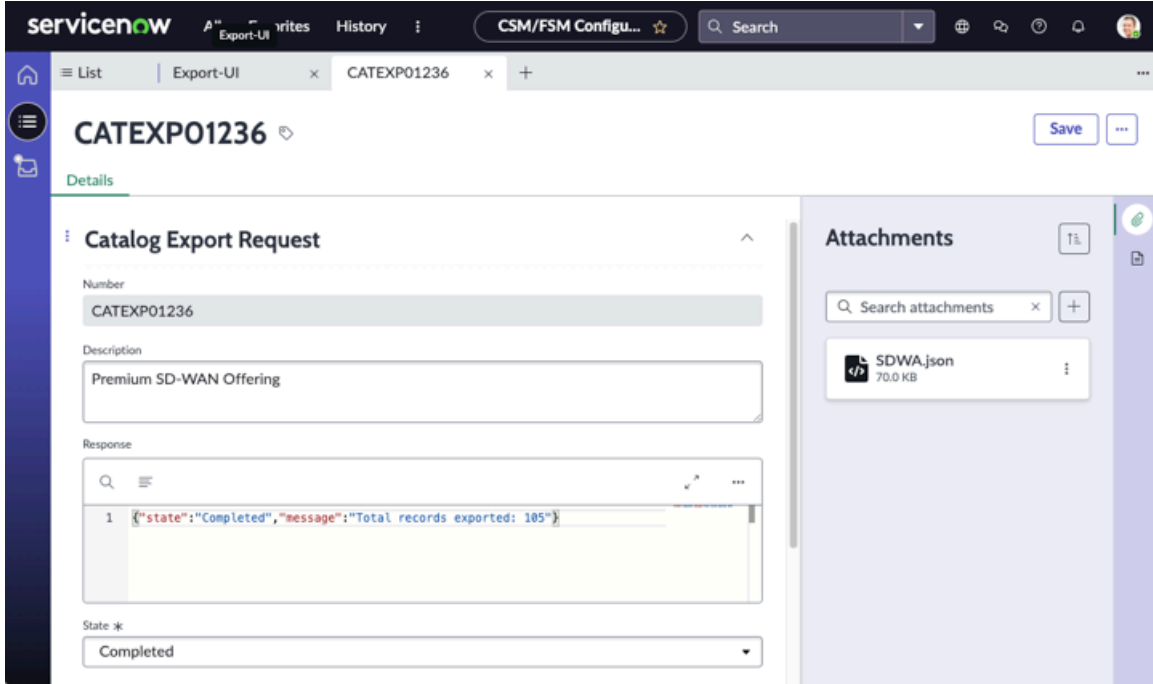
카탈로그 엔터티는 어떤 순서로든 익스포트할 수 있지만 특정 순서로 대상 인스턴스로 임포트해야 합니다. 기본 엔터티(특성 및 특성 옵션, 템플릿, 측정 단위)를 먼저 임포트한 다음 제품 카탈로그, 제품 오퍼링 및 제품 사양을 임포트합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 익스포트 > 엔터티 익스포트.  
내보내기 엔터티 목록에는 이전 내보내기 작업이 표시됩니다.
3. 계층 구조 익스포트를 선택하여 익스포트 작업을 시작합니다.  
카탈로그 익스포트 양식이 익스포트 UI 탭에서 열립니다.
4. 엔터티 유형에서 소스 인스턴스에서 익스포트할 제품 카탈로그 엔터티를 선택합니다.  
제품 카탈로그 엔터티는 제품 오퍼링, 제품 사양, 서비스 사양, 제품 오퍼링 카탈로그, 특성, 측정 단위 및 템플릿입니다.
5. 내보낼 항목을 선택하고 내보내기를 선택합니다.
6. 내보내기 작업에 파일 이름과 설명을 지정한 다음, 제출을 선택합니다.  
익스포트 프로세스가 시작되고 카탈로그 익스포트 ID가 메시지에 표시됩니다.

7. 새로 고침하여 익스포트된 JSON 파일 찾기 및 보기 엔터티 익스포트 목록에서 내보내기 작업을 선택합니다.

내보낸 파일이 첨부 파일 창에 나타납니다.



8. 익스포트한 파일을 다운로드할 첨부 파일을 선택합니다.  
파일이 JSON 파일로 다운로드되고 로컬 다운로드 디렉터리에 저장됩니다.

다음에 수행할 작업

- [제품 카탈로그 엔터티 임포트](#)
- [익스포트 작업 상태 보기](#)


익스포트 작업 상태 보기

제품 카탈로그 또는 가격 책정 엔터티에 대한 익스포트 작업의 상태를 확인하여 진행 중인지 또는 완료되었는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 카탈로그 엔터티의 product\_catalog\_admin, 가격 책정 엔터티의 sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

프로시저

1. **CSM Configurable Workspace**에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 익스포트 > 카탈로그 익스포트.  
카탈로그 익스포트 목록에는 익스포트 작업의 상태가 표시됩니다.
3. 내보내기 작업의 상태 열에서 상태를 봅니다.

다음에 수행할 작업

익스포트 작업이 완료되면 [제품 카탈로그 엔터티를 임포트](#) 하거나 [가격 책정 엔터티를 대상 인스턴스로 임포트](#)합니다.

제품 카탈로그 엔터티 임포트

플랫폼 임포트 기능을 사용하여 제품 카탈로그 엔터티를 ServiceNow 임포트합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: product\_catalog\_admin

프로시저

1. 데이터를 임포트할 대상 인스턴스로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 카탈로그 임포트 > 임포트.  
카탈로그 임포트 데이터 소스 창이 열립니다.
3. 다음 메시지가 나타나면 링크를 선택하여 애플리케이션 범위를 제품 카탈로그 관리로 변경합니다.
4. 첨부 파일(📎) 아이콘을 선택하여 JSON 파일을 첨부합니다.
5. 파일 선택을 선택하고 가져올 파일을 선택합니다.
  - ❗ 주: 대상 인스턴스로 파일을 임포트할 때는 엔터티 유형에 따라 특정 순서로 파일을 임포트합니다.
    - a. 내보낸 기본 엔터티(예: 특성, 특성 옵션, 템플릿 및 UOM)를 먼저 임포트합니다.
    - b. 제품 오퍼링을 익스포트하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그를 임포트합니다.
    - c. 제품 오퍼링, 제품 사양 및 서비스 사양을 임포트합니다.
6. 파일이 업로드되면 첨부 파일 창을 닫습니다.
7. 관련 링크 아래에서 모든 기록 로드를 선택합니다.  
가져온 파일의 데이터가 로드되고 가져온 작업을 보여주는 진행률 창이 열립니다.
8. 강력한 변환 실행을 선택한 다음, 변환 단추를 선택합니다.
9. 다음 단계 섹션의 진행률 창에서 임포트한 파일 이름을 선택하여 결과를 확인합니다.  
임포트한 데이터가 올바른 테이블에 로드됩니다.
10. 임포트한 엔터티의 엔터티 목록 뷰로 이동하여 임포트한 데이터를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

- [익스포트 작업 상태 보기](#)
- [임포트 작업 상태 보기](#)

임포트 작업 상태 보기

제품 카탈로그 또는 가격 책정 엔터티에 대한 임포트 작업의 상태를 확인합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 카탈로그 엔터티에 대한 product\_catalog\_admin 및 가격 책정 엔터티에 대한 sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

프로시저

1. 제품 카탈로그 또는 가격 책정 모듈로 이동합니다.
  - 제품 카탈로그 엔터티를 확인하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 카탈로그 임포트.
  - 가격 책정 엔터티를 확인하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 > 가격 책정 > 임포트.
2. 관련 링크 아래의 링크를 선택하여 임포트 작업 상태를 확인합니다.
  - 임포트 세트 - 이 데이터 세트의 임포트 세트를 봅니다.
  - 로드된 데이터 - 카탈로그 임포트 데이터 소스 테이블 (sn\_prd\_pm\_catalog\_import\_data\_source)의 카탈로그 엔터티 또는 가격 책정 임포트 데이터

소스 [sn\_csm\_pricing\_import\_data\_source] 또는 sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_import\_data\_source 스테이징 테이블의 가격 책정 엔터티에 대해 새로 임포트한 데이터를 봅니다.

- 강력한 변환 실행 - 강력한 변환을 사용하여 로드된 임포트 세트를 변환합니다.
- 임포트 로그 - 임포트 로그를 엽니다.

## 의 캐싱 제품 카탈로그 관리

이 애플리케이션은 캐싱을 사용하여 에이전트가 제품 카탈로그 관리 를 통해 제품 구성기제품 카탈로그 및 제품 오퍼링에 액세스할 때 사용자 인터페이스 성능을 향상시킵니다.

### 개요

제품 오퍼링 카탈로그 및 구성 가능한 제품 오퍼링은 사용 시 데이터베이스를 자주 검색해야 하는 계층 구조를 가지고 있습니다. 성능을 향상시키기 위해 이러한 계층 구조는 이러한 기능을 게시할 때 캐시됩니다.

제품 카탈로그 관리자 또는 매니저가 게시된 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그를 다음과 같이 변경하는 경우, 방금 변경한 내용을 즉시 확인할 수 있도록 관련 캐시를 업데이트해야 합니다.

- 제품 오퍼링의 UOM(측정 단위) - 제품 오퍼링을 게시한 후에는 변경할 수 없지만 기본 측정 단위를 변경할 수 있습니다. UOM을 업데이트한 후에는 제품 오퍼링 캐시를 업데이트해야 합니다.
- 제품 오퍼링 카탈로그 변경 - 카탈로그의 계층 구조를 범주로 변경하거나 범주에서 하위 범주 계층 구조로 변경하는 경우 제품 오퍼링 카탈로그 캐시를 업데이트해야 합니다.

이러한 캐시를 재생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [에서 캐시 업데이트 제품 카탈로그 관리](#).

### 에서 캐시 업데이트 제품 카탈로그 관리

제품 오퍼링에서 측정 단위 를 변경하거나 제품 오퍼링 카탈로그에서 범주 관련 계층 구조를 변경한 후 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그와 관련된 캐시를 재생성합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin, sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager 또는 admin

### 프로시저

#### 1. 업데이트한 기록으로 이동합니다.

기능 변경	다음으로 이동
제품 오퍼링의 UOM(측정 단위)	<p><b>a.</b> 다음으로 이동 모두 &gt; 제품 카탈로그 관리 &gt; 제품 오퍼링.</p> <p><b>b.</b> 방금 업데이트한 제품 오퍼링 기록을 선택합니다.</p>
제품 오퍼링 카탈로그 변경 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 범주에 대한 카탈로그</li> <li>◦ 범주에서 하위 범주로</li> </ul>	<p><b>a.</b> 다음으로 이동 모두 &gt; 제품 카탈로그 관리 &gt; 제품 오퍼링 카탈로그.</p> <p><b>b.</b> 방금 업데이트한 제품 오퍼링 카탈로그 기록을 선택합니다.</p>

- 기록 헤더에서 추가 작업 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 JSON 재생성을 선택합니다.  
시스템이 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그에 연결된 캐시를 즉시 업데이트합니다. 그런 다음 제품 오퍼링 또는 제품 오퍼링 카탈로그에서 측정 단위에 대한 변경 내용을 볼 수 있습니다.

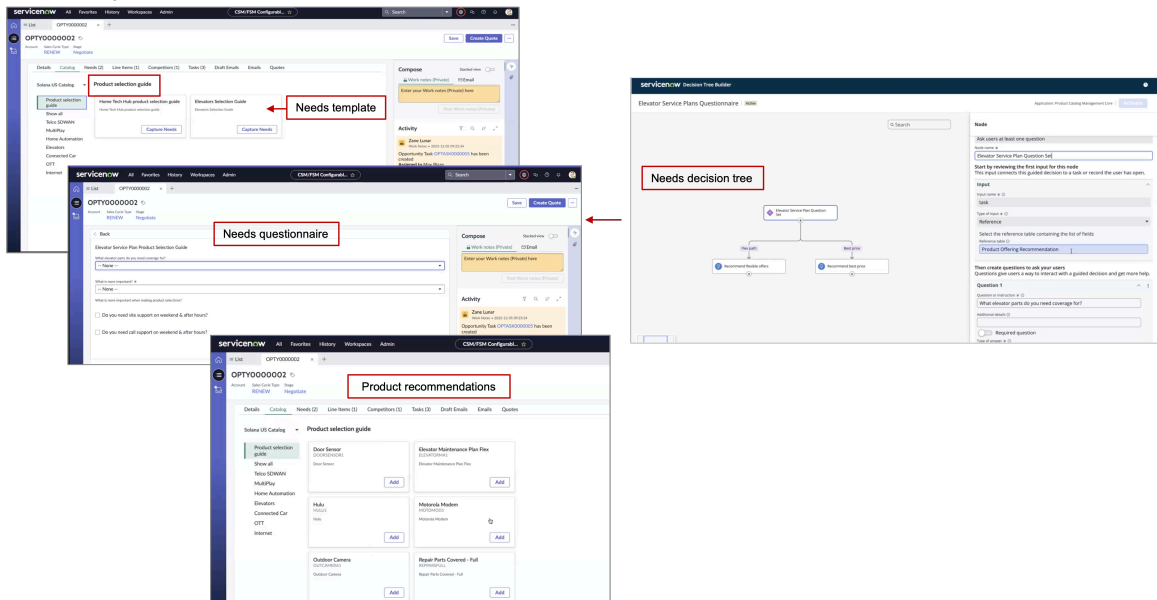
## 요구 분석 구성

제품 카탈로그 관리자는 에이전트가 리드 또는 기회에 추가할 제품 제안을 찾는 데 사용하는 질문서인 요구 사항 템플릿을 만들 수 있습니다. 질문서는 제품 선택 가이드의 역할을 합니다. 에이전트가 고객 입력에 따라 질문서를 작성하면 리드 또는 기회에 추가할 수 있는 제품 권장 사항을 받게 됩니다.

## 요구 사항 분석 개요

에이전트가 리드 관리 애플리케이션에서 리드를 만들거나 애플리케이션에서 기회 관리 기회를 만들면 제품 카탈로그에 제품 선택 가이드가 표시됩니다. 제품 선택 가이드에는 에이전트가 제품 제안 권장 사항을 받기 위해 선택할 수 있는 요구 사항 템플릿이 나열되어 있습니다.

### 요구 분석 요소



기계면역

### 요구 사항 템플릿

제품 카탈로그와 연결된 제품 선택 가이드에는 하나 이상의 필요 사항 템플릿이 표시됩니다. 각 요구 사항 템플릿은 에이전트가 고객을 위한 제품 권장 사항을 얻기 위해 답변하는 일련의 안내 질문이 포함된 질문서입니다. 각 템플릿은 요구 사항 결정 트리와 연결됩니다.

### 요구 사항 결정 트리

에이전트에게 일련의 질문을 제시하는 다단계 결정 안내 프로세스입니다. 결정 트리는 질문서의 결정 경로에 대한 질문 노드, 예상 답변, 연결점, 결정 논리 및 지침을 정의합니다. 결정 트리 빌더를 사용하여 결정 트리를 만들고 빌드합니다.

### 제품 권장 사항

요구 사항 질문서의 결과에 따라 기회에 대해 제안된 제품 오퍼링입니다.

## 결정 트리 작업

노드를 추가하고, 경로를 정의하고, 지침을 첨부하여 결정 트리를 결정 트리 빌더구성합니다. 이 도구는 질문 노드 및 결정 경로와 같은 결정 트리의 기본 요소를 다이어그램으로 작성하기 위한 캔버스입니다.

요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리를 만들기 전에 결정 트리의 작동 방식을 검토합니다.

- [Guided Decision의 결정 트리](#) - 노드 유형, 노드의 입력 연결, 결정 트리 경로와 같은 결정 트리의 기본 요소를 알아봅니다.
- [결정 트리의 예제 구성](#) - 결정 트리 생성 준비를 포함하여 예제 결정 트리를 검토하여 결정 트리의 엔드 투 엔드 구성을 이해합니다.
- [질문에 대한 답변 유형](#) - 선택, 날짜 또는 정수와 같은 질문에 대한 다양한 유형의 답변에 대해 알아봅니다.

### 필요성 분석 설정

다음 단계에 따라 요구 사항 분석을 구성합니다.

1. [제품 권장 사항 생성](#).
2. [요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리 생성](#).
3. [요구 사항 결정 트리 빌드](#).
4. [요구 사항 템플릿 생성 및 카탈로그 관계 설정](#).

### 제품 권장 사항 생성

요구 사항 템플릿에 대한 제품 권장 사항으로 사용할 제품 오퍼링을 설정합니다.

### 시작하기 전에

제품 오퍼링을 제품 권장 사항으로 설정하려면 먼저 제품 오퍼링을 정의하고 게시해야 합니다.

필요한 역할: sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin, admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 요구 사항 > 제품 오퍼링 권장 사항.
2. 새로 만들기를 선택합니다.  
양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 제품 오퍼링 권장 사항 새 기록 양식

필드	설명
이름	에이전트에게 표시되는 권장 오퍼링의 이름입니다. 예: Flex 권장 또는 Quad Play 서비스 번들 권장.
설명	권장 사항에 대한 간략한 설명입니다. 예: 고객의 요구에 따라 플렉스 오퍼를 추천합니다.
제품 오퍼링	권장되는 제품 오퍼링입니다.

3. 제출을 선택합니다.  
선택한 제품 오퍼링은 제품 오퍼링 권장 사항으로 사용할 수 있으며 요구 사항 결정 트리에서 지침 노드로 선택할 수 있습니다.

### 다음에 수행할 작업

[요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리 생성](#).

### 요구 사항 템플릿에 대한 결정 트리 생성

에이전트가 고객의 요구를 결정하고 제품 권장 사항을 받기 위해 대답하는 질문을 정의하는 결정 트리를 만듭니다.

#### 시작하기 전에

결정 트리를 만들기 전에 다음 정보를 검토합니다.

- [Guided Decision의 결정 트리](#) - 결정 트리의 기본 요소와 노드 유형, 노드의 입력 연결 및 결정 트리 경로와 같은 작동 방식을 숙지합니다.
- [결정 트리의 예제 구성](#) - 결정 트리의 엔드 투 엔드 구성을 이해하기 위해 결정 트리 생성 준비를 포함하여 예제 결정 트리를 살펴봅니다.
- [질문에 대한 답변 유형](#) - 선택, 날짜 또는 정수와 같은 다양한 유형의 답변에 대해 알아봅니다.

필요한 역할: sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 요구 사항 > 의사 결정 트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.  
양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 결정 트리 양식

필드	설명
이름	결정 트리의 이름입니다.
작업 레이블	제품 선택 가이드의 요구 사항 템플릿 카드에 표시되는 결정 트리의 레이블입니다.
설명	제품 선택 가이드의 요구 사항 템플릿 카드에 표시되는 결정 트리에 대한 간략한 설명입니다.
제목	제품 선택 가이드의 요구 사항 템플릿 카드에 있는 결정 트리의 이름입니다.
해제 버튼 표시	기회를 생성하는 동안 결정 트리의 플로우를 취소하는 해제 버튼을 표시하거나 숨기는 옵션입니다. 이 필드는 기본적으로 활성화됩니다.

3. 제출을 선택합니다.  
이름 필드에 지정된 이름으로 결정 트리가 생성됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

[요구 사항 결정 트리 빌드](#) 를 사용하여 결정 트리 빌드.

#### 요구 사항 결정 트리 빌드

를 사용하여 결정 트리 빌더결정 트리 질문 노드, 결정 경로 및 각 결정 경로에 대한 지침을 정의합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin

#### 이 태스크 정보

결정 트리를 빌드할 때 (예: 결정 노드 또는 경로를 추가한 후) 결정 트리 기록을 저장하고 닫습니다. 트리에서 작업을 계속하려면 이 절차의 1-3단계에 설명된 대로 결정 트리 목록으로 이동하여 결정 트리 기록을 선택하고 Decision Tree Builder에서 엽니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 요구 사항 > 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. Decision Tree Builder에서 시작 노드를 정의합니다.
  - a. 새 노드를 선택합니다.
  - b. 노드 이름 필드에 시작 노드의 이름을 입력합니다.
  - c. 참조 테이블 필드에서 제품 오퍼링 권장 사항 테이블을 선택합니다.
  - d. 에이전트가 대답할 질문을 입력합니다.  
필수 질문 필드를 선택하여 질문을 필수로 설정하고 추가 상세 정보 필드에 자세한 내용을 입력할 수 있습니다.
  - e. 질문에 대한 답변 유형을 선택합니다.  
답변 유형에 대한 설명은 [질문에 대한 답변 유형](#) 문서를 참조하십시오.
  - f. 옵션: 질문을 더 추가합니다.
  - g. 저장 후 닫기를 선택합니다.
5. 결정 트리 빌더에서 결정 트리 빌드를 계속합니다.

옵션	단계
<a href="#">결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정</a>	결정 트리에 다음 질문이 표시되는 경우의 조건을 설정할 경로를 구성합니다.
<a href="#">결정 트리에 후속 질문 또는 지침 세트 추가</a>	후속 질문 또는 지침을 추가하도록 질문 노드를 구성합니다. 이러한 질문에 대한 답변은 지침 또는 추가 질문 세트로 이어집니다.
<a href="#">결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공</a>	에이전트가 질문서를 작성한 후 제품 권장 사항을 볼 수 있도록 지침 노드를 구성합니다.
<a href="#">결정 트리 활성화</a>	결정 트리가 완료되면 결정 트리 빌더에서 활성화 를 선택하여 트리의 유효성을 검사합니다. 오류가 없으면 확인 메시지 대화 상자에서 지금 활성화 를 선택합니다.  결정 트리 상태가 활성으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업

[요구 사항 템플릿 생성 및 카탈로그 관계 설정.](#)

요구 사항 템플릿 생성 및 카탈로그 관계 설정

결정 트리에 대한 요구 사항 템플릿을 정의하고 템플릿을 자신이 속한 제품 카탈로그와 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 요구 사항 > 요구 사항 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.  
양식의 필드에 내용을 입력합니다.

요구 사항 템플릿

필드	설명
번호	요구 사항 템플릿을 식별하는 고유 시스템 할당 번호입니다.
이름	요구 사항 템플릿의 이름(예: 홈 기술 제품 선택 가이드)입니다.
결정 트리	고객 제품 요구를 결정하기 위한 질문서가 있는 결정 트리의 이름입니다.
설명	요구 사항 템플릿에 대한 간략한 설명입니다.
시작 날짜	요구 사항 템플릿이 유효해지고 제품 선택 카탈로그에 나열되는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	요구 사항 템플릿이 더 이상 유효하지 않으며 제품 선택 카탈로그에 나열되지 않는 날짜 및 시간입니다.
상태	요구 사항 템플릿의 스테이지: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초안: 요구 사항 템플릿의 초기 상태입니다. 템플릿이 아직 게시되지 않았습니다.</li> <li>◦ 게시됨: 템플릿이 게시되었습니다. 템플릿을 게시한 후 업데이트하거나 삭제할 수 있습니다.</li> </ul>

3. 제출을 선택합니다.  
요구 사항 템플릿이 요구 사항 템플릿 목록에 표시됩니다.
4. 템플릿 필요 목록에서 요구 사항 템플릿 기록을 선택하여 카탈로그 관계를 설정합니다.  
요구 사항 템플릿 관계 섹션이 열립니다.
  - a. 새로 만들기를 선택하면 요구 사항 템플릿 관계 양식이 열립니다.
  - b. 카탈로그 필드에서 이 요구 사항 템플릿이 속한 게시된 제품 오퍼링 카탈로그를 선택합니다.
  - c. 제출을 선택합니다.  
선택한 카탈로그 이름이 요구 사항 템플릿 관계 섹션의 카탈로그 필드 아래에 나열됩니다.
5. 요구 사항 템플릿 기록에서 게시 를 선택하여 제품 선택 가이드에서 사용할 수 있도록 합니다.

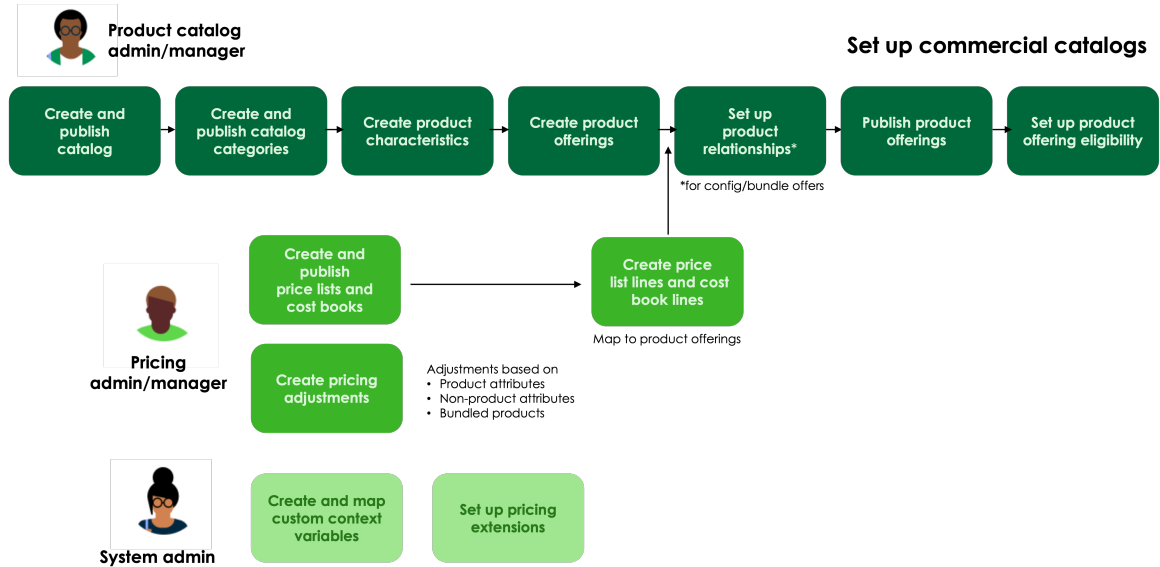
## 제품 가격 책정 구성

Pricing Management 애플리케이션을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인을 만들고, 가격 조정을 정의하고, 제품 오퍼링의 가격 책정을 제어하는 기타 기능을 관리합니다. 제품 가격 책정은 판매 및 주문 에이전트가 에서 기회, 견적 및 판매 주문을 판매 및 주문 관리만들 때 사용됩니다.

## 가격 구성 개요

가격 책정 관리자 또는 가격 책정 매니저는 다양한 구성 작업을 완료하고 제품 카탈로그 관리자와 협력하여 조직에서 판매하는 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 설정합니다. 다음 예시 워크플로우는 가격 책정 구성 작업과 이러한 작업이 제품 카탈로그 및 제품 오퍼링 구성에 어떻게 적용되는지 보여줍니다. 관리자와 협력하여 외부 소스의 가격 책정 정보에 액세스할 수 있도록 가격 책정 확장 지점을 설정하는 등 특정 가격 책정 기능을 확장할 수도 있습니다.

제품 카탈로그 및 가격 책정 구성 워크플로우



애플리케이션의 판매 및 주문 관리 2024년 5월 릴리스부터 를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 제품 가격 책정을 구성할 수 있습니다.

**i** 주: 권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

### 의 구성 작업 Pricing Management

구성 작업	설명
가격 목록 생성 및 게시	사용된 통화 또는 가격 목록이 적용되는 고객 계정과 같은 기본 가격 책정 기능을 식별하는 가격 목록을 정의합니다.
가격 목록 라인 생성	가격 목록에 품목을 추가합니다. 가격 목록 라인은 제품 오퍼링의 목록 가격을 식별합니다.
가격 목록 복사	게시된 가격 목록 및 관련 가격 목록 라인, 속성 조정 및 결정 테이블을 복제합니다.
트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 가격표를 제어합니다.	가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 기회, 견적 또는 주문에 기본 가격 목록이 사용되는 시기를 제어하는 조건을 지정합니다.
제품 속성 기반 가격 조정 생성 및 게시	특정 제품 특성에 따라 가격 조정을 정의합니다.
비용 장부 생성 및 게시	제품 오퍼링 세트에 대해 정의된 단가의 통화를 식별하는 비용 장부를 생성합니다.
비용 장부 라인 생성	비용 장부에 품목을 추가합니다. 비용 장부 라인은 제품 오퍼링의 단가를 정의합니다. 이 기능은 에서 사용 견적 관리되며, 단가를 사용하여 판매 견적에서 제품에 대한 비용 마진을 제공합니다.

의 구성 작업 Pricing Management

구성 작업	설명
비용 장부 복사	비용 장부와 해당 비용 장부 라인을 복제합니다.
트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 비용 장부 제어	비용 장부 기본 설정 매트릭스를 사용하여 애플리케이션의 판매 및 주문 관리 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 판매 에이전트에게 표시되는 기본 비용 장부를 설정합니다.
비제품 속성 가격 조정 생성	표준 가격 조정 매트릭스를 사용하여 배송 우편 번호, 위치, 판매 채널 또는 계정 세그먼트와 같은 비제품 특성을 기반으로 제품에 대한 가격 조정을 정의합니다.
번들 제품에 대한 가격 조정 생성	구성 구성요소 가격 조정 매트릭스를 사용하여 번들 제품의 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 정의합니다.
매트릭스 버전 생성	가격 매트릭스에 사용된 컨텍스트 변수를 추가하거나 삭제하는 등 매트릭스를 업데이트해야 하는 경우 게시된 가격 매트릭스의 버전을 생성합니다.
가격 책정 처리를 제어하도록 속성 설정	특정 가격 책정 계산이 이루어지는 방식과 같은 가격 책정 기능의 처리를 관리합니다.
사용자 지정 컨텍스트 변수 생성	가격 매트릭스에 사용할 수 있는 속성을 나타내는 맞춤 변수를 만듭니다(예: 비제품 속성 조정 만들기).
트랜잭션 엔터티에 사용자 지정 컨텍스트 변수 매핑	사용자 지정 가격 책정 컨텍스트 변수를 의 판매 및 주문 관리 특정 트랜잭션 엔터티 유형에 연결합니다.
에서 확장점 사용 Pricing Management	가격 책정 확장점을 적용하여 외부 소스의 가격 책정 정보를 사용하거나 목록 가격 또는 조정을 계산하는 방법에 대한 가격 책정 엔진 논리를 확장합니다.
가격 책정 엔터티 익스포트 및 임포트	인스턴스 간에 ServiceNow 가격 책정 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다. 예를 들어, 가격 목록과 같은 가격 책정 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다.

가격 목록 생성 및 게시

에서 판매 및 주문 관리 제품 및 서비스에 대한 가격 책정을 정의하는 가격 목록을 생성합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

이 태스크 정보



표준 통화를 기반으로 하는 가격표 또는 특정 고객 계정을 기반으로 하는 가격표 등 조직에 대한 다양한 유형의 가격표를 생성할 수 있습니다. 지정된 통화에 대해 생성하는 첫 번째 가격 목록이 자동으로 기본 가격 목록으로 설정됩니다. 기본 가격 목록을 만들 때 시작 날짜는 현재 날짜 또는 현재 날짜보다 이전 날짜여야 합니다. 가격 목록을 기본값으로 지정하지 않으려면 기본 옵션의 선택을 취소합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 > 가격 목록

3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

새 가격 목록 생성

필드	설명
번호	가격 목록을 식별하는 고유 시스템 할당 번호입니다.
이름	가격 목록의 이름입니다.
코드	가격 목록 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 코드는 시스템에서 생성되지만 산업별 제품 코드를 나타내도록 편집할 수 있습니다.
통화	가격 목록의 통화입니다(예: 미국 달러의 경우 USD).
계정	옵션입니다. 이 가격 목록이 적용되는 고객의 계정입니다.
기본값	이 가격 목록을 지정된 통화 또는 지정된 계정의 기본 가격 목록으로 설정하는 옵션입니다.
판매 계약	애플리케이션을 사용 판매 계약 관리 중이고 에이전트가 판매 계약을 생성한 경우 이 가격표와 연결된 판매 계약을 식별하는 고유 시스템 할당 번호입니다.
설명	가격 목록에 대한 설명입니다.
상태	<p>가격 목록의 상태:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초안: 가격 목록의 초기 상태입니다. 정보가 아직 가격 목록에 추가되고 있으며 아직 카탈로그에 게시되지 않았습니다.</li> <li>◦ 게시됨: 가격 목록이 카탈로그에 게시되었습니다. 가격 목록을 게시한 후 업데이트, 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다.</li> <li>◦ 폐기됨: 가격 목록이 폐기되어 더 이상 활성화되지 않습니다. 가격 목록과 가격 목록 라인을 업데이트할 수 없습니다.</li> <li>◦ 보관됨: 가격 목록이 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 기본 가격 목록은 삭제, 폐기 또는 보관할 수 없습니다.</p>
시작 날짜	<p>가격 목록이 적용되는 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을  선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 기본 가격 목록인 경우 시작 날짜는 현재 날짜 또는 현재 날짜보다 빠른 날짜여야 합니다.</p>
종료 날짜	<p>가격 목록의 종료 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘을  선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다. 종료 시간이 지나면 가격 목록이 더 이상 활성화되지 않습니다.</p> <p><b>i</b> 주: 기본 가격 목록인 경우 종료 날짜는 무시됩니다.</p>

5. 저장을 선택합니다.  
가격 목록은 초안 상태입니다.

6. 게시를 선택합니다.

가격 목록 상태가 게시됨으로 변경됩니다. 가격 목록 라인을 생성할 수 있는 가격 목록 라인 탭이 열립니다.

다음에 수행할 작업

가격 목록 라인 생성 가격표.


가격 목록 라인 생성

가격 목록 라인을 생성하여 제품 오퍼링에 연결합니다.



시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 목록 을 클릭하고 가격 목록 라인을 추가할 가격 목록을 선택합니다.
3. 가격 목록 라인 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

가격 목록 라인

필드	설명
번호	가격 목록 라인에 대해 시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
가격 목록	가격 목록의 이름입니다.
제품 오퍼링	이 가격 목록이 연결된 제품입니다.
측정 단위	제품의 측정 단위입니다.
목록 가격	할인이나 프로모션이 적용되지 않은 제품 또는 서비스가 판매되는 전체 가격인 제품 오퍼링에 대해 설정된 가격입니다.
시작 날짜	가격 목록 라인이 적용되는 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(  )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
종료 날짜	가격 목록 라인이 더 이상 유효하지 않은 종료 날짜 및 시간입니다. 이 시간이 지나면 가격 목록 라인이 더 이상 활성화되지 않습니다. 달력 아이콘(  )을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
가격 책정 방법	제품 오퍼링이 생성될 때 선택한 가격 책정 유형입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 반복: 일정 간격으로 발생하는 지급 수수료입니다.</li> <li>◦ 비반복: 일회성 결제 수수료.</li> </ul>
주기	반복되는 가격 책정 빈도: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 월별</li> <li>◦ 매년</li> </ul>

5. 저장을 선택합니다.


## 가격 목록 복사

게시된 가격 목록 및 관련 가격 목록 라인, 속성 조정 및 결정 테이블을 복제합니다. 가격 목록을 복사하고, 필요한 경우 복사된 가격 목록에서 가격을 업데이트한 다음, 게시할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 목록.
3. 복사할 게시된 가격 목록을 선택하고 복사를 선택합니다.  
상태가 복사 진행 중으로 변경되고 복사가 시작 중임을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 복사 프로세스 중에는 가격 목록, 가격 목록 라인, 속성 조정 및 관련 결정 테이블을 편집할 수 없습니다. 각 가격 목록 라인과 기타 관련 가격 책정 기능은 비동기식으로 복사됩니다. 복사 프로세스 중에 페이지를 새로 고쳐 복사된 항목을 볼 수 있습니다. 복사 프로세스가 완료되면 다음과 같은 상황이 발생합니다.
  - 복사된 가격 목록은 초안 상태로 사용할 수 있으며 새 탭에서 열립니다.
  - 복사 프로세스 중에 발생한 모든 오류(예: 가격 목록 라인이 복사되지 않음)는 복사된 가격 목록의 메시지에 표시됩니다.
4. 저장을 선택합니다.  
가격 목록 사본이 초안 상태인 경우 가격 목록 라인을 추가 또는 변경하거나 가격 목록을 삭제할 수 있습니다. 복사된 가격 목록 업데이트를 마치면 사용할 수 있도록 게시할 수 있습니다.

트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 가격표를 제어합니다.

가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 판매 및 주문 에이전트에게 표시되는 기본 가격 목록을 정의합니다.

### 시작하기 전에


필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### 이 태스크 정보

기본 시스템의 경우 사용되는 기본 가격표는 트랜잭션 헤더를 기반으로 합니다. 예를 들어 트랜잭션 헤더에 판매 계약이 채워지면 판매 계약 가격 목록이 기본값으로 사용됩니다. 고객 계정이 트랜잭션 헤더에 채워져 있고 유효한 계정 기반 가격 목록이 있는 경우 헤더는 기본적으로 계정 기반 가격 목록으로 설정됩니다. 계정 기반 가격 목록이 없으면 기본 통화 기반 가격 목록이 사용됩니다.

가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 기본 가격 목록 선택 논리를 변경할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 매트릭스.
3. 가격 매트릭스 목록에서 가격 목록 기본 설정 매트릭스를 선택합니다.
4. **Edit Rule**(규칙 편집)을 선택합니다.  
가격 목록 기본 설정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리 워크플로우 스튜디오 고 헤더에 기본 가격 목록을 표시하는 조건을 설정하기 위한 결정 테이블과 입력이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 기본 가격 목록을 표시하는 규칙을 설정합니다.
  - a. 결과 섹션의 헤더 가격 목록 유형 열에서 편집 아이콘을 선택하여 적용할 수 있는 가격 목록(예: 계정 기반 가격 목록 또는 통화 기반 가격 목록)을 추가합니다.
  - b. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.

- c. 행에서 계정 과 같이 적용할 입력의 열을 선택하고 활성화할 조건을 선택합니다.
  - d. 결과 섹션에서 헤더 가격 목록 유형 열을 선택하고 적용할 가격 목록(예: 계정 기반 가격 목록 또는 통화 기반 가격 목록)을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.
- 확인 상태(Validation Status) 및 확인 메시지(Validation Message) 열을 검토하여 필수 입력이나 출력 또는 필수 정보가 누락되지 않았는지 확인합니다. 이 경우 적절한 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.
- 영업 또는 주문 에이전트는 영업 기회, 견적 또는 주문에 대한 트랜잭션 헤더에서 작업하거나 트랜잭션 라인(예: 견적 라인 또는 주문 라인)에서 작업할 때 기본 가격 목록을 사용할 수 있습니다.

## 비용 장부 생성 및 게시

에서 판매 및 주문 관리제품 및 서비스의 단가를 정의하는 비용 장부를 생성합니다.

### 시작하기 전에


필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### 이 태스크 정보

제품 집합과 지정된 통화에 대한 단가를 정의하는 비용 장부를 생성할 수 있습니다. 그러나 지정된 통화당 하나의 비용 장부만 허용됩니다.

특정 통화에 대해 여러 비용 장부를 생성할 수 있지만, 특정 통화에 대해 생성한 첫 번째 비용 장부가 기본 비용 장부로 자동 설정됩니다. 첫 번째 비용 장부를 기본값으로 지정하지 않으려면 기본 옵션의 선택을 취소합니다. 기본 비용 장부를 생성할 때 시작 날짜는 현재 날짜이거나 현재 날짜보다 이전 날짜여야 합니다.

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 > 비용 장부.
3. Prices - Cost Books(가격 - 비용 장부) 목록에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

### 새 비용 장부 생성

필드	설명
번호	비용 장부를 식별하는 고유 시스템 할당 번호입니다.
이름	비용 장부의 이름(예: 표준 비용 장부)입니다.
코드	비용 장부 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 코드는 시스템에서 생성되지만 산업별 코드를 나타내도록 편집할 수 있습니다.
통화	비용 장부의 통화입니다(예: 미국 달러의 경우 USD).
기본값	이 비용 장부를 지정된 통화의 기본 비용 장부로 설정하는 옵션입니다.
설명	비용 장부에 대한 간략한 설명입니다.
상태	비용 장부의 스테이지:

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초안: 비용 장부의 초기 상태입니다. 정보가 아직 비용 장부에 추가되고 있으며 아직 카탈로그에 게시되지 않았습니다.</li> <li>◦ 게시됨: 비용 장부가 카탈로그에 게시되었습니다. 비용 장부를 게시한 후 업데이트, 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다.</li> <li>◦ 폐기됨: 비용 장부가 폐기되어 더 이상 활성 상태가 아닙니다. 비용 장부와 해당 비용 장부 라인을 업데이트할 수 없습니다.</li> <li>◦ 보관됨: 비용 장부가 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 기본 비용 장부는 삭제, 폐기 또는 보관할 수 없습니다.</p>
시작 날짜	<p>비용 장부가 적용되는 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(📅)을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 이 날짜가 기본 비용 장부에 대한 날짜인 경우 시작 날짜는 현재 날짜이거나 현재 날짜보다 빠른 날짜여야 합니다.</p>
종료 날짜	<p>비용 장부의 종료 날짜 및 시간입니다. 종료 시간이 지나면 비용 장부가 더 이상 활성 상태가 아닙니다. 달력(📅) 아이콘을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 이 날짜가 기본 비용 장부에 대한 날짜이면 종료 날짜는 무시됩니다.</p>

5. 저장을 선택합니다.  
비용 장부가 초안 상태입니다.

**i** 주: 비용 장부가 초안 상태일 때 비용 장부 라인을 정의하여 계속할 수 있습니다. 그러나 비용 장부와 해당 비용 장부 라인을 적용하려면 비용 장부를 게시해야 합니다.

6. 게시를 선택합니다.  
상태가 게시됨으로 변경됩니다. 비용 장부 목록 라인을 생성할 수 있는 비용 장부 라인 탭이 열립니다.

다음에 수행할 작업  
비용 장부 라인 생성.


## 비용 장부 라인 생성

제품 오퍼링의 단가를 정의하는 비용 장부 라인을 생성합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간비용 장부 라인을 추가하는 비용 장부에 액세스합니다.
  - a. 목록  뷰를 선택합니다.
  - b. 다음으로 이동 가격 > 비용 장부 을 클릭하고 비용 장부를 선택합니다.
2. 비용 장부 라인 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 비용 장부 라인 생성 탭에서 양식을 작성합니다.

### 비용 장부 라인

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 비용 장부 라인의 고유 번호입니다.
비용 장부	이 라인이 추가되는 비용 장부의 이름입니다.
코드	비용 장부 이름과 생성할 라인 항목을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다.  코드는 시스템에서 생성되지만 산업별 코드를 나타내도록 편집할 수 있습니다.
제품 오퍼링	이 비용 장부 라인이 연결된 제품입니다.
측정 단위	제품의 측정 단위입니다.
비용	제품의 단가로, 제품을 생산하거나 조달하는 데 발생하는 비용입니다.
시작 날짜	비용 장부가 적용되는 시작 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(  )을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
종료 날짜	비용 장부의 종료 날짜 및 시간입니다. 종료 시간이 지나면 비용 장부가 더 이상 활성 상태가 아닙니다. 달력 아이콘(  )을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
가격 책정 방법	제품 오퍼링이 생성될 때 선택한 가격 책정 유형입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 반복: 일정 간격으로 발생하는 지급 수수료입니다.</li> <li>◦ 비반복: 일회성 결제 수수료.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 가격 책정 방법은 제품 오퍼링을 선택할 때 자동으로 채워집니다.</p>
주기	반복되는 가격 책정 빈도:

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 월별</li> <li>◦ 매년</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 제품 오퍼링을 선택하면 주기가 자동으로 채워집니다.</p>

4. 저장을 선택합니다.


비용 장부 복사

비용 장부와 해당 비용 장부 라인을 복제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 가격 책정 > 비용 장부.
- 복사할 게시된 비용 장부를 선택하고 복사를 선택합니다.  
상태가 복사 진행 중으로 변경되고 복사가 시작 중임을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 각 비용 장부 라인은 비동기식으로 복사되지만, 페이지를 새로 고쳐 비용 장부 라인이 복사된 것을 확인할 수 있습니다. 복사 프로세스가 완료되면 다음과 같은 상황이 발생합니다.
  - 복사된 비용 장부는 초안 상태로 사용할 수 있으며 새 탭에서 열립니다.
  - 복사 프로세스 중에 발생한 모든 오류(예: 비용 장부 라인이 복사되지 않음)는 복사된 비용 장부 목록의 메시지에 표시됩니다.
- 저장을 선택합니다.  
비용 장부가 초안 상태인 경우 비용 장부 라인을 추가하거나 비용 장부를 삭제할 수 있습니다. 복사된 비용 장부에 대한 변경이 완료되면 사용할 수 있도록 게시하고 이전 비용 장부를 폐기할 수 있습니다.

트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 기본 비용 장부 제어

비용 장부 기본 설정 매트릭스를 사용하여 애플리케이션의 판매 및 주문 관리 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에서 판매 에이전트에게 표시되는 기본 비용 장부를 설정합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

이 태스크 정보

트랜잭션 헤더는 비용 장부와 같은 엔터티에 대한 일반 정보가 들어 있는 레코드입니다. 트랜잭션 라인 기록에는 특정 제품에 대한 비용 장부 라인과 같은 특정 항목에 대한 특정 정보가 포함되어 있습니다.

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 매트릭스.
- [Pricing Matrices] 목록에서 **[Cost Book Defaulting Matrix]**를 선택합니다.
- Edit Rule**(규칙 편집)을 선택합니다.

에서 비용 장부 기본 설정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리 워크플로우 스튜디오 고 헤더에 기본 비용 장부를 표시하는 조건을 설정하기 위한 결정 테이블과 입력이 표시됩니다.

5. 결정 테이블에서 기본 비용 장부를 표시하는 규칙을 설정합니다.
  - a. 결과 섹션의 헤더 비용 장부 유형 열에서 편집 아이콘을 선택하여 적용할 수 있는 비용 장부를 추가합니다.
  - b. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
  - c. 행에서 **Currency** 와 같이 적용할 입력의 열을 선택하고 조건을 설정하여 활성화합니다.
  - d. 결과 섹션에서 헤더 가격 목록 유형 열을 선택하고 적용할 비용 장부(예: 특정 통화 기반 비용 장부)를 선택합니다.

6. 저장을 선택합니다.
 

확인 상태(Validation Status) 및 확인 메시지(Validation Message) 열을 검토하여 필수 입력이나 출력 또는 필수 정보가 누락되지 않았는지 확인합니다. 이 경우 적절한 정보를 입력하고 저장을 선택합니다.

기본 비용 장부는 애플리케이션의 트랜잭션 헤더 또는 헤더 라인에 표시됩니다.

### 제품 속성 기반 가격 조정 생성 및 게시

제품 크기 또는 색상과 같은 제품 특성에 따라 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 생성합니다. 가격 조정은 마크업 또는 마크다운 백분율, 금액 또는 가격 재정의일 수 있습니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

이 태스크 정보

이 작업에서는 가격 조정이 적용되는 제품 특성을 지정합니다. 그런 다음 결정 테이블을 사용하여 가격 조정을 적용하기 위한 조건을 정의하는 속성 조정 규칙을 설정합니다. 결정 테이블 사용에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [결정 테이블 사용](#) .

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 속성 조정.
3. 가격 책정 - 속성 조정 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 속성 조정 양식에서 조정을 결정하는 데 사용되는 제품 특성을 지정합니다.
  - a. 속성 조정 규칙의 이름 (예: 제조업체 및 모델 선택)을 입력합니다.
  - b. 속성 조정 이름에 따라 시스템 할당 코드를 변경하려면 다른 영숫자 값을 입력합니다.
  - c. 조정을 모든 가격 목록에 적용하려면 모든 가격 목록에 적용을 선택합니다.
  - d. 이 조정이 적용되는 제품 오퍼링 을 선택합니다.
  - e. 이 속성 조정이 모든 가격 목록이 아닌 특정 가격 목록 라인에 적용되는 경우 가격 목록 라인을 선택합니다.
  - f. 이 속성 조정이 시작되는 시작 날짜를 선택합니다.
  - g. 해당하는 경우 이 속성 조정이 종료되는 종료 날짜를 선택합니다.
  - h. 제품 특성 필드를 잠금 해제하고 제품 가격을 구별하는 데 사용할 제품 특성을 선택합니다.
  - i. 저장을 선택합니다.
5. Attribute Adjustment(속성 조정)에서 **Create Rule**(규칙 생성)을 선택합니다.
 

조정에 대한 결정 테이블이 열리 워크플로우 스튜디오 고 선택한 제품 특성인 입력과 속성 조정 규칙 조건을 설정하기 위한 열이 포함된 결정 테이블이 표시됩니다.
6. 속성 가격 책정 규칙을 설정하려면 다음을 수행합니다.

- a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
- b. 행에서 속성 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.  
예를 들어 제품에 **Make** 및 **Model**이라는 애트리뷰트 열이 있는 경우 각 열을 선택한 다음 적절한 값을 선택합니다.
- c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: Markdown % 또는 Markdown amount)을 선택합니다.
- d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.
- e. 저장을 선택합니다.  
3단계에서 선택한 옵션에 따라 가격 목록 또는 가격 목록 라인이 조정됩니다.

7. 옵션: 결정 테이블을 테스트합니다.

결정 테이블을 게시하기 전에 테스트하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [에서 결정 테이블 테스트 워크플로우 스튜디오](#) .

8. 속성 조정에 대한 세부 정보 탭에서 게시를 선택합니다.

가격 책정 속성 조정은 에이전트가 기회, 견적 또는 주문을 만들 때 사용할 수 있습니다.

### 비제품 속성 가격 조정 생성

청구 시/도 또는 배송 우편 번호와 같은 비제품 특성을 기반으로 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 생성합니다. 표준 가격 조정 매트릭스를 사용하여 가격 조정을 정의합니다.

#### 시작하기 전에


필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

#### 이 태스크 정보

비제품 속성은 청구 상태 또는 배송 우편 번호와 같은 비제품 특성을 식별하는 컨텍스트 변수로 표시됩니다. 가격 책정 관리는 비제품 속성에 대한 기본 컨텍스트 변수 세트를 제공합니다. 표준 가격 조정 규칙 매트릭스의 컨텍스트 변수 필드에서 비제품 속성에 대한 컨텍스트 변수 목록을 볼 수 있습니다. 컨텍스트 변수 [sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_context\_variable] 테이블에서 시스템 정의 컨텍스트 변수 목록을 검토할 수도 있습니다.

그러나 판매 채널과 같이 기본 컨텍스트 변수로 사용할 수 없는 제품 이외의 속성이 있는 경우 시스템 관리자가 해당 속성 **에 대한 사용자 지정 컨텍스트 변수를 만들** 수 있습니다. 그런 다음 사용자 지정 컨텍스트 변수를 표준 가격 조정 매트릭스에 대한 결정 테이블의 입력으로 사용할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 매트릭스.
3. 가격 매트릭스 목록에서 표준 가격 조정 매트릭스를 선택합니다.
4. 콘텐츠 변수 섹션에서 컨텍스트 변수를 제거하려면 규칙 매트릭스 표준 가격 조정 매트릭스 기록에서 비제품 속성에 대한 컨텍스트 변수를 나타내는 정제를 삭제합니다.
5. 결정 테이블에 많은 수의 행이 있고 규칙 매트릭스 성능을 최적화하려는 경우, 쿼리 최적화 변수에서 시스템이 평가되는 가격 책정 결정 테이블 행을 필터링하는 데 사용하는 하나 이상의 컨텍스트 변수를 선택합니다.
6. 규칙 선택 기준에서 표준 조정 매트릭스에 단일 또는 여러 규칙이 적용되는지 여부를 나타내는 옵션을 선택합니다.

여러 규칙이 일치하고 옵션이 true로 표시되면 제품 오퍼에 대한 조정을 평가할 때 적용 가능한 모든 가격 책정 규칙이 적용됩니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 우선순위를 기준으로 한 첫 번째 규칙이 조정 계산에 적용됩니다.

**7. Edit Rule(규칙 편집)을 선택합니다.**

에서 표준 가격 조정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리 워크플로우 스튜디오 고 사용 가능한 기본 비제품 특성인 입력과 비제품 속성 조정 규칙 조건을 설정하기 위한 열이 포함된 결정 테이블 섹션이 표시됩니다.

**8. 입력값으로 추가할 맞춤 컨텍스트 변수가 있는 경우 +추가 를 선택하고 맞춤 변수 라벨, 유형, 참조 (해당하는 경우), 필수 표시기, 조건 추가 열을 추가하여 조건 섹션에 변수를 추가합니다.**

**9. 결정 테이블에서 비제품 속성에 대한 가격 책정 규칙을 설정합니다.**

- a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
- b. 행에서 배송 시/도 및 계정과 같이 적용할 비제품 속성의 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.
- c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: Markdown % 또는 Markdown amount)을 선택합니다.
- d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.
- e. 조정 설명 열에 조정에 대한 간략한 설명(예: 상태 위치 조정)을 입력합니다.
- f. 저장을 선택합니다.  
 조정은 판매 또는 주문 에이전트가 견적 또는 주문에 대한 작업을 수행할 때 사용할 수 있습니다.

**번들 제품에 대한 가격 조정 생성**

제품 번들의 일부로 판매되는 제품에 대한 가격 조정을 정의합니다. 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스를 사용하여 상위 제품 오퍼링 아래에 번들로 제공되는 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 설정합니다.


**시작하기 전에**

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

**이 태스크 정보**

가격 조정은 마크업 또는 마크다운 백분율, 금액 또는 독립 실행형 제품 목록 가격의 가격 책정 재정의될 수 있습니다.

**프로시저**

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 매트릭스.
3. 가격 매트릭스 목록에서 구성 요소 가격 조정 매트릭스를 선택합니다.
4. **Edit Rule(규칙 편집)을 선택합니다.**  
 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스에 대한 결정 테이블이 열리 워크플로우 스튜디오 고 상위 제품 오퍼링과 번들을 구성하는 하위 제품 오퍼링, 번들의 하위 제품 오퍼링에 적용할 조건 및 가격 조정을 설정하기 위한 열이 포함된 결정 테이블 섹션이 포함된 입력이 표시됩니다.
5. 결정 테이블에서 번들의 하위 제품 오퍼링에 대한 가격 책정 규칙을 설정합니다.
  - a. 조건 섹션에서 새 결정 행 추가를 선택합니다.
  - b. 행에서 적용할 제품 오퍼링의 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.

- c. 결과 섹션에서 조정 유형 열을 선택하고 조정 유형(예: Markdown % 또는 Markdown amount)을 선택합니다.
- d. 조정 값 열에 조정 금액을 입력합니다.
- e. 조정 설명 열에 조정에 대한 간략한 설명을 입력합니다.  
제품 오피가 견적 또는 주문에 추가되면 이 설명이 견적 또는 주문 라인에 연결된 조정 기록에 복사됩니다. 고유 ID와 텍스트 설명으로 서식이 지정된 설명을 작성하는 것이 좋습니다. 고유 ID를 사용하여 견적 또는 주문이 구성될 때 생성된 조정을 감사할 수 있으며, 에이전트는 설명을 사용하여 조정 이유를 이해할 수 있습니다.
- f. 저장을 선택합니다.  
조정은 판매 또는 주문 에이전트가 견적 또는 주문에 대한 작업을 수행할 때 사용할 수 있습니다.

### 가격 책정 처리를 제어하도록 속성 설정

애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 가격 책정 기능이 처리되는 방식을 제어하는 시스템 속성을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

이 태스크 정보  
가격 책정 시스템 속성을 사용하여 다음 가격 책정 기능을 제어할 수 있습니다.

- 디버깅을 위한 가격 책정 엔진 요청의 로깅입니다.
- 다양한 가격 책정 매트릭스에 정의된 여러 가격 조정을 적용하는 방법입니다.
- 성능을 최적화하기 위해 일반적으로 100개 이상의 트랜잭션 라인 같은 대규모 가격 책정 엔진 요청을 병렬 처리합니다. 병렬 처리를 트리거하는 트랜잭션 라인의 수인 임계치를 설정할 수도 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 가격 책정 > 관리 > 속성.
2. 다음 속성을 설정합니다.

#### 가격 책정에 대한 커스터마이제이션 속성

속성	설명
가격 책정 요청 로그 중 (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	디버깅을 위한 가격 책정 엔진 요청의 로깅을 제어합니다. 예를 선택하여 로깅을 활성화하거나 아니요를 선택하여 가격 책정 요청 로그를 끕니다.
매트릭스에 정의된 여러 조정을 스택하는 데 사용되는 방법 (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	서로 다른 가격 책정 매트릭스의 여러 가격 조정이 적용되는 방식을 제어합니다. 다음 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 시차 목록 가격: 제품의 정가를 기준으로 조정을 계산합니다.</li> <li>◦ 누계: 이전에 조정된 값에 조정 계산을 적용하여 현재 조정을 계산합니다.</li> </ul>
가격 책정 엔진 병렬 실행	가격 책정 트랜잭션의 처리 시간을 최적화하는 속성을 설정합니다.

속성	설명
<ul style="list-style-type: none"> <li>트랜잭션 임계치가 충족되면 가격 책정 엔진이 트랜잭션 라인의 병렬 처리를 수행할 수 있도록 합니다. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution)</li> <li>가격 책정 엔진이 병렬 처리를 실행하기 전에 충족해야 하는 트랜잭션 수를 설정합니다. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>병렬 실행 속성은 기본적으로 <b>Yes</b> 로 설정되어 있습니다. 병렬 실행을 끄고 트랜잭션 라인을 순차적으로 처리하려면 <b>No</b> 를 선택합니다. 아니요를 선택하면 시스템이 임계값을 무시합니다.</li> <li>기본 임계값은 100입니다. 가격 책정 엔진이 여러 스레드를 사용하여 병렬 처리를 수행하기 전에 충족해야 하는 최소 트랜잭션 라인 수를 나타내는 다른 숫자를 입력할 수 있습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 트랜잭션 라인 수가 병렬 처리 임계값을 충족하는 경우에도 제품 구성기 가격 책정 통합에 대한 호출에 대해 가격 책정 엔진에서 병렬 처리를 수행하지 않습니다.</p>

### 3. 저장을 선택합니다.

#### 매트릭스 유효성 검사 규칙 구성

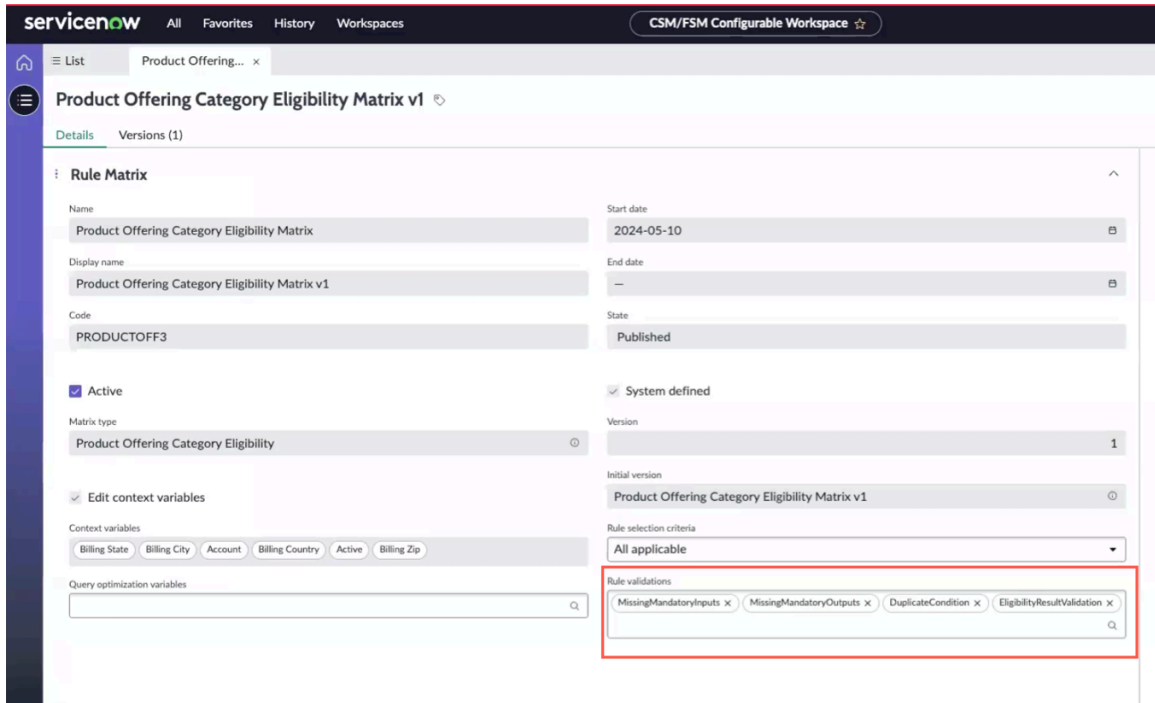
제품 카탈로그 관리자 또는 가격 책정 관리자는 매트릭스 결정 테이블의 필수 규칙 입력 또는 출력을 자동으로 확인하는 시스템 정의 매트릭스 확인 규칙을 관리할 수 있습니다. 사용자 지정 확인을 직접 정의할 수도 있습니다.

제품 및 가격 책정 규칙 애플리케이션에 포함된 제품 자격 및 가격 책정 매트릭스에는 각 매트릭스의 상세 정보 탭에서 식별되는 시스템 정의 매트릭스 확인 규칙이 있습니다. 각 확인 규칙에는 매트릭스 결정 테이블에서 확인할 컨텍스트 변수와 표시할 해당 오류 또는 경고 메시지를 식별하는 스크립트인 확인 정의가 있습니다. 유효성 검사는 매트릭스 결정 행 변경 사항을 저장할 때 실행됩니다. 확인 상태 필드에는 변경 내용이 유효한지 여부가 표시됩니다. 변경이 유효하지 않으면 오류 또는 경고 메시지가 결정 테이블의 확인 메시지 열에 표시됩니다.

일부 시스템 정의 유효성 검증 규칙은 모든 결정 테이블에 적용할 수 있는 반면, 다른 규칙은 특정 유형의 매트릭스에만 적용됩니다.

- DuplicateCondition: 결정 규칙에서 중복 조건을 확인합니다.
- MissingMandatoryInputs: 누락된 필수 입력을 확인합니다.
- MissingMandatoryOutputs: 누락된 필수 출력을 확인합니다.
- EligibilityResultValidation: 제품 자격 결과를 확인합니다.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: 비용 장부 유형을 확인합니다.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: 가격 목록 유형을 확인합니다.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: 제품 오퍼링이 없는 제품 오퍼링 특성을 확인합니다.

제품 오퍼링 범주 자격 매트릭스의 규칙 확인



매트릭스의 상세 정보 탭에서 추가 작업 아이콘을 선택하고 규칙 확인을 선택하여 전체 매트릭스에 대한 규칙 확인을 실행할 수도 있습니다.

매트릭스의 유효성 검사 설정 업데이트

행렬에 대한 규칙 유효성 검사를 변경합니다. 이러한 검사는 매트릭스 결정 테이블의 변경 내용을 저장할 때 자동으로 실행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 규칙 매트릭스.
3. 업데이트할 매트릭스를 선택합니다.
4. Rule validations(규칙 확인) 필드에서 규칙 확인을 변경합니다.
  - 확인 규칙을 추가하려면 검색 아이콘을 선택하고 규칙 확인을 선택합니다.
  - 확인을 삭제하려면 확인 알약에서 X를 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.


사용자 지정 유효성 검사 정의 만들기

가격 책정 또는 제품 자격 매트릭스에 대한 결정 테이블의 컨텍스트 규칙 입력 또는 출력을 확인하는 스크립트를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 확인 정의.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 스크립트 필드에 확인에 대한 오류 검사, 경고 메시지 및 오류 메시지를 정의하는 사용자 지정 스크립트를 입력합니다.
5. 결정 조건이 기본적으로 활성화되지 않을 경우 결정 조건 비활성화를 선택합니다.
6. 확인 정의의 이름을 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 사용자 지정 정의를 규칙 매트릭스에 연결합니다.
  - a. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 매트릭스 확인.
  - b. 새로 만들기를 선택합니다.
  - c. 매트릭스 유형 필드에서 이 사용자 지정 확인 정의가 적용되는 규칙 매트릭스를 선택합니다.
9. 저장을 선택합니다.

매트릭스 버전 생성

매트릭스를 업데이트해야 하는 경우(예: 가격 매트릭스에 사용된 컨텍스트 변수 추가 또는 삭제) 게시된 가격 또는 제품 자격 매트릭스의 버전을 생성합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

이 태스크 정보

게시된 가격 매트릭스(표준 가격 조정 매트릭스, 가격 목록 기본 설정 매트릭스, 비용 장부 기본 설정 매트릭스 또는 구성 구성요소 가격 조정 매트릭스) 및 AA 제품 자격 매트릭스의 버전을 생성할 수 있습니다. 매트릭스 버전을 만들면 새 버전이 활성 버전이 됩니다. 버전을 생성한 후 매트릭스에 대한 결정 테이블을 업데이트한 다음 매트릭스를 저장하고 게시합니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 가격 책정 > 가격 매트릭스.
3. 가격 매트릭스 목록에서 업데이트할 매트릭스를 선택합니다.
4. 행렬의 세부 정보 탭에서 새 버전 만들기를 선택합니다.  
다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.
  - 새 버전의 매트릭스가 다른 탭에서 열립니다.
  - 이전 매트릭스에서는 상태가 게시됨에서 폐기됨으로 변경되고 시스템 시스템 정의 값이 false로 변경됩니다.
5. 필요에 따라 매트릭스를 변경합니다.  
예를 들어 표준 가격 조정 매트릭스에 사용되는 컨텍스트 변수를 업데이트하는 경우 매트릭스의 컨텍스트 변수 섹션에서 컨텍스트 변수를 추가하거나 삭제할 수 있습니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 규칙 생성을 선택하여 매트릭스의 결정 테이블을 업데이트합니다.  
매트릭스의 결정 테이블에 결정 행을 추가합니다. 결정 테이블 익스포트 기능을 사용하여 Excel에서 이전 매트릭스 버전에 대한 결정 테이블을 편집하고, Excel 파일을 업데이트한 다음, 업데이트된

Excel 테이블을 임포트하여 새 버전의 결정 테이블을 채울 수 있습니다. 자세한 내용은 [Excel에서 결정 테이블 관리를 참조하세요.](#)

8. Save(저장)를 선택한 다음, Publish(게시)를 선택합니다.  
행렬 목록을 새로 고쳐 새 행렬 버전을 볼 수 있습니다.

### 사용자 지정 컨텍스트 변수 생성

가격 책정 관리자가 가격 조정과 같은 다양한 가격 책정 기능을 통제하거나 제품 카탈로그 관리자가 제품 오퍼링 자격 규칙을 설정하는 데 사용할 수 있는 제품 또는 비제품 특성을 나타내는 사용자 지정 컨텍스트 변수를 생성합니다.

#### 시작하기 전에

사용자 지정 변수를 만들기 전에 컨텍스트 변수 [sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_context\_variable] 테이블에서 사용할 수 있는 컨텍스트 변수를 검토하여 새 컨텍스트 변수가 필요한지 확인합니다. 이 테이블은 제품 카탈로그 관리와 함께 제공되는 시스템 정의 변수와 Pricing Management 생성된 사용자 정의 변수를 식별합니다. 예를 들어, 비제품 속성에 대해 제공되는 시스템 정의 컨텍스트 변수에는 계정, 배송 국가, 배송 도시, 배송 시/도, 배송 우편번호, 청구 국가, 청구 도시, 청구 시/도, 청구 우편 번호 및 트랜잭션 날짜가 포함됩니다.


필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

관리자는 가격 책정 및 제품 카탈로그 관리자가 규칙 매트릭스에서 가격 책정 기능 또는 제품 오퍼링 자격을 제어하는 데 사용할 수 있는 비제품 특성과 같은 항목에 대한 사용자 지정 컨텍스트 변수를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 가격 책정 관리자는 판매 세그먼트를 기반으로 가격 조정을 정의하려고 할 수 있지만 판매 세그먼트는 시스템 정의 컨텍스트 변수가 아닙니다.

규칙 매트릭스의 결정 규칙에서 변수를 사용할 수 있도록 변수 이름을 만들고 변수 유형을 정의합니다. 변수를 생성한 후에는 시스템이 컨텍스트를 검색하는 건적 또는 주문과 같은 [트랜잭션 엔터티에 컨텍스트 변수를 매핑](#)해야 합니다.

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 컨텍스트 변수.
3. 컨텍스트 변수 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 컨텍스트 변수 양식

필드	설명
유형	<p>컨텍스트 변수 유형입니다. 변수의 필드 유형을 선택합니다. 예를 들어 선택 목록 필드 유형을 사용하면 사용자가 미리 정의된 선택 목록에서 선택할 수 있습니다.</p> <p>다양한 필드 유형에 대한 자세한 내용은 <a href="#">참조하십시오 필드 유형</a>.</p>
레이블	<p>컨텍스트 변수의 이름(예: 판매 세그먼트)입니다.</p>
열 이름	<p>컨텍스트 변수 유형이 생성되는 컨텍스트 변수 ID입니다. 시스템은 입력한 레이블 이름(예: sales_segment)에 따라 이 이름을 자동으로 할당합니다.</p>

필드	설명
코드	레이블 이름을 기반으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다.
컨텍스트 유형	컨텍스트가 검색되는 위치를 나타내는 옵션입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>트랜잭션 헤더: 기회, 견적 또는 판매 주문과 같은 트랜잭션의 헤더 기록에서 컨텍스트를 가져옵니다.</li> <li>트랜잭션 라인: 기회, 견적 또는 판매 주문 트랜잭션에 대한 라인 기록에서 컨텍스트를 가져옵니다.</li> </ul>
애플리케이션	애플리케이션 범위의 이름입니다. 기본 범위는 전역입니다.
활성	규칙 매트릭스에서 컨텍스트 변수를 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.

- 저장을 선택합니다.  
4단계에서 선택한 유형의 탭(관련 목록)과 변수 매핑 탭이 표시됩니다.
- 선택한 유형에 따라 유형 값을 만든 다음, 저장을 선택합니다.  
예를 들어 4단계에서 선택 유형을 선택한 경우 선택 탭에서 새로 만들기를 선택하고 선택 항목을 정의합니다.


다음에 수행할 작업

사용자 지정 컨텍스트 변수를 트랜잭션 엔터티에 매핑합니다.

트랜잭션 엔터티에 사용자 지정 컨텍스트 변수 매핑


사용자 지정 가격 책정 컨텍스트 변수를 의 판매 및 주문 관리특정 트랜잭션 엔터티 유형에 연결합니다.

시작하기 전에

트랜잭션 유형에 적합한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다. 예를 들어 주문에 대한 컨텍스트 변수를 매핑하는 경우 애플리케이션 범위는 주문 관리입니다. 탐색 모음의 지구  아이콘을 사용하여 애플리케이션 범위를 변경합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 컨텍스트 규칙 관리 > 변수 매핑.
- 새로 만들기를 선택합니다.
- 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

현금으로 연결 엔터티 속성 양식

필드	설명
엔터티	판매 및 주문 관리 변수를 사용할 엔터티입니다. 엔터티(예: 기회 또는 주문)를 선택합니다.

필드	설명
테이블	트랜잭션에 대한 애플리케이션 테이블의 이름입니다.
필드	사용자 지정 컨텍스트 변수와 관련된 애플리케이션 테이블의 필드입니다. 필드를 선택합니다.
키	사용자 지정 컨텍스트 변수, 가격 책정 컨텍스트 변수 목록에서 변수를 선택합니다.

5. 저장을 선택합니다.

결과

사용자 지정 컨텍스트 변수는 가격 책정 및 제품 자격 매트릭스에 사용할 수 있습니다.

에서 확장점 사용 **Pricing Management**

확장점을 사용하여 (SOM) 애플리케이션의 기능에 사용되는 Pricing Management 가격 책정 논리를 제어하는 외부 소스에서 사용자 지정 스크립트를 호출합니다 판매 및 주문 관리 .

사용 가능한 확장점에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 확장점 목록에서 원하는 확장점을 선택하여 확인합니다.

가격 책정 관리 확장점

확장점	설명
<code>sn_csm_pricing. DefaultCostBookExtensionPoint</code>	호출 애플리케이션 건적 관리에서 사용하는 기본 비용 장부를 결정하기 위한 논리를 사용자 지정합니다. 이 확장점은 호출 애플리케이션의 헤더와 라인 모두에 대한 기본 비용 장부 논리를 변경합니다.
<code>sn_csm_pricing. DefaultPriceListExtensionPoint</code>	또는 주문 관리와 같은 건적 관리 호출 SOM 애플리케이션에서 사용하는 기본 가격 목록 논리를 사용자 지정합니다. 이 확장점은 호출 응용 프로그램의 헤더와 줄 모두에 대한 기본 논리를 변경합니다.  <b>i</b> 주: 추가 컨텍스트 변수를 생성하려면 가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용하여 헤더 수준에서 가격 목록 기본값을 관리합니다. 가격 목록 기본 설정 매트릭스를 사용할 수 없는 사용 사례에만 이 확장점을 사용하십시오. 이 경우 요청에는 기본 컨텍스트 변수 외에 모든 컨텍스트 변수에 대한 값이 포함됩니다.
<code>sn_csm_pricing. ListPriceExtensionPoint (##)</code>	기본 목록 가격을 결정하기 위한 논리를 사용자 지정합니다. 가격 책정 엔진 논리를 확장하고 가격 목록과 가격 목록 라인을 사용하여 기본 목록 가격을 가져오지 않아도 됩니다.

가격 책정 관리 확장점

확장점	설명
<code>sn_csm_pricing. AttributeAdjustmentExtensionPoint (##) #####</code>	제품 오퍼링에 대한 속성 조정을 결정하는 논리를 사용자 지정합니다. 조정 값을 가져오기 위해 속성 조정 테이블을 사용하지 않고 가격 책정 엔진 논리를 확장할 수 있습니다.
<code>sn_csm_pricing. PricingAdjustmentsExtensionPoint</code>	제품 오퍼링에 대한 가격 조정을 결정하는 논리를 사용자 지정합니다. 관리자(파트너 구현자)가 조정 값을 가져오는 데 표준 및 구성요소 구성 규칙 매트릭스에 의존하지 않으므로 가격 책정 엔진 논리를 확장할 수 있습니다.

가격 책정 엔터티 익스포트 및 임포트

가격 책정 관리자는 인스턴스 간에 ServiceNow 가격 책정 엔터티를 익스포트하고 임포트할 수 있습니다. 예를 들어, 가격 목록과 같은 가격 책정 엔터티를 비프로덕션 인스턴스에서 프로덕션 인스턴스로 승격할 수 있습니다. 각 프로세스에는 별도의 단계 집합이 포함됩니다.

익스포트할 가격 엔터티(예: 가격 목록)를 선택합니다. 가격 책정 엔터티를 대상 인스턴스로 익스포트하기 전에 제품 카탈로그 관리자가 먼저 제품 카탈로그 기본 엔터티, 제품 오퍼링 카탈로그 및 제품 오퍼링을 대상 인스턴스로 임포트했는지 확인하십시오. 가격 책정 엔터티는 제품 오퍼링 및 카탈로그와 연결되어 있으므로 가격 책정 엔터티를 임포트하기 전에 오퍼링 및 카탈로그 정보가 있어야 합니다. 대상 인스턴스로 임포트해야 하는 제품 엔터티에 대한 자세한 내용은 [제품 카탈로그 엔터티 익스포트 및 임포트](#).

가격 책정 엔터티에 대한 익스포트 및 임포트 프로세스

다음 단계에 따라 가격 책정 엔터티를 익스포트하고 임포트합니다.

가격 책정 엔터티에 대한 익스포트 및 임포트 단계

단계	설명
가격 책정 엔터티 익스포트	한 인스턴스에서 다른 인스턴스로 가격 책정 엔터티를 익스포트합니다. 엔터티는 JSON으로 내보내지고 로컬 다운로드 디렉터리로 다운로드됩니다.
익스포트 작업 상태 보기	내보내기 작업의 상태를 확인합니다.
가격 책정 엔터티 임포트	JSON 파일로 익스포트된 가격 책정 엔터티를 다른 인스턴스로 임포트합니다.
임포트 작업 상태 보기	임포트 작업의 상태를 확인합니다.


가격 책정 엔터티 익스포트

가격 책정 엔터티를 JSON 파일로 익스포트하고 파일을 로컬 다운로드 디렉터리에 저장하여 다른 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_csm_pricing_pricelist_administrator`

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 익스포트 > 엔터티 익스포트.  
내보내기 엔터티 목록에는 이전 내보내기 작업이 표시됩니다.
3. 계층 구조 익스포트를 선택하여 익스포트 작업을 시작합니다.  
엔터티 익스포트 양식이 **UI** 익스포트 탭에서 열립니다.
4. 엔터티 유형에서 소스 인스턴스에서 익스포트할 가격 책정 엔터티를 선택합니다.  
가격 책정 엔터티에는 규칙 매트릭스, 가격 목록, 가격 목록 라인, 속성 조정, 비용 장부 및 비용 장부 라인이 포함됩니다.
5. 내보낼 항목을 선택하고 내보내기를 선택합니다.

**i** 주: 규칙 매트릭스와 같은 엔터티에는 특정 버전이 있을 수 있습니다. 익스포트할 엔터티의 특정 버전을 선택하고 해당 버전을 대상 인스턴스로 임포트해야 합니다.

6. 내보내기 작업에 파일 이름과 설명을 지정하고 제출을 선택합니다.  
익스포트 프로세스가 시작되고 카탈로그 익스포트 ID가 메시지에 표시됩니다.
7. 새로 고침하여 익스포트된 JSON 파일 찾기 및 보기 엔터티 익스포트 목록에서 내보내기 작업을 선택합니다.

내보낸 파일이 첨부 파일 창에 나타납니다.

8. 익스포트한 파일을 다운로드할 첨부 파일을 선택합니다.  
파일이 JSON 파일로 다운로드되고 로컬 다운로드 디렉터리에 저장됩니다.

다음에 수행할 작업

가격 책정 엔터티 임포트.

가격 책정 엔터티 임포트


플랫폼 임포트 기능을 사용하여 ServiceNow 가격 책정 엔터티를 대상 인스턴스로 임포트합니다.

시작하기 전에

시작하기 전에 대상 인스턴스를 확인하고 필요한 특정 엔터티가 임포트되었는지 확인합니다. 예를 들어, 가격 책정 엔터티와 연결된 제품 오퍼링 및 제품 오퍼링 카탈로그는 이전에 대상 인스턴스로 임포트되어 있어야 합니다. 마찬가지로 가격 목록 라인 또는 비용 장부 라인을 임포트하는 경우 해당 라인의 가격 목록 또는 비용 장부를 이전에 대상 인스턴스로 임포트했어야 합니다.

필요한 역할: sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

프로시저

1. 가격 책정 데이터를 임포트할 대상 인스턴스로 이동합니다.
2. 임포트 프로세스를 시작합니다.
  - 가격 책정 엔터티를 임포트하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 가격 책정 > 익스포트/임포트 > 임포트.
  - 컨텍스트 규칙을 임포트하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 컨텍스트 규칙 관리 > 임포트. 임포트 데이터 소스에 대한 기록이 열립니다.
3. 헤더 막대에서 첨부 파일 () 아이콘을 선택하여 JSON 파일을 첨부합니다.  
데이터 소스 임포트 팝업이 열립니다.
4. 파일 선택을 선택하고 가져올 JSON 파일을 선택합니다.
5. 파일이 업로드되면 첨부 파일 팝업을 닫습니다.

6. 관련 링크 아래에서 모든 기록 로드를 선택합니다.  
가져온 파일의 데이터가 로드되고 가져온 작업을 보여주는 진행률 표시줄이 열립니다. 임포트한 데이터는 임포트 세트 임시 테이블 sn\_csm\_pricing\_import\_data\_source 또는 컨텍스트 규칙을 임포트하는 경우 sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_import\_data\_source 로드됩니다.
7. 다음 단계 섹션에서 강력한 변환 실행을 선택한 다음, 변환을 선택합니다.  
진행률 표시줄에 변환 상태가 표시됩니다. 변환이 완료되면 임포트한 데이터가 적절한 가격 책정 테이블에 로드됩니다.
8. 다음 단계 섹션에서 임포트 세트 링크를 선택하여 결과 임포트 세트를 봅니다.  
임포트한 데이터를 해당 테이블에서 사용할 수 있습니다.
9. 임포트 세트 기록에서 임포트 로그 탭을 열어 오류가 있는지 확인하고 변환이 성공적으로 완료되었는지 확인합니다.

#### 다음에 수행할 작업

가격 목록 또는 비용 장부와 같이 임포트한 특정 가격 책정 엔터티는 대상 인스턴스에서 초안 상태입니다. 인스턴스에서 임포트한 가격 목록 또는 비용 장부를 활성화하려면 게시합니다.

## 설정 제품 구성기

Open State Management API 프레임워크를 사용하여 인터페이스에 제품 구성기 표시되는 제품 옵션을 제어합니다.

### 구성 개요

관리자는 Open State Management API 프레임워크 및 개방형 상태 관리 확장점을 사용하여 제품 구성기에 표시되는 구성 상태 및 구성기 노드를 관리할 수 있습니다.

### 개방형 상태 관리

오픈 상태 모델은 구성 상태 모델 API의 프로그래밍 방식 프레임워크로, 에 판매 및 주문 관리표시되는 제품 구성기 제품 옵션의 변형을 프로그래밍할 수 있습니다. API 프레임워크는 사용자 인터페이스의 제품 구성기 노드 표시 방법을 제어하기 위한 특정 상태 및 도우미 API 메서드를 제공합니다.

개발자는 **개방형 상태 관리에 대한 확장점**을 사용하여 로드 시 또는 제품 선택이 변경될 때 발생하는 이벤트를 기반으로 모든 구성기 노드에서 보기 전용 또는 편집 가능 상태를 설정할 수 있습니다. 노드의 상태 변경과 함께 정보 메시지를 선택적으로 스크립팅할 수도 있습니다. 이러한 메시지는 제품 구성자 사용자 인터페이스에 상황에 맞게 표시됩니다. 모든 노드에서 상태를 읽고 설정하는 데 다양한 도우미 API 메서드를 사용할 수 있으므로 광범위한 JSON 스크립팅이 필요하지 않습니다.

**i** 주: 권리를 확인하여 이러한 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

### 구성 상태 관리 사용 사례

다음 표에서는 에 제품 구성기 표시되는 제품 옵션을 제어할 수 있는 다양한 방법을 보여 줍니다.

#### 구성 상태 모델 사용 사례 예시

제품 구성기 사용 사례	예제
고객에 대한 특정 옵션 숨기기	주 안전 규정으로 인해 캘리포니아에 거주하는 고객에게는 제품 속성 선택이 표시되지 않습니다.
고객에 대한 특정 기본 옵션 설정	업그레이드의 경우 프리미엄 플랜이 있는 기존 고객에게는 얼티밋 플랜만 표시됩니다.
다른 속성 옵션을 기반으로 특정 옵션만 선택할 수 있도록 허용	노트북과 같은 특정 제품의 경우 모든 크기의 13인치, 15인치 및 17인치를 표시하지만

구성 상태 모델 사용 사례 예시

제품 구성기 사용 사례	예제
	터치스크린 기능만 필요한 경우 15인치 및 17인치 노트북만 표시합니다.
제품에 대한 수량 설정 허용	일부 제품은 기본 수량 값이 다를 수 있습니다. 값이 해당 제품에 허용되는 최소 수량 및 최대 수량의 범위 내에 있는 한 에이전트가 수량을 구성할 수 있도록 허용합니다.
특정 특성 선택만 허용	특정 제품 선택에는 특정 특성 값을 선택해야 합니다. 예를 들어, Ultimate Internet 요금제를 선택할 때 선택할 수 있는 연결 속도는 5G입니다.

구성 상태 모델 API 프레임워크를 사용하여 의 옵션 제품 구성기 표시를 관리할 수 있습니다.

노드 상태

제품 구성기의 노드에는 제품 관계 그룹, 하위 제품 및 특성 옵션이 표시됩니다. 노드의 상태는 다음과 같습니다.

표시 - 예(노드 표시) 또는 아니요(노드를 숨김)

제품 구성기에서 에이전트에게 표시되거나 표시되지 않는 구성입니다. 에이전트가 선택한 다른 항목과 호환되지 않는 경우 옵션이 표시되지 않을 수 있습니다. 예를 들어, 특정 자동차 휠 크기의 경우 호환되지 않는 타이어 옵션이 표시되지 않습니다.

편집 가능 - 예(노드를 표시하고 선택 가능하게 설정) 또는 아니요(노드를 표시하지만 선택 불가능하게 설정)

제품 구성기에서 에이전트가 편집할 수 있거나 편집할 수 없는 구성입니다. 에이전트는 제품에 필요한 제약 조건을 유지하면서 제품의 특정 측면을 개인화할 수 있습니다. 예를 들어, 특정 자동차 모델의 경우 호환되는 외부 색상만 편집할 수 있습니다.

수량 - 표시(예/아니오), 편집 가능(예/아니오)

제품의 수량을 설정하고, 수량과 관련된 규칙을 적용하고, 적절한 노드에 수량과 관련된 정보 및 오류 메시지를 표시하는 구성입니다.

확인됨 - 예(노드 선택 표시) 또는 아니요(노드 선택을 보이지 않게 설정)

컨텍스트에 따라 선택하기 위한 구성 옵션을 보여주는 구성입니다.

값 - 표시(예/아니오), 편집 가능(예/아니오)

특성에 대한 값을 설정하고, 특성과 관련된 규칙을 적용하고, 적절한 노드와 관련된 정보 또는 오류 메시지를 표시하는 구성입니다.

**i** 주: 에이전트는 상태 변경에 대한 근거를 제공하기 위해 노드 수준에서 메시지를 설정하도록 선택할 수 있습니다.

이벤트

구성 상태 모델 API 프레임워크를 사용하여 노드 상태를 관리합니다. 구성 상태 모델의 이벤트 프레임워크에서 다음 두 이벤트를 사용하여 이러한 상태를 활성화합니다.

- 로드 시 - 각 노드의 상태(가시성, 편집 가능성)는 처음에 예(예)로 설정됩니다. 열린 상태는 로드 시 호출됩니다.
- On Change 변경 시 - 유저 인터페이스에서 제품 구성기 노드 값이 변경될 때마다 호출되는 함수입니다. 그러나 이 상태는 에서 수량 변경이 발생할 제품 구성기때 호출되지 않습니다. 이러한 상태는 로드 시, 선택 중 또는 인스턴스가 트랜잭션으로 다시 동기화되기 직전의 방법 중 하나로 프로그래밍 방식으로 설정할 수 있습니다

## 도우미 API 메서드

다음 도우미 API 메서드를 사용하여 모든 노드에서 상태를 읽고 설정할 수 있습니다.

### 상태 적용

Getter 및 Setter 메서드를 사용하여 제품 관계 그룹, 제품 특성 및 제품 특성 옵션에 대해 표시 및 편집 가능한 상태를 설정하여 구성 모델의 상태를 읽고 변경합니다.

### Getter 메서드

모든 구성 노드의 상태와 함께 노드 경로를 가져옵니다.

- `getAllNodes()`: 노드 경로(코드 참조)와 모든 상태가 포함된 해당 상대 경로가 포함된 JSON을 반환합니다.
- `getNode(nodePath)`: 지정된 노드 경로에 대한 노드의 javascript 객체가 있는 경우 반환합니다.
- `getNodeDetails(nodePath)`: 지정된 노드 경로가 있는 경우 모든 상태를 반환합니다.

### Setter 메서드

- 제품 관계 그룹, 제품 특성 및 제품 특성 옵션에 대해 표시 및 편집 가능한 상태를 설정합니다.

- `setVisible`: 모든 수준에서 참/거짓
- `setVisible(##/##)`
- `setEditable`: 모든 수준에서 참/거짓
- `setEditable(True)`
- 구현 예:

```
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");
```

- 오퍼 수량 및 사양을 설정합니다. `nodePath`는 제품을 결정하고 값은 설정할 수량입니다.

- `setQuantity(#)`;
- 구현 예:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, "This is a sample message for
setQuantity");
```

- 구성 옵션을 설정하여 선택된 항목을 확인합니다.

- `setChecked(##/##/##)`
- 구현 예:

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, "This is a sample message
for setChecked")
```

- 입력 유형이 한 줄의 텍스트인 특성 노드의 값을 설정합니다.

◦ `setValue (#);`

◦ 구현 예:

```
var nodePath =
  "QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

### getter 컨텍스트 변수 메서드

사용자 인터페이스 내에서 제품 구성기 컨텍스트 변수를 검색합니다.

- `getHeaderContextVariables ()`: 모든 헤더 컨텍스트 변수의 목록을 반환합니다.
- `getHeaderContextVariableValue (contextVariable)`: 헤더에 있는 특정 컨텍스트 변수의 값과 표시 값을 반환합니다.
- `getLineContextVariables ()`: 모든 라인 컨텍스트 변수의 목록을 반환합니다.
- `getLineContextVariableValue (nodePath, contextVariable)`: 라인의 특정 컨텍스트 변수 값을 반환합니다.

### 개방형 상태 관리에 확장점 사용

의 상태 관리 열기확장점을 사용하여 제품 구성기에 표시되는 옵션을 제어합니다.

확장점을 사용하여 제품 구성자를 관리하기 위한 사용자 지정 스크립트를 호출할 수 있습니다.

관리자는 다음으로 이동하여 사용 가능한 개방형 상태 관리 확장점에 액세스합니다. 모두 > 스크립팅된 확장점 확장점 목록에서 적절한 확장점을 선택하여 확인합니다.

#### 상태 관리 확장점

확장점	설명
ConfigInstanceAPIImpl	변경 중 및 로드 시 명령에 대한 구성 인스턴스에 대한 열린 상태 실행을 가져옵니다.
OpenStateValidation	변경 중과 로드 시 구성 인스턴스에서 열린 상태 실행을 반환합니다.
SetOpenStateResponse 설정	열린 상태 구성 인스턴스를 구성 인스턴스로 업데이트합니다.
OpenStateModel확장	업데이트된 구성 인스턴스로 돌아가는 데 사용되는 메서드입니다. 고객은 프로세스 방법을 사용자 지정할 수 있습니다.

### 애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 사용자 역할 할당

애플리케이션은 판매 및 주문 관리 역할을 사용하여 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다. 또한 역할은 데이터 보안을 위한 정보에 대한 액세스를 결정하고, 사용자를 식별하고, 사용자가 조직에서 수행하는 작업을 정의합니다.

#### 역할 개요

역할은 다음을 포함하여 애플리케이션 사용자가 판매 및 주문 관리 사용할 수 있는 기능을 정의합니다.

- 제품 카탈로그 관리
- Pricing Management
- 리드 관리

- 기획 관리
- 견적 관리
- 판매 계약 관리
- 주문 관리

Now Platform 사용자 관리 기능을 통하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 [사용자에게 역할 할당을](#) 참조하세요.
- 그룹에 역할을 할당하려면 [그룹에 역할 할당을](#) 참조하세요.

### 리드 관리 역할

다음 테이블의 역할은 리드 관리에 적용됩니다.

역할	설명
리드 에이전트 [sn_customerservice.csm_workspace_user]	잠재 고객을 식별하고, 육성하고, 기회로 전환합니다. 리드를 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. 작업 공간에 액세스할 CSM 수 있습니다.
판매 에이전트 [sn_sales_common.sales_manager]	엔터티에 CSM 대한 액세스 권한이 있고 엔터티를 이끄는 역할입니다.
판매 운영 전문가 [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	영업 운영의 효율성과 정확성을 향상시킵니다. 리드 엔터티에 대한 읽기 권한입니다. 조직에서 판매 프로세스를 구성합니다.
리드 뷰어 [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	제품 오퍼링과 같은 제품 카탈로그 엔터티를 볼 수 있는 액세스 권한이 있는 세분화된 역할입니다.
리드 라이터	헤더 및 라인 항목 등 모든 리드 테이블에 대한 읽기 권한입니다.

### 기획 관리 역할

다음 테이블의 역할은 기획 관리에 적용됩니다. 역할에 관한 자세한 내용은 [기획 관리](#) 문서를 참조하십시오.

역할	설명
판매 에이전트 [sn_sales_common.sales_agent]	기회를 식별하고, 육성하고, 성공적인 판매로 전환합니다. 기회를 만들고, 읽고, 업데이트합니다.
판매 관리자 [sn_sales_common.sales_manager]	열린 영업 기회를 검토하여 영업 에이전트에게 할당합니다. 기회를 만들고, 읽고, 업데이트합니다.
판매 운영 전문가 [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	영업 운영의 효율성과 정확성을 향상시킵니다. 조직에서 판매 프로세스를 구성합니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	판매 주기 및 스테이지에 액세스할 수 있는 세분화된 역할입니다.

역할	설명
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	판매 주기 및 스테이지에 액세스할 수 있는 세분화된 역할입니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	헤더 및 라인 항목 등 모든 기회 테이블에 대한 읽기 액세스 권한입니다.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	헤더 및 라인 항목 등 모든 기회 테이블에 대한 읽기 액세스 권한입니다.

### 견적 관리 역할

다음 테이블의 역할은 견적 관리에 적용됩니다.

역할	설명
판매 에이전트 [sn_sales_common.sales_agent]	견적을 식별하고, 육성하고, 성공적인 판매로 전환합니다.
판매 관리자 [sn_sales_common.sales_manager]	판매 대리점 또는 영업 팀에 견적을 할당합니다.
판매 운영 전문가 [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	영업 운영의 효율성과 정확성을 향상시킵니다. 판매 운영에서 판매 프로세스를 구성합니다.

### 판매 계약 관리 역할

역할	설명
판매 대리점, 판매 관리자, 데이터 뷰어 sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	판매 계약, 판매 계약 라인 및 특성, 가격 목록 및 기타 테이블과 같은 관련 데이터에 대한 작업을 읽습니다.
판매 대리점, 판매 관리자 sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	판매 계약 및 판매 계약 라인에 대한 작업을 생성, 읽기 및 업데이트합니다.

### 제품 카탈로그 관리 역할

다음 테이블의 역할은 제품 카탈로그 관리에 적용됩니다.

역할	설명
Product Catalog 관리자 [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	제품, 서비스 및 자원 사양을 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.
제품 카탈로그 관리자 [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	제품, 서비스, 자원 사양, 특성 및 특성 옵션을 생성하고 읽고 업데이트하고 삭제합니다. 또한 카탈로그 엔터티를 익스포트 및 임포트하고 카탈로그 관련 시스템 속성을 설정할 수 있습니다.
Product Catalog 뷰어 [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	제품, 서비스, 자원 사양, 특성 및 특성 옵션에 대한 읽기 권한입니다.

## Pricing Management 역할

다음 테이블의 역할은 Pricing Management에 적용됩니다.

역할	설명
가격 목록 관리자 [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	가격 책정 엔터티를 만들고, 업데이트하고, 읽습니다. 가격 책정 엔터티를 내보내고 가져오고, 가격 책정 관련 시스템 속성을 설정 또는 편집하고, 트랜잭션 로그를 볼 수도 있습니다.
가격 목록 매니저 [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	가격 책정 엔터티를 만들고, 업데이트하고, 읽습니다.
가격 목록 작성자 [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	가격 책정 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 액세스 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 가격 목록 또는 비용 장부와 같은 가격 책정 엔터티를 삭제하려면 가격 책정 엔터티가 초안 상태여야 합니다.
판매 계약 가격 목록 작성자 [sales_agreement_pricelist_writer]	가격 책정 엔터티에 대한 읽기 및 생성 액세스 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 생성 액세스는 백엔드 워크플로우를 통해서만 부여됩니다. 가격 목록에만 쓰기 판매 계약 권한이 있습니다. 판매 계약 작성자 역할 내에서 상속됩니다.
가격 목록 뷰어 [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	가격 목록, 가격 목록 라인, 비용 장부 및 비용 장부 라인과 같은 가격 책정 엔터티에 대한 읽기 권한이 있는 세분화된 역할입니다.

## 주문 관리 역할

주문 관리는 다음 테이블의 역할을 사용하여 주문 관리, 서비스 주문 관리 및 폴아웃 관리를 위한 애플리케이션 기능에 대한 액세스를 제어하고 관리합니다.

### 주문 관리 역할

역할	설명
주문 이행 관리자 [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 액세스를 보고 편집합니다. 이 역할을 가진 이행 관리자는 주문 폴아웃 기록을 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다.  주문 이행 관리자는 주문을 받고, 주문 라인 항목을 검토하고, 주문을 이행할 준비가 되었는지 확인한 다음 승인합니다.
주문 이행 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 액세스를 봅니다.  이 역할을 가진 에이전트는 주문 폴아웃 기록을 볼 수 있지만 편집할 수는 없지만 제품 주문 작업의 일부 필드를 편집할 수 있습니다. 주문 이행 관리자가 주문을 승인한 후 에이전트는

주문 관리 역할

역할	설명
	이러한 이행 작업을 수행합니다. 이 역할에는 주문 뷰어[order_view] 역할도 포함됩니다.
주문 승인자[order_approver]	고객 주문 및 제품 카탈로그 데이터에 대한 액세스를 봅니다. 이 역할을 가진 사용자는 고객 주문을 승인할 수 있지만 주문 이행 관리자 또는 주문 이행 에이전트가 수행하는 것과 같은 주문 생성, 업데이트 또는 삭제는 할 수 없습니다. 이 역할에는 주문 뷰어[order_view] 역할도 포함됩니다.
주문 뷰어[order_viewer]	고객 주문, 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 액세스를 봅니다.  또한 제품 카탈로그 데이터에 액세스하려면 sn_prd_pm.product_catalog_viewer 역할을 가진 주문 뷰어를 부여해야 합니다.  <b>i</b> 주: 주문 승인자 및 주문 뷰어 역할은 수수료가 수반되는 주문 관리 비즈니스 이해 관계자 역할에 포함됩니다. 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하지 않고 사용자에게 이러한 역할을 할당하지 마세요. 자세한 내용은 <a href="#">비즈니스 이해 관계자 활성화</a> 를 참조하십시오.
이행 뷰어 [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer]	주문 작업, 도메인 주문, 제품 주문, 자원 주문 및 서비스 주문 이행 테이블에 대한 읽기 권한이 있는 세분화된 역할입니다.
이행 작성자 [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_writer]	주문 작업, 도메인 주문, 제품 주문, 자원 주문 및 서비스 주문 이행 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한이 있는 세분화된 역할입니다. 이 역할에는 이행 뷰어 [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer] 역할이 포함됩니다.

서비스 주문 관리 역할

역할	설명
서비스 주문 관리자 [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업을 보고 편집합니다. 이 역할이 있는 관리자는 주문 폴아웃 기록도 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다.  서비스 주문 관리자는 외부 서비스 주문 요청을 검토하고, 서비스 주문 라인 항목을 검토하고, 서비스 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음 승인할 수 있습니다.
서비스 주문 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업에 대한 액세스를 봅니다. 서비스 주문 에이전트는 서비스 주문 작업의 일부 필드를

서비스 주문 관리 역할

역할	설명
	편집할 수 있습니다. 서비스 주문 이행 관리자가 서비스 주문을 승인한 후 에이전트는 다음 작업을 수행합니다. 이 역할에는 주문 뷰어[order_view] 역할도 포함됩니다.

폴아웃 관리 역할

역할	설명
폴아웃 매니저 [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	폴아웃 기록을 생성하고, 보고, 할당하고, 편집합니다. 이 역할을 가진 관리자는 주문 작업과 도메인 주문도 볼 수 있습니다.
폴아웃 에이전트 [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	폴아웃 기록을 봅니다. 이 역할을 가진 에이전트는 폴아웃 기록의 상태를 업데이트하고 작업 메모를 만들 수도 있습니다.

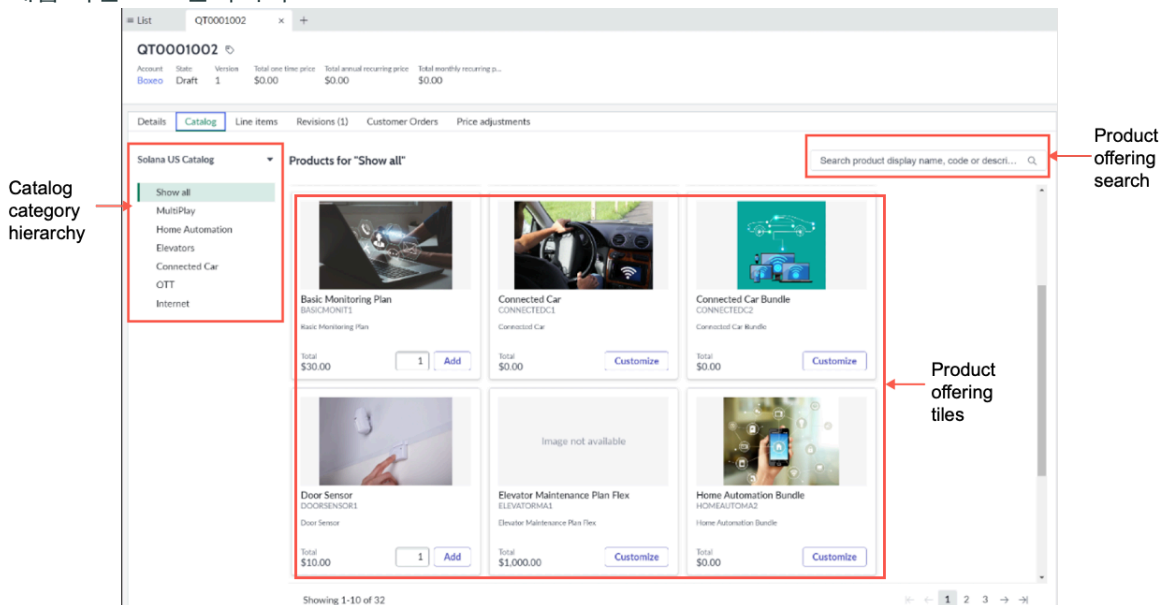
## 애플리케이션 사용 판매 및 주문 관리

에이전트 및 관리자는 애플리케이션을 사용할 때 를 CSM 구성 가능 작업 공간 사용하여 다양한 작업을 완료합니다 판매 및 주문 관리 . 작업 공간에서 제품 카탈로그에 액세스하여 조직에서 사용 가능한 제품 오퍼링을 볼 수 있습니다. 또한 견적 및 주문을 생성하고, 판매된 제품 및 제품 재고를 관리하고, MACD 주문 작업을 수행하는 데 사용합니다 제품 구성기 .

### 제품 카탈로그 사용

기획, 견적 또는 주문을 시작하면 카탈로그에서 사용할 수 있는 제품 오퍼링이 시각적으로 표시되는 카탈로그 탭(관련 목록)이 열립니다.

#### 제품 카탈로그 인터페이스



카탈로그 뷰에는 제품을 선택할 수 있는 다음 기능이 있습니다.

- 카탈로그 탐색 트리: 제품 오퍼링을 구성하는 데 사용되는 카탈로그 및 범주 목록입니다. 범주를 선택하면 표시가 필터링되고 해당 범주의 제품 타일만 표시됩니다.
- 검색 창: 제품 이름, 코드 또는 설명으로 제품 오퍼링을 찾는 옵션입니다. 검색 기능은 입력한 이름, 코드 또는 검색 문자열과 일치하는 제품 타일을 표시합니다.
- 제품 타일: 각 제품을 설명하는 카드로, 제품 이미지, 간략한 설명, 제품 제안을 추가하거나 사용자 지정하는 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 옵션은 제품이 단순(고정) 제품 오퍼링일 때 표시됩니다. 사용자 지정 옵션은 고객에 맞게 조정할 수 있는 구성 가능한 제품 오퍼링에 대해 표시됩니다. 사용자 지정을 선택하면 제품 오퍼링을 구성하기 위한 가 제품 구성기 열립니다.

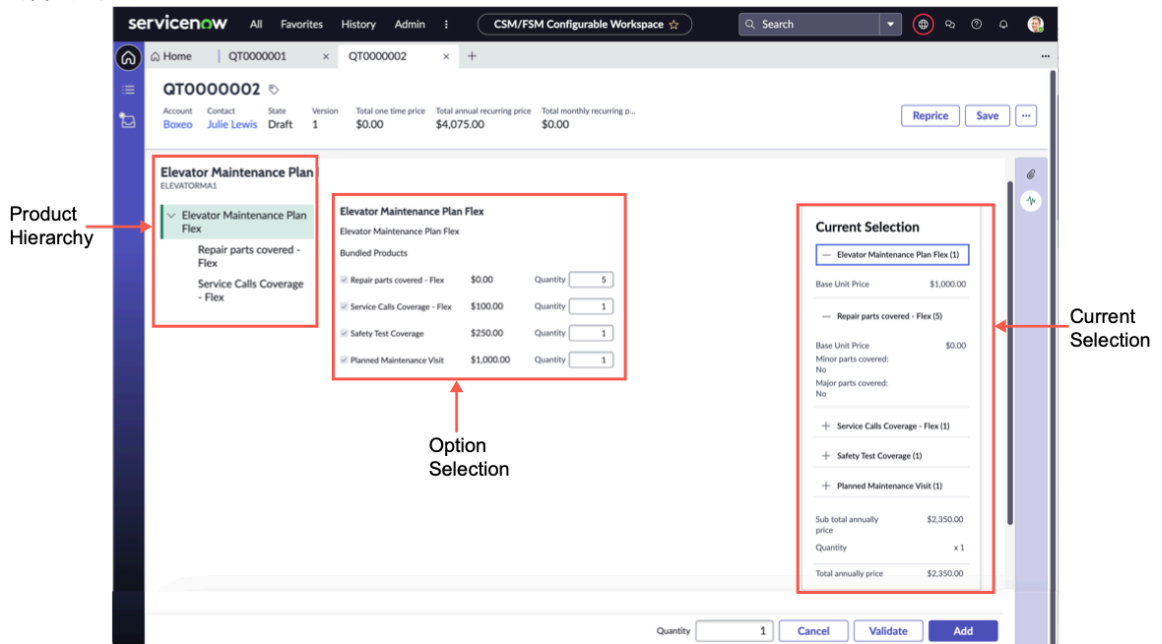
## 제품 구성기 사용

제품 구성기는 구성 가능한 제품 제안을 사용자 지정하기 위한 인터페이스입니다. 사용 가능한 제품 옵션이 표시되며 옵션을 선택하면 제품 가격이 자동으로 계산됩니다.

인터페이스는 세 가지 주요 섹션으로 구성됩니다.

- 제품 계층 구조: 구성 가능한 제품의 상위 및 하위 제품 관계를 나열합니다.
- 옵션 선택: 선택할 수 있는 제품 옵션(예: 색상 또는 모델과 같은 제품 특성)을 표시합니다.
- 현재 선택: 선택한 옵션에 대한 가격 책정을 표시합니다. 가격 책정은 자동으로 계산되고 제품 옵션을 선택할 때 동적으로 표시됩니다.

### 제품 구성기



기 계면역

## 리드 관리 사용

를 리드 관리 사용하여 리드를 만듭니다.

### 리드 관리 인터페이스

인터페이스에는 리드 관리 다음 탭이 포함되어 있습니다.

리드 관리 탭

탭	설명
상세 정보 탭	잠재 고객에 대한 기본 정보를 추가합니다.
카탈로그 탭	제품 오퍼링을 검색하고 리드에 추가합니다.
요구 사항 탭	잠재 고객에 대한 제품 권장 사항을 제공하는 요구 사항을 나열합니다.
작업 탭	리드 작업을 생성합니다.
약속 탭	잠재 고객에 대한 약속을 만듭니다.
품목 탭	리드에 다른 라인 항목을 추가합니다.
이메일 탭	필요한 이해 관계자와 소통하기 위한 이메일을 생성합니다.


리드 생성

고객 이름, 판매 단계, 잠재 고객 유형, 점수 및 소스와 같은 상세 정보를 입력하여 애플리케이션에서 잠재 고객을 리드 관리 생성합니다.

시작하기 전에


필요한 역할: sales\_agent

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 리드 생성

필드	설명
이름	잠재 고객의 이름입니다.
성	잠재 고객의 성입니다.
이메일	잠재 고객의 이메일 주소입니다.
휴대폰	잠재 고객의 휴대폰 번호입니다.
직장 전화번호	잠재 고객의 직장 전화 번호입니다.
제목	잠재 고객의 제목입니다.
회사	잠재 고객의 회사 이름입니다.
스테이지	잠재 고객의 스테이지입니다.
리드 소스	잠재 고객의 소스입니다.

- 잠재 고객 만들기를 선택합니다.  
잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지입니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.
- 새로 고침  을 선택하여 목록에서 새 잠재 고객을 확인합니다.

## 다음에 수행할 작업

리드에 더 많은 정보를 추가하기 시작합니다. 자세한 내용은 [리드 상세 정보 보기](#) 문서를 참조하십시오.


## 리드 업데이트

에서 리드 관리리드를 편집하거나 업데이트합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

## 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 신규 또는 연락됨 또는 육성 단계에 있는 기존 리드를 선택합니다.
  - 잠재 고객 - 모두 페이지에서 편집을 선택하여 잠재 고객 정보를 변경하고 업데이트를 선택합니다.
  - 잠재 고객 기록을 열고, 변경하고, 저장을 선택합니다.

## 다음에 수행할 작업

자세한 내용은 [리드 관리 사용](#) 문서를 참조하십시오.



## 리드 할당

의 리드 관리영업 에이전트에게 리드를 할당합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent 또는 sales\_manager

## 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 작업 중인 기존 리드를 선택합니다.
  - 잠재 고객 - 모두 페이지에서 할당 대상을 선택합니다.
  - 잠재 고객 기록을 열고 잠재 고객 헤더의 오른쪽 상단 모서리에 있는 점 3개 메뉴 (⋮)를 선택한 다음 할당 대상을  선택합니다.

에서 [리드 생성](#) 새로 만들기를 선택합니다.

**i** 주:

잠재 고객을 만든 직후 잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.

3. 잠재 고객 할당 대화 상자에서 소유자를 선택하고 영업 에이전트를 선택합니다.  
선택한 리드의 모든 작업을 이 판매 에이전트에게 재할당하려면 이 확인란을 선택할 수 있습니다.
4. 할당을 선택합니다.

## 다음에 수행할 작업


자세한 내용은 [리드 관리 사용](#) 문서를 참조하십시오.

## 리드 상세 정보 보기

세부 정보 탭을 사용하여 잠재 고객에 대한 더 많은 정보를 추가합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 작업 중인 잠재 고객을 선택합니다.
3. 상세 정보 탭에 추가 정보를 입력합니다.

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 리드 기록 수입입니다.
리드 그룹	리드가 속한 그룹입니다.
소유자	리드를 소유하는 사용자 가상 사용자입니다.
산업	잠재 고객이 속한 산업입니다.
웹 사이트	잠재 고객에 대한 비즈니스 고객의 웹 사이트입니다.
전화	사업장 전화번호의 휴대폰.
스테이지	신규 또는 연락됨, 육성 중, 자격 만족 또는 자격 박탈과 같은 잠재 고객의 단계입니다.
리드 유형	신규 비즈니스 또는 기존 비즈니스와 같은 잠재 고객 유형입니다.
리드 소스	리드 생성의 소스입니다.
계정	잠재 고객의 계정 이름입니다.
리드 점수	리드에 대한 점수.
접촉 창구	잠재 고객의 연락처 세부 정보입니다.
리드 등급	Cold, Warm, Hot 및 Super Hot과 같은 잠재 고객에 대한 등급입니다.
주소	잠재 고객 계정의 주소입니다.
고객 기본 설정	잠재 고객 계정에서 제공하는 기본 설정 (예: 호출하지 않음, 공유하지 않음, 이메일을 보내지 않음).
시스템 정보	잠재 고객 생성 시간 및 잠재 고객을 생성한 사용자 등의 시스템 정보입니다.
메모	리드에 대한 작업 메모입니다.

자세한 내용은 [리드 생성](#) 문서를 참조하십시오.

4. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업  
[리드에 제품 추가](#).

## 리드에 제품 추가

의 카탈로그 탭을 리드 관리 사용하여 리드에 제품을 추가합니다.


### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

### 이 태스크 정보

카탈로그 탭을 사용하여 카탈로그에서 제품 오퍼링을 검색 및 선택하고 리드에 추가할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 잠재 고객 - 모두 목록에서 작업 중인 잠재 고객을 선택합니다.
3. 카탈로그를 선택합니다.
4. 다음 테이블을 사용하여 카탈로그 탭의 기능에 대해 알아봅니다.

#### 카탈로그 탭

요소	설명
제품 카탈로그 계층 구조	이 옵션은 제품 카탈로그를 선택합니다.
추가 버튼	추가 버튼을 누르면 제품이 견적에 추가됩니다. 추가 버튼은 선택 가능한 옵션이 없는 단순 제품에 표시됩니다.
검색 필드	검색 필드를 사용하여 선택한 제품 카탈로그 계층 구조에서 제품을 검색합니다.

5. 추가를 선택합니다.  
제품 오퍼링이 견적에 라인 항목으로 추가됩니다.

### 다음에 수행할 작업

[리드에 라인 항목 추가.](#)

### 필요 분석을 사용하여 잠재 고객에 대한 제품 권장 사항 가져오기

제품 카탈로그의 제품 선택 가이드에서 요구 사항 템플릿을 선택하여 영업 리드에 대한 제품 권장 사항을 가져옵니다.


### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

### 이 태스크 정보

요구 사항 템플릿은 고객으로부터 받은 입력 또는 요구 사항에 따라 제품 권장 사항을 받기 위해 작성하는 질문서입니다. 제품 선택 가이드에는 특정 카탈로그에 사용할 수 있는 요구 사항 템플릿이 나열되어 있습니다.


### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두.

- 기존 잠재 고객을 대상으로 작업하려면 잠재 고객을 선택합니다.
- 에서 **리드 생성** 새로 만들기를 선택합니다.

잠재 고객을 만든 직후 잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.

제품 카탈로그가 기획의 카탈로그 탭에 표시됩니다.

3. 카탈로그 탭에서 카탈로그 계층 구조의 제품 선택 가이드를 선택합니다.  
가이드의 요구 사항 템플릿 카드가 표시됩니다.
4. 고객이 원하는 것과 가장 일치하는 요구 사항 템플릿 카드에서 요구 사항 캡처를 선택합니다.  
선택한 템플릿에 대한 질문서가 열립니다.
5. 일련의 질문에 답합니다.
6. 마지막 질문에 최신화 후 권장 사항을 검토하거나 선택합니다.
  - 응답을 검토하려면 편집  아이콘을 선택합니다. 필요한 경우 응답을 변경할 수 있습니다.
  - 제품 권장 사항을 보려면 **Select Recommendations** (권장 사항 선택)를 선택합니다. 카탈로그 탭에는 권장 제품이 표시됩니다.
7. 고객 요구와 가장 일치하는 제품에 대한 타일에서 추가 를 선택하여 권장 사항을 선택합니다.  
선택한 제품이 리드에 추가됩니다. 요구 사항 탭에는 선택한 요구 사항 템플릿이 표시됩니다. 요구 사항 템플릿을 검토하고 필요한 경우 답변을 변경하여 다른 제품 추천을 받을 수 있습니다.


### 리드에 라인 항목 추가

제품 오퍼링 및 수량과 같은 상세 정보를 입력하여 잠재 고객에 대한 새 제품 라인 항목을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

### 프로시저

1. 다음으로 이동 목록 리드 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 리드 목록 창에서 작업할 리드를 선택하고 광고 항목 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 리드 라인 항목을 시작하거나 기존 리드 라인 항목을 선택하여 변경합니다.
4. 기획 라인 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 리드 라인 항목 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 리드 라인 항목 번호입니다.
수량	리드 라인 항목의 수량입니다.
제품 오퍼링	리드 라인 항목에 대한 제품 오퍼링 번들입니다.
측정 단위	리드 라인 항목의 측정 단위입니다.
작업 메모	리드 라인 항목과 관련된 추가 정보입니다.

5. 저장을 선택합니다.  
리드 라인 항목이 기본 리드에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업  
리드에 작업을 추가합니다. 자세한 내용은 [리드 작업 추가](#) 문서를 참조하십시오.


### 리드 작업 추가

후속 통화, 이메일 또는 회의에 대한 리드 작업을 생성하여 리드를 진행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

### 프로시저

1. 다음으로 이동 목록 리드 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 잠재 고객 목록 창에서 작업할 잠재 고객을 선택합니다.
  - 잠재 고객 - 모두 페이지에서 작업 만들기를 선택합니다.
  - 잠재 고객 기록을 열고, 작업 탭을 선택하고, 새로 만들기 를 선택하여 새 잠재 고객 작업을 시작하거나, 기존 잠재 고객 작업을 선택하여 변경합니다.
 에서 [리드 생성](#) 새로 만들기를 선택합니다.

### 주:

잠재 고객을 만든 직후 잠재 고객이 생성되었음을 확인하는 메시지가 표시됩니다. 잠재 고객에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.

3. 리드 작업 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 리드 작업 생성

필드	설명
간단한 설명	리드 작업에 대한 설명입니다.
상태	리드 작업의 상태입니다.
기한	리드 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
담당자	이 리드 작업이 할당된 판매 에이전트의 이름입니다.

4. 작업 만들기를 선택합니다.  
이 작업은 리드에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

리드 작업에서 약속을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 [약속 생성](#) 문서를 참조하십시오.

리드 작업에 대한 약속 생성

이해 관계자와 약속을 만들어 리드에 대한 비즈니스 토론을 수행합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

### 이 태스크 정보

약속은 리드 작업을 만든 후에만 만들 수 있습니다. 리드 작업을 생성하려면 을 참조하십시오 [리드 작업 추가](#).

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두.
3. 작업할 리드 작업을 선택하고 약속 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 새 약속을 시작하거나 기존 약속을 선택하여 변경합니다.
5. 새 약속 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 약속 양식 만들기

필드	설명
시작	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
받는 사람	받는 사람의 이메일 ID입니다.
활동 상태	약속의 상태입니다.
시작 시간	약속의 시작 시간입니다.
종료 시간	약속의 종료 시간입니다.
미리 알림	미리 알림의 시간 간격입니다.
제목	약속의 주제 정보입니다.
위치	약속 위치입니다.
메시지	약속에 대한 추가 정보입니다.

6. 저장을 선택하여 약속을 저장하고 나중에 보내거나 활동 보내기를 선택하여 지금 보냅니다.


이메일 작성

비즈니스 요구 사항에 따라 고객에게 제품 정보를 전달하는 이메일을 작성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 작업하려는 리드를 선택합니다.
3. 이메일 탭을 선택합니다.
4. 이메일 작성을 선택하여 새 이메일을 시작하거나 기존 이메일을 선택하여 세부 정보를 봅니다.
5. 이메일 초안 양식에 세부 정보를 입력합니다.

잠재 고객 이메일 초안 양식

필드	설명
시작	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
받는 사람	받는 사람의 이메일 ID입니다.
제목	이메일 제목입니다.
이메일 메시지	이메일의 본문 세부 정보입니다.

**i** 주: 고유한 이메일 템플릿을 만들고 미리 채워진 이메일 템플릿을 사용하여 새 이메일을 만들 수 있습니다. 이메일을 삭제하려면 초안 삭제를 선택합니다. 이메일에 파일을 첨부하려면 파일 첨부를 선택합니다.

6. 이메일 보내기를 선택하여 이메일을 보내거나 이메일 양식을 달아 초안 이메일 탭에 저장합니다.


### 칸반 뷰를 사용하여 잠재 고객 관리

칸반 뷰를 사용하여 사용자 및 이해 관계자와 가장 관련성이 높은 잠재 고객 정보를 개인화하고 관리합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두.
3. 칸반 보기 단추를 선택합니다.

기본적으로 잠재 고객은 여러 스테이지별로 그룹화되어 페이지에 표시됩니다.

- 리드 스테이지를 변경하려면 리드 카드를 한 상태에서 다른 상태로 끌어다 놓습니다.
- 산업, 출처 및 이유와 같은 다양한 범주별로 잠재 고객을 보려면 페이지에서 그룹화 기준: 드롭다운 메뉴를 선택합니다.
- 잠재 고객 카드 또는 세로 잠재 고객 스테이지 헤더에서 세 개의 세로 점()을 선택하여 잠재 고객 작업 생성, 잠재 고객 할당, 이메일 작성 등 잠재 고객에 대해 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.
- 이 페이지에서 직접 새 잠재 고객을 만들려면 새로 만들기 단추를 선택합니다. 자세한 내용은 [리드 생성](#) 문서를 참조하십시오.


### 리드를 기회로 전환

에서 리드 관리리드를 기회로 변환합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 작업 중인 잠재 고객을 선택합니다.
  - 비즈니스 고객의 경우 다음을 선택합니다. 리드 전환 > 계정으로 을 클릭하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 리드 전환 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다.

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 새로 만들기: 계정을 만들려면 선택합니다.</li> <li>▪ 기존 계정 선택: 고객이 기존 계정인 경우 선택합니다.</li> </ul>
접촉 창구	<p>고객 접촉 창구의 이름 및 이메일입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 새로 만들기: 연락처를 만들려면 선택합니다.</li> <li>▪ 기존 항목 선택: 연락처가 이미 있는 경우 선택합니다.</li> </ul>
기회	<p>기회를 생성하기 위한 세부 정보. 자세한 내용은 <a href="#">기회 생성</a> 문서를 참조하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 새로 만들기: 기회를 만들려면 선택합니다.</li> <li>▪ 기존 기회 선택: 기존 기회가 이미 있는 경우 선택합니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 잠재 고객에 대한 영업 기회를 생성하지 않으려면 이 확인란을 선택합니다.</p>

◦ 소비자 계정의 경우 다음을 선택합니다. 리드 전환 > 소비자로 을 클릭하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

리드 전환 양식

필드	설명
소비자	<p>소비자의 이름 및 이메일입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 새로 만들기: 연락처를 만들려면 선택합니다.</li> <li>▪ 기존 항목 선택: 연락처가 이미 있는 경우 선택합니다.</li> </ul>
기회	<p>기회를 생성하기 위한 세부 정보. 자세한 내용은 <a href="#">기회 생성</a> 문서를 참조하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 새로 만들기: 기회를 만들려면 선택합니다.</li> <li>▪ 기존 기회 선택: 기존 기회가 이미 있는 경우 선택합니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 잠재 고객에 대한 영업 기회를 생성하지 않으려면 이 확인란을 선택합니다.</p>

**3. 리드 전환을 선택합니다.**

잠재 고객을 영업 기회로 성공적으로 전환하기 위한 대화 상자가 나타납니다. 생성된 새 기회 기록을 선택할 수 있습니다.



리드 실격


에서 리드 관리리드를 실격시킵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent 또는 sales\_manager

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두 을 클릭하고 작업 중인 기존 리드를 선택합니다.
3. 잠재 고객 기록을 열고 잠재 고객 헤더의 오른쪽 상단 모서리에 있는 점 3개 메뉴()를 선택한 다음 잠재 고객 실격을 선택합니다.

 주: 신규 또는 연락됨 또는 육성 단계에 있는 잠재 고객만 실격시킬 수 있습니다.

4. 리드 실격 대화 상자에서 이유를 선택합니다.
5. 실격을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

자세한 내용은 [리드 관리 사용](#) 문서를 참조하십시오.

리드 익스포트

에서 견적을 JSON 파일로 리드 관리 익스포트하여 고객에게 제공할 수 있습니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

의 리드 내보내기 기능은 리드 관리 모든 리드 목록을 내보냅니다. 다음 단계를 사용하여 리드를 내보냅니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 리드 > 모두.
3. 파일 형식 선택:
  - Excel
  - 증권 시세 표시기
  - JSON
  - PDF
4. 배송 유형 선택:
  - 이메일 - 올바른 이메일 주소를 입력합니다.
  - 다운로드 - 익스포트를 로컬 드라이브에 다운로드합니다. 리드 목록은 설정된 매개변수에 따라 내보내집니다.

기회 관리 사용

를 기회 관리 사용하여 기회를 생성합니다.

기회 관리 이 창에는 기회를 만들고 관리하는 데 도움이 되는 탭이 있습니다.

기회 관리 탭

기회 관리 탭	설명 및 링크
상세 정보 탭	계정, 판매 주기 및 스테이지 정보와 같은 기회에 대한 상세 정보입니다.
카탈로그 탭	영업 기회에 라인 항목을 추가할 제품 카탈로그입니다.
요구 사항 탭	영업 기회에 고객의 비즈니스 요구 사항에 대한 정확한 정보를 추가합니다.
품목 탭	견적에 기회 라인 항목을 추가합니다.
경쟁업체 탭	기회에 경쟁업체 정보를 추가합니다.
작업 탭	기회 작업을 생성합니다.
이메일 탭	필요한 이해 관계자에게 보낼 이메일을 생성합니다.
견적 탭	기회 탭에서 직접 견적을 생성합니다.


기회 생성

애플리케이션에서 계정, 판매 단계, 판매 주기 유형 및 거래 규모와 같은 상세 정보를 입력하여 새 제품 기회를 기회 관리 생성합니다.

시작하기 전에


필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 기회 - 모두 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.  
새 기회 생성 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 테이블을 사용하여 정보를 채웁니다.

필드	설명
간단한 설명	기회에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
계정	계정 정보를 제공합니다.
스테이지	기회의 스테이지를 입력합니다. 예: Qualify, Develop, Propose, Negotiate, Closed-Won 또는 Closed-Lost.
거래 규모	거래의 대략적인 가치를 제공합니다.
판매 주기 유형	영업 기회를 생성하는 동안 판매 주기 유형을 입력합니다. 예: NEWCUST, RENEW 또는 UPSSELL.
소비자	소비를 선택합니다.
접촉 창구	연락처 정보를 입력합니다.

4. 저장을 선택하여 기회를 저장하고 닫기를 선택하여 기본 기회 창으로 돌아갑니다.

5. 새로 고침  을 선택하여 목록에서 새 영업 기회를 확인합니다.

다음에 수행할 작업

기회에 더 많은 정보를 추가하기 시작합니다. 자세한 내용은 [기회의 세부 정보 보기](#) 문서를 참조하십시오.

기회의 세부 정보 보기

세부 정보 탭을 사용하여 소스 및 경쟁업체를 포함하여 기회에 대한 추가 정보를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 기회 목록 창에서 작업 중인 기회를 선택합니다.
2. 상세 정보 탭의 모든 정보를 입력합니다.

기회 상세 정보 탭

필드	설명
산업	업계의 이름입니다. 예를 들어 통신 또는 제조 또는 의료 또는 은행업이 있습니다.
담당 그룹	생성된 기회를 적용할 수 있는 고객의 이름입니다.
담당자	기회가 할당된 에이전트의 이름입니다.
분실 대상	이 거래가 손실된 경쟁 고객의 이름입니다.
소스	이 기회 정보가 수집되는 소스의 이름입니다.
평가 등급	시장의 제품 수요를 기준으로 한 기회 등급입니다.
예산 유형	예산 유형을 언급합니다.
예상 종결 날짜	기회 종결 예상 날짜입니다.
실제 종결 날짜	기회를 종료하는 실제 날짜입니다.
ARR	제품 기회의 연간 수익입니다.
시작한 사람	기회를 연 사람의 이름입니다.
작성됨	기회 생성 날짜입니다.
가격 목록	생성된 기회를 기준으로 하는 기본 가격표입니다.
총 일회성 가격	영업 기회에 포함된 제품 오퍼링의 총 일회성 가격입니다.
총 월간 반복 가격	영업 기회에 포함된 제품 오퍼링의 총 월간 반복 가격입니다.
총 연간 반복 가격	영업 기회에 포함된 제품 오퍼링의 총 연간 반복 가격입니다.

필드	설명
참고	기회에 대한 추가 정보입니다.

### 3. 저장을 선택합니다.

#### 다음에 수행할 작업

제품 카탈로그 탭을 사용하여 영업 기회에 제품을 추가합니다.

#### 필요 분석을 사용하여 제품 권장 사항 가져오기

제품 카탈로그의 제품 선택 가이드에서 요구 사항 템플릿을 선택하여 판매 기회에 대한 제품 권장 사항을 가져옵니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

#### 이 태스크 정보

요구 사항 템플릿은 고객으로부터 받은 입력 또는 요구 사항에 따라 제품 권장 사항을 받기 위해 작성하는 질문서입니다. 제품 선택 가이드에는 특정 카탈로그에 사용할 수 있는 요구 사항 템플릿이 나열되어 있습니다.

#### 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.

2. 다음으로 이동 기회 > 모두.

- 기존 기회에서 작업하려면 기회를 선택합니다.
- **영업 기회를 만들려면** 새로 만들기를 선택합니다.

기회를 생성한 직후 기회가 생성되었음을 확인하는 메시지가 나타납니다. 기회에 대한 작업을 계속하려면 메시지에서 링크를 선택합니다.


제품 카탈로그가 기회의 카탈로그 탭에 표시됩니다.

3. 카탈로그 탭에서 카탈로그 계층 구조의 제품 선택 가이드를 선택합니다. 가이드의 요구 사항 템플릿 카드가 표시됩니다.

4. 고객이 원하는 것과 가장 일치하는 요구 사항 템플릿 카드에서 요구 사항 캡처를 선택합니다. 선택한 템플릿에 대한 질문서가 열립니다.

5. 일련의 질문에 답합니다.

6. 마지막 질문에 회신한 후 권장 사항을 검토하거나 선택합니다.

- 응답을 검토하려면 편집  아이콘을 선택합니다. 필요한 경우 응답을 변경할 수 있습니다.
- 제품 권장 사항을 보려면 **Select Recommendations**(권장 사항 선택)를 선택합니다. 카탈로그 탭에는 권장 제품이 표시됩니다.


7. 고객 요구와 가장 일치하는 제품에 대한 타일에서 추가 를 선택하여 권장 사항을 선택합니다. 선택한 제품이 영업 기회에 추가됩니다. 요구 사항 탭에는 선택한 요구 사항 템플릿이 표시됩니다. 요구 사항 템플릿을 검토하고 필요한 경우 답변을 변경하여 다른 제품 추천을 받을 수 있습니다.

#### 기회에 라인 항목 추가

제품 오퍼링, 수량 및 예상 가격과 같은 상세 정보를 입력하여 기회에 대한 새 제품 라인 항목을 생성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업할 기회를 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 기회 라인 항목을 시작하거나 기존 기회 라인 항목을 선택하여 변경합니다.
4. 기회 라인 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기회 라인 항목 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 기회 라인 항목 번호입니다.
기회	시스템에서 생성된 기회 ID입니다.
제품 오퍼링	기회 라인 항목에 대해 선택된 제품 오퍼링입니다.
측정 단위	기회 라인 항목의 측정 단위입니다.
수량	기회 라인 항목의 수량입니다.
가격 목록	생성된 기회를 기준으로 하는 기본 가격표입니다.
주기	주기는 선택한 가격 책정 방법을 기준으로 합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 가격 책정 방법을 "1회"로 선택하면 주기가 "없음"으로 설정됩니다.</li> <li>◦ 가격 책정 방법을 "반복"으로 선택한 경우 주기를 "매월" 또는 "매년"으로 설정할 수 있습니다.</li> </ul>
단위 목록 가격	기회 라인 항목에 포함된 제품 오퍼링의 단위 목록 가격입니다.
예상 단위 가격	기회 라인 항목에 포함된 제품 오퍼링의 예상 단가입니다.
예상 합계	기회 라인 항목에 포함된 제품 오퍼링의 예상 총 가격입니다.
총 일회성 가격	기회 라인 항목에 포함된 제품 오퍼링의 총 일회성 가격입니다.
총 반복 가격	기회 라인 항목에 포함된 제품 오퍼링의 총 반복 가격입니다.
작업 메모	기회 라인 항목과 관련된 추가 정보입니다.

5. 저장을 선택합니다.  
기회 라인 항목이 기본 기회에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

영업 기회에 작업을 추가합니다. 자세한 내용은 [기회 작업 추가](#) 문서를 참조하십시오.


## 기회에 경쟁업체 추가

기회에 대한 경쟁업체의 세부 정보를 캡처하여 고객과 성공적인 영업 대화를 나눌 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업할 기회를 선택하고 경쟁업체 탭을 선택합니다.
3. 신규 기회를 선택하여 새 기회 경쟁업체를 시작하거나 기존 기회 경쟁업체를 선택하여 변경합니다.
4. 기회 경쟁업체 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 기회 경쟁업체 양식

필드	설명
회사	경쟁업체인 회사의 이름입니다.
기회	기회 번호입니다.
강점	경쟁사의 강점.
약점	경쟁자의 약점.

5. 저장을 선택합니다.  
경쟁업체 정보가 기본 기회에 추가됩니다.


## 기회 작업 추가

기회 작업을 생성하여 고객의 요구 사항에 대한 추가 세부 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 작업할 기회를 선택하고 작업 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 기회 작업을 시작하거나 기존 기회 작업을 선택하여 변경합니다.
4. 기회 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 기회 작업 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 기회 작업 번호입니다.
기회	기회 번호입니다.
기한	기회 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	기회 작업에 대한 자세한 정보입니다.
상태	기회 작업의 상태입니다.

필드	설명
담당자	판매 관리자가 이 기회 작업을 할당한 판매 에이전트의 이름입니다.
작업 메모	기회 작업에 대한 추가 메모입니다.

- 저장을 선택합니다.  
기회 작업이 기본 기회에 추가됩니다.


다음에 수행할 작업  
기회 작업에서 약속을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 [약속 생성](#) 문서를 참조하십시오.

약속 생성  
기회에 대한 비즈니스 논의를 진전시키기 위해 필요한 이해 관계자와 약속을 만듭니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: sales\_manager

이 태스크 정보  
기회 작업을 생성한 후에만 약속을 만들 수 있습니다. 기회 작업을 생성하려면 [기회 작업 추가](#)를 참조하십시오.

#### 프로시저

- 다음으로 이동 목록 기회 작업을 보고  선택합니다.
- 작업할 기회 작업을 선택하고 약속 탭을 선택합니다.
- 새로 만들기를 선택하여 새 약속을 시작하거나 기존 약속을 선택하여 변경합니다.
- 새 약속 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 새 약속 양식 만들기

필드	설명
시작	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
받는 사람	수신자의 이메일 ID입니다.
활동 상태	약속의 상태입니다.
시작 시간	약속의 시작 시간입니다.
종료 시간	약속 종료 시간입니다.
미리 알림	미리 알림의 시간 간격입니다.
제목	약속의 주제 정보입니다.
위치	약속 위치입니다.
메시지	약속에 대한 추가 메시지입니다.


- 저장을 선택합니다.  
약속이 기회 작업에 추가됩니다.

#### 이메일 작성

고객의 요구에 따라 비즈니스 요구 사항 또는 제품 데모를 충족하는 제품 정보를 고객에게 전달하는 이메일을 작성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 기회 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 기회 목록 창에서 작업할 기회를 선택하고 이메일 탭을 선택합니다.
3. 오른쪽 상단 모서리에서 이메일 작성 버튼을 선택하여 새 이메일을 시작하거나 기존 이메일을 선택하여 변경합니다.
4. 이메일 초안 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기회 이메일 초안 양식

필드	설명
시작	보낸 사람의 이메일 ID입니다.
받는 사람	받는 사람의 이메일 ID입니다.
제목	이메일 제목입니다.
이메일 메시지	이메일의 본문 세부 정보입니다.

**i** 주: 고유한 이메일 템플릿을 만들고 미리 채워진 이메일 템플릿을 사용하여 새 이메일을 만들 수 있습니다. 이메일에 파일을 첨부하려면 파일 첨부를 선택합니다.


5. 이메일 보내기를 선택하여 이메일을 보내거나 이메일 양식을 닫아 초안 이메일 탭에 저장합니다.

기존 기회 보기

상태 또는 추가 상세 정보 업데이트와 같이 변경할 수 있는 기존 기회를 봅니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 기회 - 모두를 보고  선택합니다.
  - 모두 - 인스턴스의 모든 기회를 표시합니다.
  - 기회 작업 - 기회 작업을 표시합니다.
2. 작업 중인 영업 기회를 선택합니다.
3. 필요에 따라 기회를 업데이트합니다.
4. 저장을 선택합니다.

칸반 뷰를 사용하여 기회 추적

칸반 뷰를 사용하여 사용자 및 이해 관계자와 가장 관련성이 높은 기회 정보를 개인화하고 관리합니다.

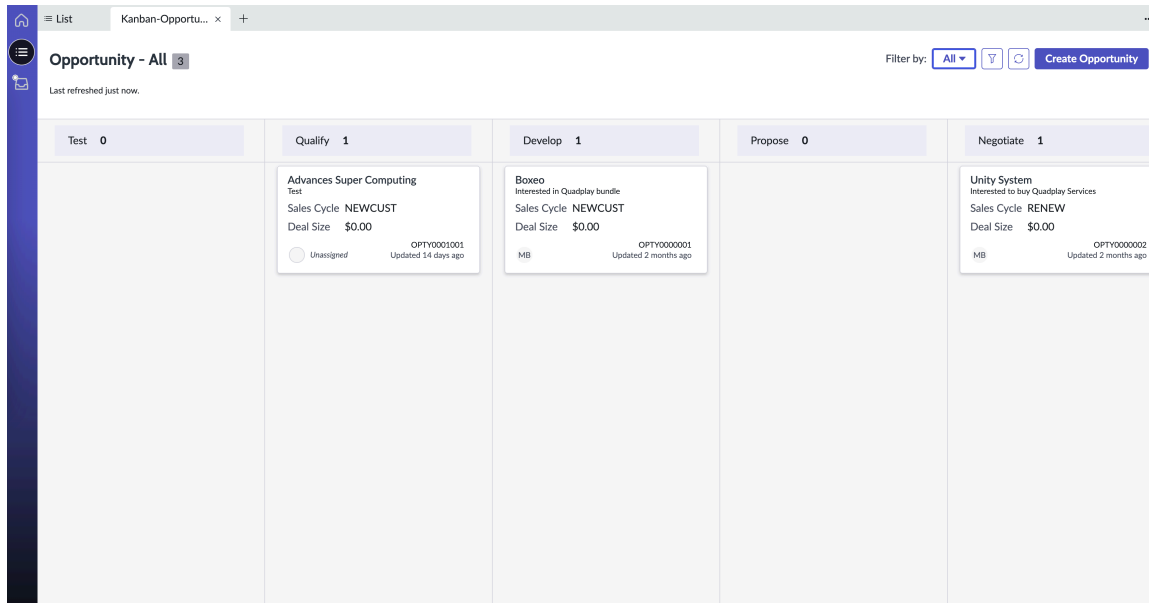
시작하기 전에  
필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

칸반 뷰는 데이터를 시각적으로 표현한 것으로, 이를 통해 사용자는 비즈니스 플로우에 따라 데이터 기록을 끌어서 놓을 수 있습니다. 의 기회 관리 칸반 뷰 기능은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 모든 스테이지의 기회를 확인하고 판매 주기 유형을 기준으로 필터링합니다.
- 여러 스테이지 사이를 탐색하여 기회の状態를 쉽게 업데이트합니다.

의 판매 및 주문 관리 일부 기회 관리 인 칸반 뷰입니다.



### 프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 기회 - 모두를 보고 선택합니다.
2. 칸반 보기 단추를 선택합니다.
  - 기회 상태를 변경하려면 기회 카드를 한 상태에서 다른 상태로 끌어서 놓습니다.
  - 다양한 판매 유형의 영업 기회를 보려면 페이지에서 필터 기준 옵션을 사용합니다.
  - 이 페이지에서 직접 새 영업 기회를 생성하려면 영업 기회 생성 단추를 선택하십시오. 자세한 내용은 [기회 생성](#) 문서를 참조하십시오.

### 수출 기회

에서 기회를 JSON 파일로 기회 관리 익스포트하여 고객에게 제공할 수 있습니다. 의 기회 관리 기회 익스포트 기능은 모든 기회 목록을 익스포트합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

### 프로시저

1. 목록 뷰 로 이동하여 기회 - 모두를 선택합니다.
2. 내보내기 버튼을 선택합니다.
3. 파일 형식 선택:
  - Excel
  - 증권 시세 표시기
  - JSON
  - PDF
4. 배송 유형 선택:

- 이메일 - 올바른 이메일 주소를 입력합니다.
- 다운로드 - 익스포트를 로컬 드라이브에 다운로드합니다. 설정된 매개변수에 따라 기획 목록이 익스포트됩니다.

### 기획에서 견적 생성


견적 탭을 사용하여 기획에서 직접 견적을 생성합니다.

#### 시작하기 전에

기획 세부 정보, 라인 항목, 경쟁업체 정보 등 기획에 대한 모든 정보를 캡처하고 제공했는지 확인합니다.

필요한 역할: sales\_agent

#### 프로시저

1. 목록 뷰  로 이동하여 기획 - 모두를 선택합니다.
2. 작업할 영업 기회를 선택하고 견적 탭을 선택합니다.
3. 견적 생성을 선택하여 선택한 영업 기회에서 새 견적을 생성합니다.


### 기획 라인 항목에서 견적 생성

기획 기록에서 선택한 라인 항목으로 견적을 생성합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

#### 프로시저

1. 목록 뷰  로 이동하여 기획 - 모두를 선택합니다.
2. 기획 목록 창에서 작업할 기회를 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 하나 이상의 라인 항목을 선택하고 새 견적 생성 을 선택하여 선택한 라인 항목에서 견적을 생성합니다.  
새 견적 생성을 나타내는 대화 상자가 나타납니다. 새 견적 기록을 선택하여 봅니다. 또는 견적 탭으로 이동하여 새 견적 기록을 볼 수도 있습니다.

#### 다음에 수행할 작업


작업 영역 사용에 견적 관리 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [견적 관리 사용](#).

### 사이드바를 사용하여 이해 관계자와 공동 작업


와 사이드바 통합을 사용하여 판매 에이전트, 솔루션 컨설턴트, 주제 전문가 등 내부 및 외부 이해 관계자와 Microsoft Teams토론을 시작합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent 또는 sales\_manager

사이드바 통합을 사용하기 전에 먼저 기회와 사이드바 통합 구성을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 [사이드바 구성](#)  문서를 참조하십시오.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 기획 - 모두를 보고  선택합니다.
2. 기획 목록 창에서 작업하려는 기회를 선택합니다.
3. 기획 헤더에서 토론을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
기록 번호	기회 기록의 수입니다.
제목	기회에 대한 설명입니다.
참가자 추가	기회 토론에 추가하려는 다른 사용자의 이름입니다.
참가자를 위한 간단한 메시지 포함	사용자에 대해 추가하려는 추가 정보입니다.

5. 토론 시작을 선택합니다.

Microsoft Teams 공동 작업을 위한 채팅이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

이모티콘, 메시지 및 첨부 파일을 공유하여 공동 작업을 보다 효과적으로 만드십시오.

## 견적 관리 사용

견적 관리 애플리케이션을 사용하여 견적을 작성합니다. 인터페이스는 견적 관리 제품 견적을 생성하고 관리하는 데 도움이 되는 다음 탭을 제공합니다.

견적 관리 탭

견적 관리 탭	설명
상세 정보 탭	견적에 고객 주소 및 접촉 창구 정보와 같은 상세 정보를 추가합니다.
품목 탭	견적에 견적 라인 항목을 추가합니다.
카탈로그 탭	견적에 제품을 추가하는 Use 제품 카탈로그.
수정 버전 탭	여러 버전의 견적을 생성합니다.
고객 주문 탭	견적을 제품 판매 주문으로 변환합니다.
가격 조정 탭	견적의 제품에 수동 가격 조정을 추가합니다 .

## 건물 견적

다음 표에서는 견적을 생성, 작성 및 관리하기 위한 기본 작업을 보여 줍니다.

견적 작성 및 관리

견적 작업	설명
견적을 생성합니다.	자세한 내용은 <a href="#">견적에 상세 정보 추가</a> 참조하십시오. <a href="#">견적 생성</a> .
제품 카탈로그에서 제품을 추가하여 견적을 작성합니다.	자세한 내용은 <a href="#">견적에 제품 추가</a> 문서를 참조하십시오.
제품 구성기를 사용하여 제품에 대한 옵션을 선택합니다.	자세한 내용은 <a href="#">견적에서 제품 보기 및 업데이트</a> 문서를 참조하십시오.
견적에 가격 조정을 추가합니다.	자세한 내용은 <a href="#">수동 가격 조정 보기</a> 문서를 참조하십시오.

견적 작성 및 관리

견적 작업	설명
견적 수정을 생성합니다.	자세한 내용은 <a href="#">견적 버전 생성</a> 문서를 참조하십시오.
견적을 고객 주문으로 전환하십시오.	자세한 내용은 <a href="#">견적을 주문으로 변환</a> 문서를 참조하십시오.

견적 생성

에서 견적을 견적 관리 생성하여 견적 작성 프로세스를 시작합니다.

시작하기 전에


필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보


견적을 시작하면 견적 정보를 입력하라는 팝업창이 나타납니다. 고객 계정 또는 소비자에 대한 견적을 생성하도록 선택할 수 있습니다. 선택에 따라 팝업이 변경됩니다.

- 계정 - 기존 고객 계정에 대한 견적이 생성됩니다.
- 소비자 - 기존 소비자에 대한 견적이 생성됩니다.

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 > 모두 따옴표 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 새 견적 생성 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.
  - 계정에 대한 견적을 생성하려면 계정을 선택합니다.
  - 소비자에 대한 견적을 생성하려면 소비자 이름을 선택합니다.

받는 사람	설명
계정에 대한 견적 생성	다음을 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 연락처: 기본 고객 연락처의 이름입니다.</li> <li>◦ 간단한 설명: 이 계정의 견적에 대한 간략한 설명입니다.</li> <li>◦ 만료 날짜: 견적이 만료되는 날짜 및 시간입니다.</li> </ul>
소비자에 대한 견적 생성	다음을 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 간단한 설명: 이 소비자에 대한 견적에 대한 간략한 설명입니다.</li> <li>◦ 만료 날짜: 견적이 만료되는 날짜 및 시간입니다.</li> </ul>

4. 저장 및 달기를 선택합니다.  
견적이 저장되고 견적 목록으로 돌아갑니다.
5. 새로 고침  을 선택하여 목록에서 새 견적을 확인합니다.
6. 라인 항목 추가를 선택하여 견적을 저장하고 견적 라인 항목 추가를 시작합니다.

다음에 수행할 작업  
[견적에 상세 정보 추가.](#)

## 견적에 상세 정보 추가

상세 정보 탭을 사용하여 견적에 기본 정보를 추가합니다.

### 시작하기 전에

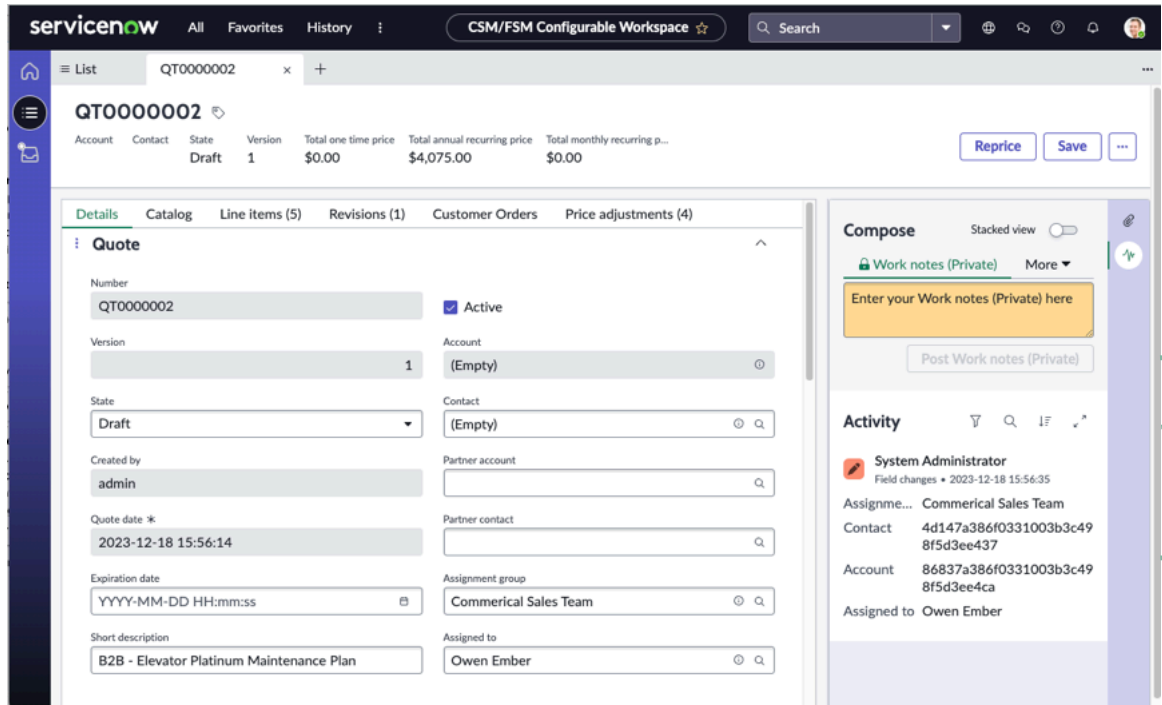
필요한 역할: sales\_agent

### 이 태스크 정보

세부 정보 탭을 사용하여 주소 및 연락처와 같은 견적에 대한 추가 정보를 추가합니다. 또한 견적이 활성화 상태인지 여부를 표시하고 견적 상태를 설정할 수 있습니다.

### 프로시저

1. CSM Configurable 작업 공간의 견적 목록 뷰에서 견적을 선택합니다.
2. 세부 정보 탭에서 기본 정보를 입력합니다.



기계면역

## 견적 상세 정보 탭

필드	설명
활성	현재 견적이 활성화 견적임을 나타내는 옵션입니다. 여러 버전의 견적이 있는 경우 이 옵션을 선택하면 이 견적이 활성화 견적임을 나타냅니다.
상태	<p>상태 드롭다운 상자에는 견적 상태를 추적하기 위한 옵션이 포함되어 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초안 - 견적이 아직 개발 중임을 나타내는 견적의 기본 상태입니다.</li> <li>◦ 검토 중 - 이 상태를 사용하여 견적이 검토 상태임을 나타냅니다.</li> <li>◦ 고객 수락 보류 중 - 견적이 생성되고 고객과 검토 중인 경우 이 상태로 설정됩니다.</li> <li>◦ 수락됨 - 이 상태를 사용하여 고객이 견적을 수락했음을 나타냅니다.</li> <li>◦ 수정됨 - 수정됨은 견적에 대해 작업하는 다른 사람이 메모할 수 있도록 견적이 변경되었음을 나타냅니다.</li> </ul>

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 만료됨 - 견적이 만료 날짜를 지났음을 표시합니다. 만료 날짜를 재설정하여 견적을 다시 활성화합니다.</li> <li>◦ 취소됨 - 이 상태를 사용하여 견적이 취소되었음을 표시합니다.</li> <li>◦ 종결됨 - 견적이 종결되었음을 보여줍니다.</li> <li>◦ 완료됨 - 견적이 완료되었음을 보여줍니다. 견적을 완료됨으로 설정하면 견적을 사용하여 주문을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">견적을 주문으로 변환</a> 문서를 참조하십시오.</li> </ul>
가격 책정 필드	<p>필드는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 통화 - 가격의 통화는 계정 정보에 명시된 통화와 일치합니다.</li> <li>◦ 가격표 - 표준 가격표 필드는 견적에서 참조되는 제품 카탈로그의 기본 가격표입니다.</li> <li>◦ 비용 장부 - 표준 비용 장부는 견적에서 참조되는 제품 카탈로그의 기본 비용 장부입니다.</li> </ul>

3. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업  
[견적에 제품 추가](#) vb입니다.

견적에 제품 추가

의 카탈로그 탭을 견적 관리 사용하여 견적에 제품을 추가합니다.

시작하기 전에


필요한 역할: sales\_agent

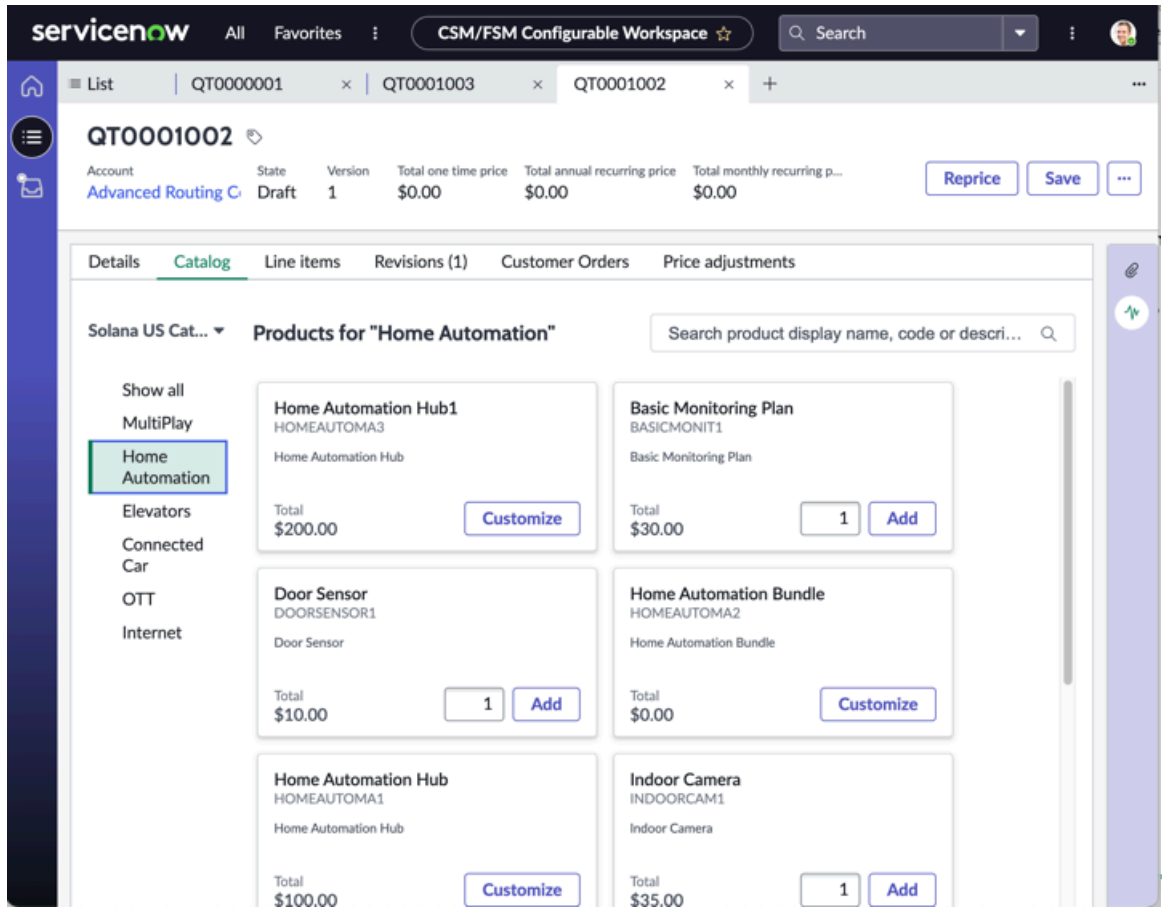
이 태스크 정보

카탈로그 탭을 사용하여 카탈로그에서 제품 오퍼링을 검색 및 선택하고 견적에 추가할 수 있습니다. 단순 제품 오퍼링과 복잡한 제품 오퍼링을 선택할 수 있습니다. 복잡한 제품 오퍼링은 를 제품 구성기 사용하여 선택한 옵션으로 구성할 수 있습니다.

**i** 주: 권리를 확인하여 사용할 제품 구성기 수 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 구성 가능한 작업 공간에서 목록 뷰 를 선택합니다 .
2. 다음으로 이동 견적All-Quotes 를 클릭하고 작업할 견적을 선택합니다.
3. 카탈로그를 선택합니다.

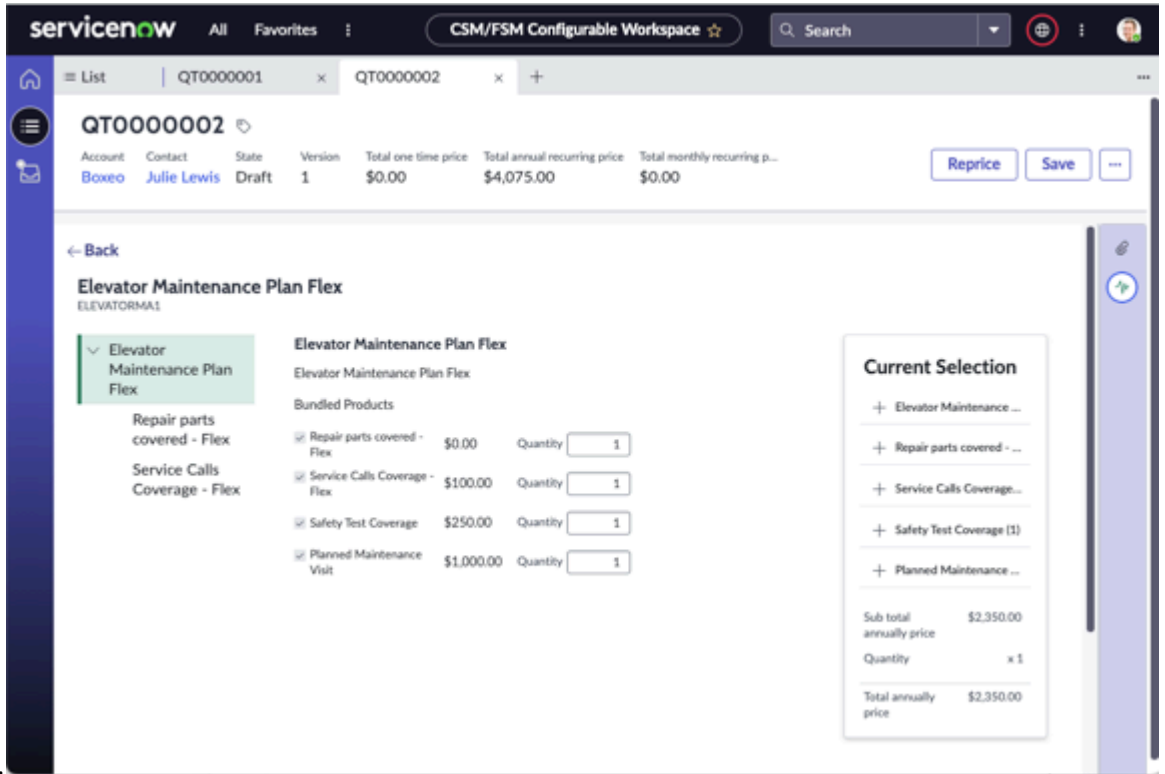


4. 다음 테이블을 사용하여 카탈로그 탭의 기능에 대해 알아봅니다.

카탈로그 탭

요소	설명
제품 카탈로그 계층 구조	이 옵션은 제품 카탈로그를 선택합니다.
사용자 지정 버튼	사용자 지정 버튼은 구성 가능한 제품 오퍼링에 대한 카드에 표시됩니다. 사용자 지정 단추를 선택하면 제품 구성기.
추가 버튼	추가 버튼을 누르면 제품이 건적에 추가됩니다. 추가 버튼은 선택 가능한 옵션이 없는 단순 제품에 표시됩니다.
검색 필드	검색 필드를 사용하여 선택한 제품 카탈로그 계층 구조에서 제품을 검색합니다.

5. 사용자 지정 버튼을 사용하여 열 열고 ## ###제품에 대한 옵션을



선택합니다.

제품 구성기

제품 구성기	설명
옵션 필드	주문 에이전트가 제품 옵션을 선택할 수 있는 옵션입니다.
환매	모든 가격 책정을 다시 계산하고 수동 가격 조정을 제거하는 옵션입니다.
저장	선택 사항을 저장하고 가격 책정 창을 업데이트하는 옵션입니다.
가격 책정 기간	선택한 옵션, 옵션 가격 책정 및 총 가격 책정을 보여주는 가격 책정 창입니다. 선택한 각 옵션에 대한 자세한 내용을 보려면 더하기 기호를 선택합니다.
확인	에서 선택한 내용을 확인하는 옵션입니다 제품 구성기.
추가	견적에 제품 오퍼링을 추가합니다.

6. 추가를 선택합니다.

제품 오퍼링이 견적에 라인 항목으로 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

견적에서 제품 보기 및 업데이트.


견적에서 제품 보기 및 업데이트

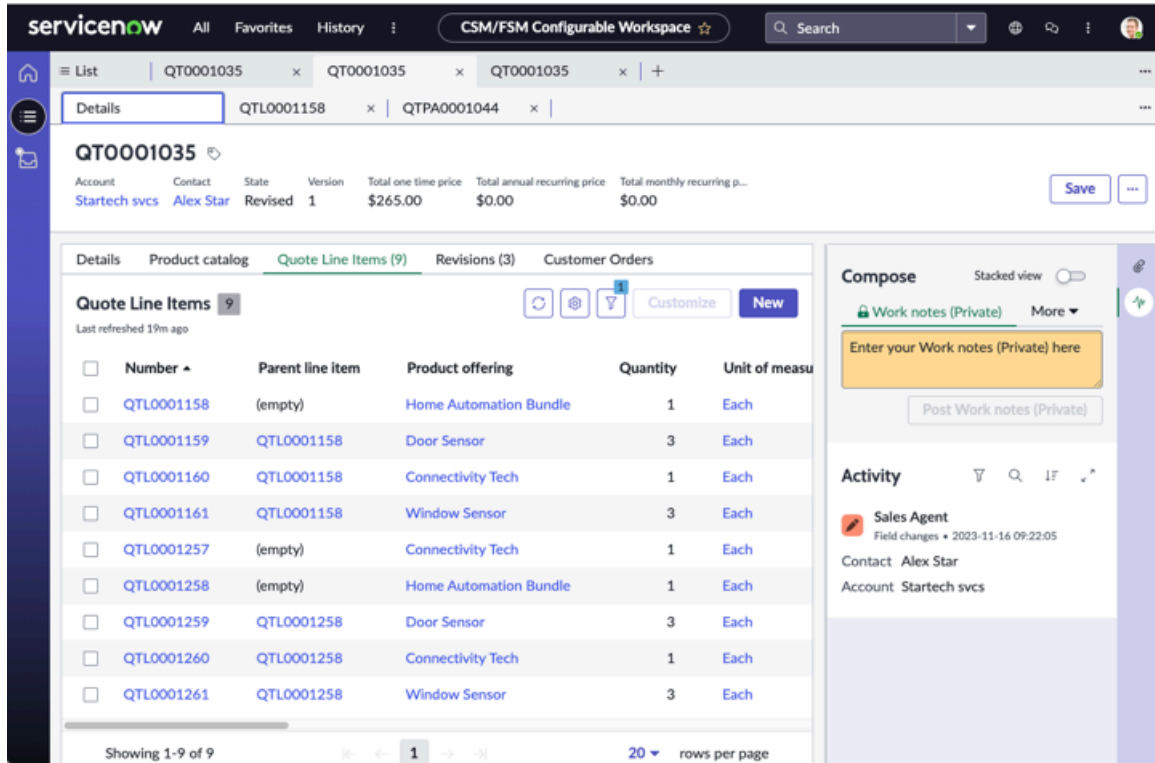
견적 라인 항목 탭을 사용하여 견적의 제품을 검토 및 업데이트하고 라인 항목을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 목록 모든 견적을 보고  선택합니다.
2. 작업 중인 견적을 선택하고 견적 라인 항목 탭을 선택합니다.



3. 새로 만들기를 선택하여 새 견적 라인 항목을 시작하거나 기존 견적 라인 항목을 선택하여 변경합니다.
4. 견적 라인 항목의 필드에 내용을 입력합니다.
5. 견적 특성을 추가하거나 수정하려면 견적 라인 특성 탭을 선택합니다.
6. 가격 조정 탭을 선택하여 견적 라인 항목에 수동 가격 조정을 추가하거나 수정합니다.
7. 저장을 선택합니다.  
견적 라인 항목이 기본 견적으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

견적 라인 항목에 가격 조정을 추가합니다. 자세한 내용은 [수동 가격 조정 보기](#) 문서를 참조하십시오.

견적 라인 항목에 가격 조정 추가

라인 항목이 생성된 후 견적 라인 항목에 가격 조정을 추가합니다. 가격 조정은 견적 작성 프로세스를 진행하는 고객을 지원하는 데 도움이 될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

견적 라인 항목에 대한 가격 조정은 견적 프로세스를 진행하는 고객에게 인센티브를 제공하는 방법입니다. 판매 대리점에는 다음과 같은 가격 조정 옵션이 있습니다.


가격 조정 유형

조정 유형	설명
마크다운 비율(%)	가격 인하의 백분율입니다.

가격 조정 유형

조정 유형	설명
마크다운 금액	가격 인하의 달러 금액입니다.
마크업 비율(%)	가격 마크업의 백분율입니다.
마크업 금액	가격 인상에 대한 달러 금액입니다.
가격 재정의	제품 가격을 새 가격으로 재정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 모든 견적을 보고  선택합니다.
2. 가격 조정을 위한 견적 라인 항목을 선택합니다.
3. 조정 대화 상자에서 조정 유형 메뉴를 사용하여 조정 유형을 선택합니다.
4. 조정 값(Adjustment value)에 조정 값을 입력합니다.
5. 가격 조정에 대한 설명을 추가합니다.
6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

제품 특성을 업데이트합니다. 자세한 내용은 [제품 특성 업데이트](#) 문서를 참조하십시오.

제품 특성 업데이트

견적 특성 탭을 사용하여 제품 특성을 업데이트합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

견적 라인이 생성된 후 고객과 견적이 협상될 때 제품 특성을 변경해야 할 수 있습니다. 사용자 지정 가능한 옵션이 있는 제품 오퍼링은 견적이 진행됨에 따라 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 모든 견적을 보고  선택합니다.
2. 제품 특성 변경에 대한 라인 항목을 선택합니다.
3. 견적 라인 특성 탭을 선택합니다.
4. 업데이트하려는 견적 특성을 선택합니다.
5. 특성을 변경하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

여러 견적 수정을 생성합니다. 자세한 내용은 [견적 버전 생성](#) 문서를 참조하십시오.


견적에 작업 추가

견적에 대해 하나 또는 여러 개의 작업을 생성하고 다른 에이전트에게 할당합니다. 작업은 에이전트가 견적을 생성하기 위해 수행하는 다양한 작업입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_manager

프로시저

1. CSM Configurable Workspace에서 목록 모든 견적을 보고  선택합니다.
2. 작업할 견적을 선택하고 작업 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 견적 작업을 시작하거나 기존 견적 작업을 선택하여 변경합니다.
4. 견적 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

견적 작업 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 견적 작업 번호입니다.
견적	견적 번호입니다.
기한	견적 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	견적 작업에 대한 정보입니다.
상태	견적 작업의 상태입니다.
담당자	판매 관리자가 이 견적 작업을 할당한 판매 에이전트의 이름입니다.
작업 메모	견적 작업에 대한 추가 정보입니다.

5. 저장을 선택합니다.  
견적 작업이 주 견적에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

에서 견적 관리사용할 수 있는 다른 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [견적 관리 사용](#).

견적 버전 생성

Revision 탭을 사용하여 견적 버전을 만들고 볼 수 있습니다.



시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

수정 탭에는 견적 버전이 표시됩니다. 버전 번호는 순차적입니다. 견적이 활성 상태이면 활성 필드가 선택됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 모든 견적을 보고  선택합니다.
2. 작업 중인 견적을 선택합니다.
3. 수정 버전 탭을 선택합니다.
4. 추가 작업  아이콘을 선택하고 새 버전 만들기를 선택합니다.  
새 버전의 견적이 생성됩니다. 메시지에서 견적을 선택하여 새 버전을 엽니다. 활성 옵션을 선택하면 견적의 활성 버전을 나타냅니다. 수정 탭을 사용하여 모든 현재 견적 버전의 목록을 볼 수 있습니다.
5. 견적 목록 뷰로 돌아간 다음 뷰를 새로 고쳐 생성된 최신 버전을 확인합니다.
6. 활성 확인란을 선택하여 활성 견적을 표시합니다.

다음에 수행할 작업

고객 주문 탭을 사용하여 견적에서 주문을 시작합니다. 자세한 내용은 [견적을 주문으로 변환](#) 문서를 참조하십시오.

견적을 주문으로 변환

고객 주문 탭을 사용하여 견적을 고객 주문 견적 관리으로 변환할 수 있습니다.

시작하기 전에


필요한 역할: admin

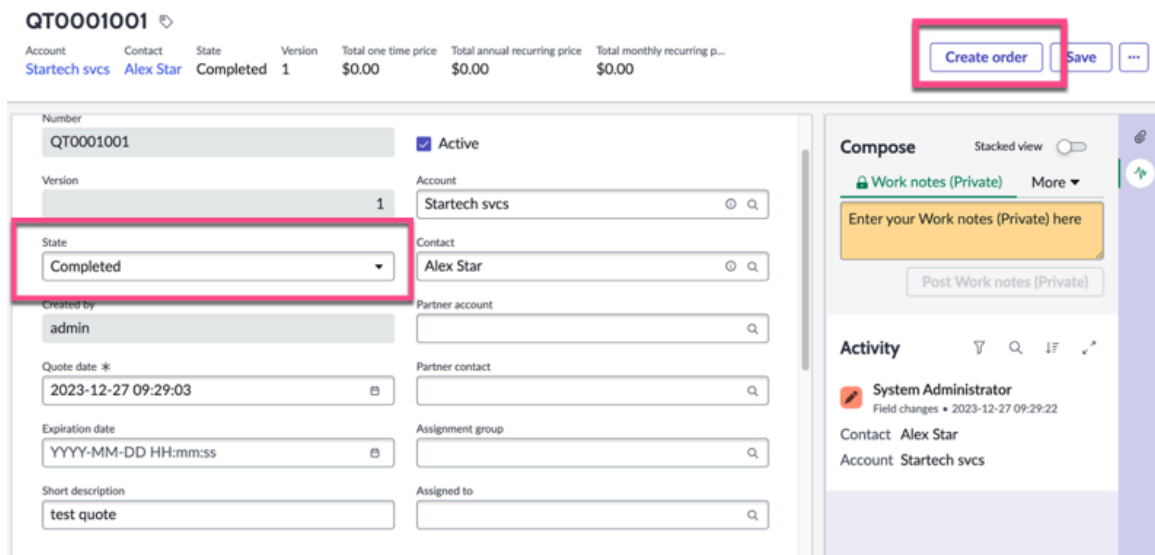
이 태스크 정보

견적은 활성 상태여야 하며 견적 상태는 완료d로 설정되어야 합니다. 그러면 고객 주문 탭이 활성화됩니다.

**i** 주: 권리를 확인하여 이 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 목록 뷰  로 이동하여 모든 견적을 선택합니다.
2. 견적 목록 뷰에서 고객 주문으로 변환할 견적을 선택합니다.
3. 세부 정보 탭에서 quote 상태를 완료d로 변경하고 저장을 선택합니다.



4. 주문 생성을 선택합니다.  
주문이 생성되면 주문 번호가 포함된 메시지가 나타납니다.
5. 메시지에서 주문 번호를 선택하여 주문을 엽니다.  
주문 라인 항목, 가격 조정 및 주문 작업을 보여주는 주문 라인 항목 창이 열립니다. 주문 라인 항목 창 사용에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#).


견적 라인 항목에서 주문 생성

새 주문 생성 UI 작업을 사용하여 견적 라인 항목에서 주문을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 견적 관리 작업 공간에서 보고  견적 - 모두를 선택합니다.
2. 작업하려는 완료된 상태의 견적을 선택하고 라인 항목 탭을 선택합니다.
3. 견적 라인 항목을 선택하고 새 주문 생성을 선택합니다.  
새 주문의 생성을 나타내는 대화 상자가 나타납니다. 새 주문 기록을 선택하여 봅니다. 또는 고객 주문 탭으로 이동하여 새 주문 기록을 볼 수도 있습니다.

다음에 수행할 작업

작업 영역 사용에 주문 관리 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [주문 관리 사용](#).

수동 가격 조정 보기

의 가격 조정 탭을 견적 관리 사용하여 견적의 주문 라인 항목에 대한 수동 가격 조정을 보고 업데이트합니다.


시작하기 전에

필요한 역할: 판매 대리점

이 태스크 정보

가격 조정을 생성하려면 을 참조하십시오 [견적 라인 항목에 가격 조정 추가](#).

프로시저

1. 목록 뷰  로 이동하여 모든 견적을 선택합니다.
2. 견적 목록에서 보려는 견적을 선택합니다.
3. 가격 조정 탭을 선택합니다.
4. 업데이트할 가격 조정 라인 항목을 선택합니다.
5. 가격 조정을 합니다.
6. 저장을 선택합니다.  
가격 조정이 업데이트되고 전체 견적 가격 책정 필드에 반영됩니다.

계약 요청 시작

작업 공간에서 계약 요청을 견적 관리 시작합니다.



시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

법무 판매 계약을 생성하여 거래를 마무리하고 고객과의 계약을 공식화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 작업 공간에서 보기를  클릭하고 모든 견적을 선택합니다. 견적 관리
2. 계약을 생성할 완료된 상태의 견적을 선택합니다.
3. 추가 작업  아이콘을 선택하고 계약 시작을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
용지 유형	계약에 사용할 용지의 종류입니다. 자신의 용지를 선택합니다.

필드	설명
계약 유형	<p>생성할 계약의 유형입니다. 판매 계약을 선택합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 다른 문서를 생성하려면 다른 유형의 계약을 선택합니다.</p>
서명 유형	<p>계약을 완료하기 위해 수행할 서명의 유형입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>전자 서명: 전자 매체를 통해 문서에 서명합니다.</li> <li>원본 서명: 문서를 다운로드하고 수동으로 서명합니다.</li> </ul>
시작 날짜	계약의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	<p>계약의 종료 날짜입니다.</p> <p><b>i</b> 주: 종료 날짜는 시작 날짜보다 나중이어야 합니다.</p>

5. 시작을 선택합니다.

계약 관리 요청이 계약 문서 탭에서 생성됩니다. 문서를 보려면 기록을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

작업 공간에서 계약 요청 관련 탭을 견적 관리 사용하여 계약 요청 기록을 보고 상태를 추적할 수 있습니다.


기존 견적 보기

기존 견적을 보고 견적 상태를 업데이트하거나 다른 변경 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 목록 모든 견적을 보고  선택합니다.

- All Quote - 인스턴스의 모든 견적을 표시합니다.
- 내 견적 - 견적을 보여줍니다.
- 내 팀 견적 - 팀 견적을 표시합니다.

2. 작업 중인 견적을 선택합니다.

3. 필요에 따라 견적을 업데이트합니다.

4. 저장을 선택합니다.


견적 내보내기

에서 모든 견적 견적 관리 목록을 익스포트하여 고객에게 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

## 프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 > 모두.
3. 익스포트를 선택합니다.
4. 익스포트할 파일 유형을 선택합니다.
  - Excel
  - CSV
  - JSON
  - PDF
5. 배송 유형 선택:
  - 이메일 - 올바른 이메일 주소를 입력합니다.
  - 다운로드 - 익스포트를 로컬 드라이브에 다운로드합니다.
6. 익스포트를 선택합니다.  
따옴표 목록은 설정된 매개변수에 따라 내보내집니다.

## 주문 관리 사용

애플리케이션에서 고객 주문과 서비스 주문을 관리하고 이행할 주문 관리 수 있습니다.

### 주문에 대한 작업 유형

애플리케이션은 주문 관리 다음과 같은 유형의 고객 및 서비스 주문을 지원합니다.

#### 주문 작업 유형

주문 작업 유형	설명
추가	동일한 고객의 기존 주문과 연결되지 않은 고객 주문을 추가합니다.
변경	기존 주문 변경 - 이전에 주문되었거나 처리된 제품 또는 서비스를 변경합니다.
삭제	기존 고객 주문 라인 항목 또는 제품 주문 삭제

### 주문 캡처 방법

다음 소스에서 고객(제품) 및 서비스 주문을 캡처할 수 있습니다.

- 에이전트는 CSM Configurable Workspace를 사용하여 고객 및 서비스 주문을 캡처할 수 있습니다.
- Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 다음에서 주문을 취득할 수 있습니다.
  - 제품 주문 오픈(TM622) 또는 서비스 주문 오픈(TM641) API를 통한 타사 주문 관리 시스템.
  - 서비스 브리지 in San Diego 및 이후 릴리스를 통해.

### 주문 관리에서 주문 생성

에서 주문 관리제품 또는 서비스 주문을 생성합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent


### 이 태스크 정보

주문을 시작하면 주문 정보를 입력하라는 팝업창이 나타납니다. 고객 계정 또는 소비자에 대한 제품 주문을 생성하도록 선택할 수 있습니다. 선택에 따라 팝업이 변경됩니다.

- 계정 - 기존 고객 계정에 대한 주문이 생성됩니다.
- 소비자 - 기존 소비자에 대한 주문이 생성됩니다.

**i** 주: 다음 단계에서는 고객 주문을 만드는 방법을 설명합니다. 고객 주문을 만들든 서비스 주문을 만들든 단계는 동일합니다.

### 프로시저

1. 구성 가능한 작업 공간에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 > 모두 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.  
새 주문 생성 팝업이 열립니다.
3. 새 주문 생성 팝업에서 필드에 내용을 입력합니다.
  - 계정에 대한 주문을 생성하려면 계정을 선택합니다.
  - 소비자에 대한 주문을 생성하려면 소비자 이름을 선택합니다.

받는 사람	설명
계정에 대한 주문 생성	다음을 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 주문 유형: 주문 유형은 서비스 또는 고객일 수 있습니다.</li> <li>◦ 연락처: 기본 고객 연락처의 이름입니다.</li> <li>◦ 주문 작업: 주문 작업의 유형을 선택합니다.</li> </ul>
소비자에 대한 주문 생성	다음을 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 주문 유형: 주문 유형은 서비스 또는 고객일 수 있습니다.</li> <li>◦ 주문 작업: 주문 작업의 유형을 선택합니다.</li> </ul>

4. 주문 작업에서 추가를 선택합니다.  
주문 작업 메뉴에는 다음 옵션이 포함되어 있습니다.

주문 작업	설명
추가	주문을 작성합니다.
이동	미정
변경	변경 주문을 작성합니다. 자세한 내용은 <a href="#">위치 변경에 변경 주문 사용</a> 문서를 참조하십시오.

5. 생성을 선택합니다.  
주문이 시작되고 주문 카탈로그가 열립니다.

### 관련 정보

[에서 주문에 제품 또는 서비스 추가 주문 관리](#)

[에서 주문에 제품 또는 서비스 추가 주문 관리](#)

주문이 시작되면 제품 카탈로그 제품 구성기주문 관리를 사용하여 제품 또는 서비스에 대한 주문 라인을 추가합니다.

시작하기 전에

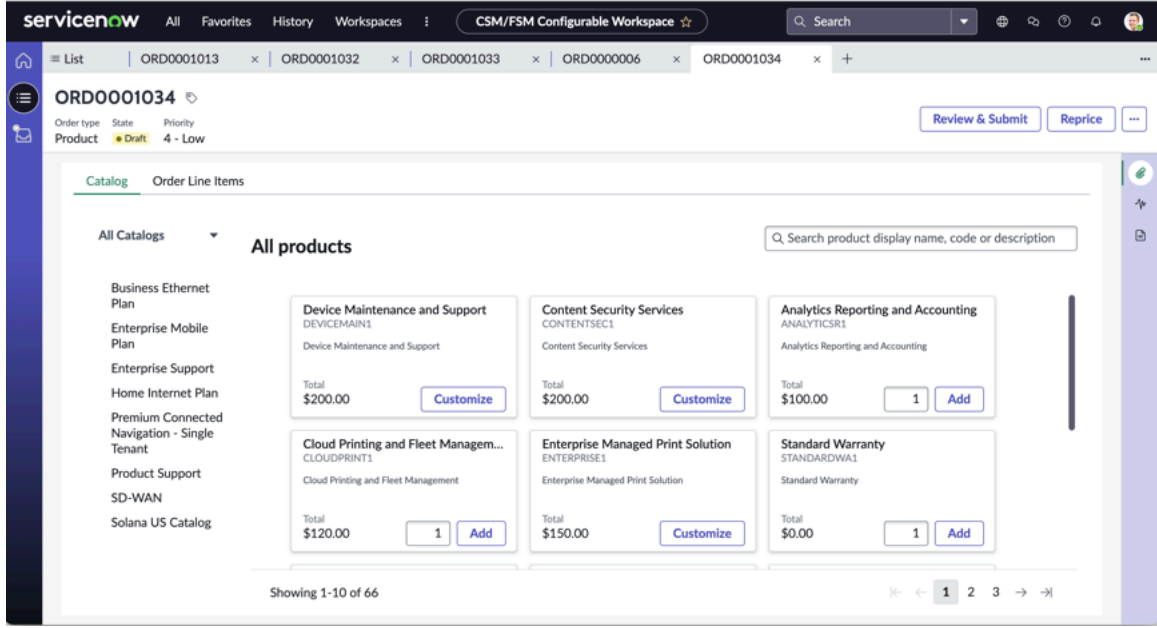
**i** 주: 권리를 확인하여 사용할 제품 구성기 수 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sales\_agent

이 태스크 정보

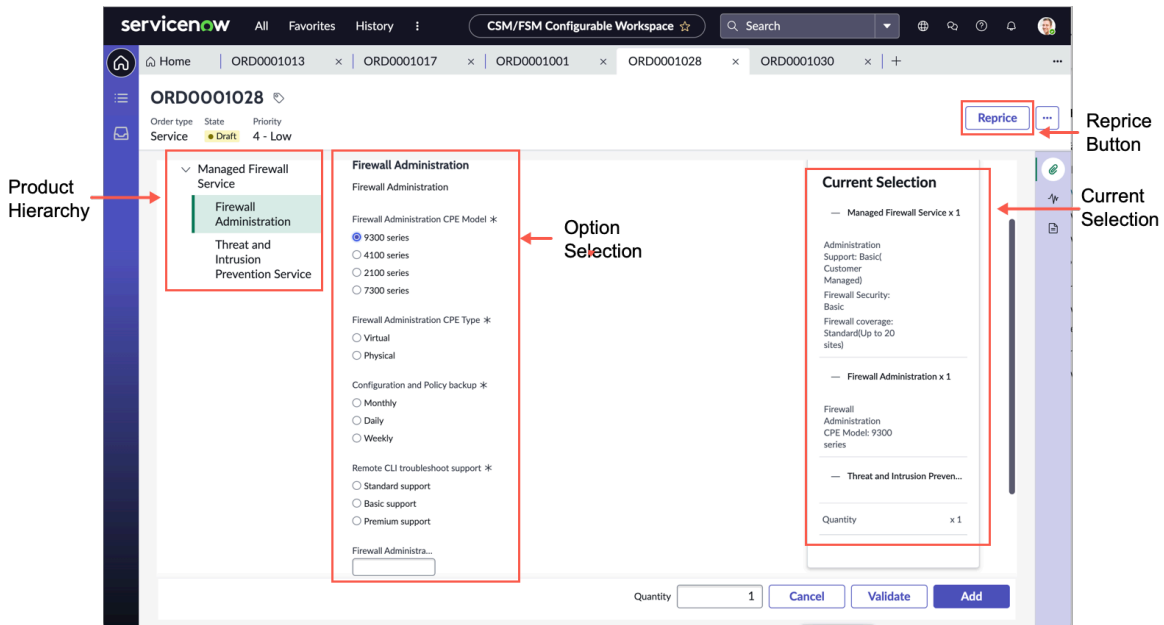
제품 카탈로그에는 제품 정보가 포함된 타일이 표시됩니다. 단순 제품에는 사용 가능한 옵션이 없는 주문에 제품을 추가하는 추가 버튼이 있습니다.

주문에 제품을 추가하는 데 사용되는 제품 카탈로그




옵션이 있는 제품에는 에이전트가 제품 옵션을 선택할 수 있는 사용자 지정 버튼이 열립니다 제품 구성기 .

제품 옵션을 선택하는 데 사용되는 제품 구성기



세 개의 열로 제품 구성기 구성됩니다. 제품 계층 구조 열에는 제품과 연결된 제품 카탈로그 항목과 하위 제품이 표시됩니다. 옵션 선택 열에는 제품 또는 서비스와 주문 라인 및 주문 작업에 사용할 수 있는 옵션이 표시됩니다. 현재 선택 열에는 선택한 제품 옵션과 가격이 표시됩니다.

프로시저

1. 구성 가능한 작업 공간에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 > 모두.
3. 주문을 선택합니다.
4. 추가를 선택하여 주문에 단순 제품(옵션이 없는 제품)을 추가합니다.
5. 사용자 지정을 선택하여 옵션이 있는 제품을 추가합니다.  
제품 또는 서비스에 사용 가능한 옵션을 선택할 수 있는 사용자 지정 버튼이 제품 구성기 열립니다.  
다음 표에서는 제품 구성기 옵션에 대해 설명합니다.

제품 구성기 양식

필드	설명
제품 계층 구조	필드에는 카탈로그 항목의 계층 구조가 표시되며 상위 수준 제품과 하위 수준 제품이 포함됩니다.
옵션 선택	이 필드에는 제품에 사용할 수 있는 옵션이 표시됩니다.
현재 선택	필드에는 선택한 제품이 가격과 함께 나열됩니다.
가격 조정 버튼	이 버튼은 가격 책정을 재설정하고 변경 사항이 있을 때 총 가격을 업데이트합니다.
확인 버튼	이 버튼은 변경 사항이 있을 때 제품과 가격의 유효성을 검사합니다.
추가 단추	이 버튼은 주문에 제품을 추가합니다.

6. 추가를 선택하여 주문에 제품을 추가합니다.  
제품 또는 서비스가 주문에 주문 라인 항목으로 추가됩니다.
7. 주문 라인 항목 탭을 선택하여 주문의 제품 및 서비스를 확인합니다.

관련 정보

[에서 제품 주문 라인 설정 및 검토 주문 관리](#)

에서 주문에 판매 계약 추가 주문 관리

주문에 판매 계약을 추가합니다. 판매 계약은 미리 식별된 제품 및 서비스 세트를 세트 가격으로 주문하는 계약입니다.

시작하기 전에


필요한 역할: order\_agent 또는 sales\_agent

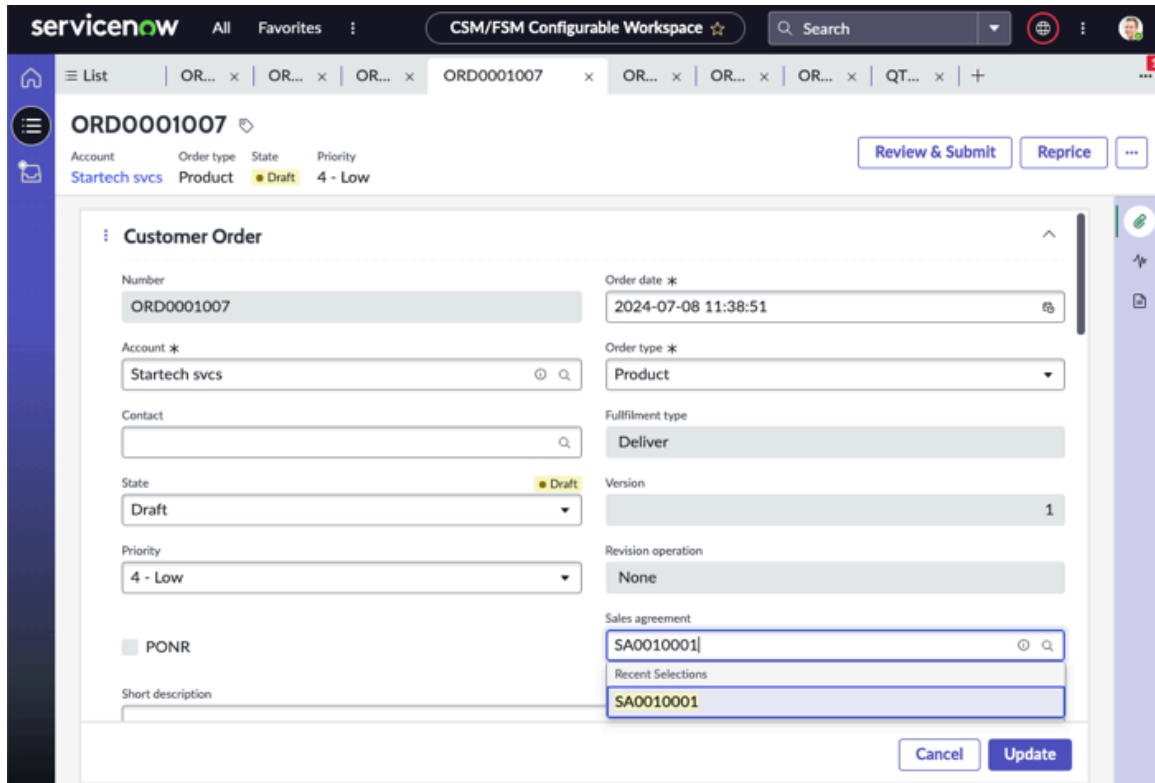
이 태스크 정보

판매 계약은 세트 가격으로 제품 및 서비스 세트를 주문하는 계약입니다. 판매 계약을 통해 에이전트는 주문 프로세스를 빠르게 진행할 수 있는데, 이는 판매 계약이 주문에 대한 제품 및 가격 책정을 설정하기 때문입니다.

판매 계약서 생성에 대해 자세히 알아보려면 다음을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 주문 > 모두 을 클릭하고 작업 중인 주문을 선택합니다.
2. 더 보기 아이콘을  선택하고 주문 세부 정보를 선택하여 주문 세부 정보 탭으로 이동합니다.
3. 고객 주문 양식에서 판매 계약 필드를 찾아 원하는 판매 계약을 선택합니다.



- 4. 업데이트를 선택합니다.  
제품 오퍼링 및 가격표가 포함된 판매 계약이 주문에 추가됩니다.

관련 정보

- [판매 계약 관리](#)
- [판매 계약 관리 구성](#)

에서 제품 주문 라인 설정 및 검토 주문 관리

의 주문 주문 관리에 제품과 서비스가 추가되면 주문 특성, 가격 조정 및 기타 항목을 포함하는 주문 라인을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin


이 태스크 정보

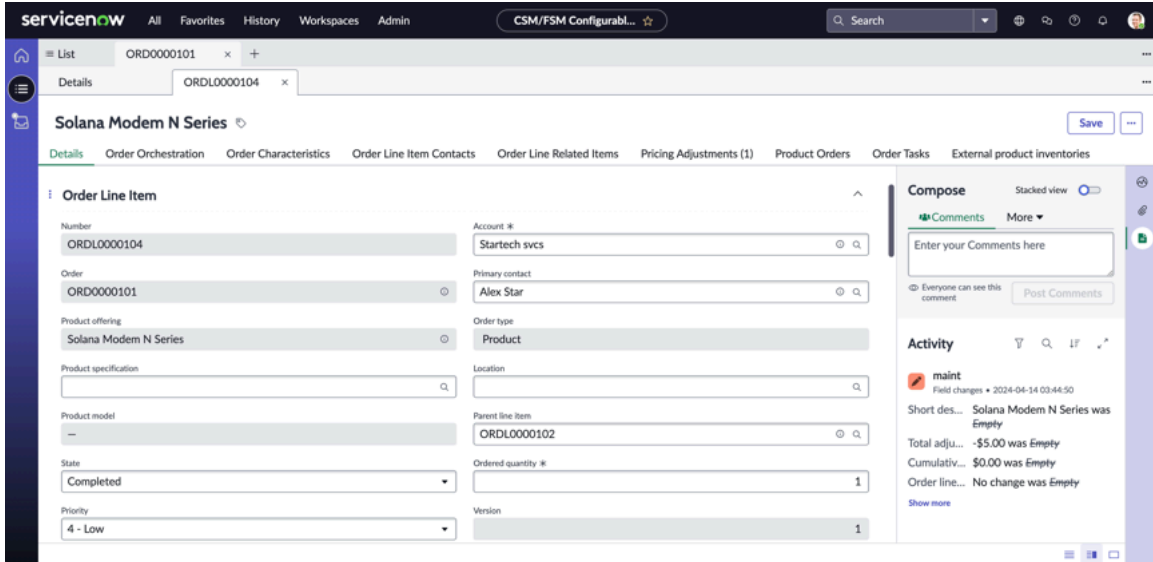
이 태스크 정보

제품 및 서비스 주문 라인 항목에는 주문에 추가한 제품 또는 서비스가 포함되어 있습니다. 주문 라인 항목을 다음과 같이 변경하고 업데이트할 수도 있습니다.

- 상세 정보 - 주문의 이름 및 주소 필드를 포함하여 주문의 상세 정보를 표시합니다.
- 순서 오케스트레이션
- 주문 특성 - 제품 및 서비스 주문에 특성을 추가합니다.
- 주문 라인 항목 연락처 - 각 제품 주문 라인 항목에 대한 연락처를 추가합니다.
- 주문 라인 관련 항목 - 이 주문 라인 항목을 다른 주문 라인 항목과 연결
- 가격 조정 - 제품 주문에 가격 조정을 추가합니다.
- 제품 주문 - 에이전트가 제품 주문을 작성하고 현재 주문에 추가할 수 있습니다.
- 주문 작업 - 주문을 완료하기 위해 할당된 작업입니다.
- 외부 제품 인벤토리 - 외부 제품 인벤토리에 연결합니다.

프로시저

1. 구성 가능한 작업 공간에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 > 모두.
3. 작업 중인 주문을 선택합니다.
4. 주문 라인 탭을 선택하고 업데이트할 주문 라인 항목을 선택합니다.  
주문 라인 항목 양식이 열리고 다양한 탭을 사용할 수 있습니다.



5. 원하는 탭을 선택하고 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
세부사항	세부 정보에는 배송 주소 및 제품 정보가 포함됩니다. 상세 정보 탭에는 가격 책정, 일반 정보, 계약 시작 및 종료 날짜도 포함되어 있습니다.
순서 오케스트레이션	주문을 실행하는 데 필요한 단계를 보려면 이 탭을 엽니다.
주문 특성	특성은 사용 가능한 옵션입니다.
주문 라인 항목 연락처	에이전트가 주문에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있는 연락처를 추가합니다.
주문 라인 관련 항목	이 주문 라인 항목을 다른 주문 항목과 연결합니다.
가격 조정	에이전트는 제품 가격 책정을 조정할 수 있습니다.
제품 주문	이 주문에 포함된 제품 주문을 표시합니다. 또한 에이전트가 주문에 제품을 추가할 수 있습니다.
작업 주문	완료해야 하는 주문 작업을 표시합니다.
외부 제품 인벤토리	에이전트는 외부 제품 인벤토리를 볼 수 있습니다.

6. 저장을 선택하여 주문 라인에 변경 내용을 저장합니다.

관련 정보

[에서 제품 또는 서비스 주문 검토 및 제출 주문 관리](#)


에서 제품 또는 서비스 주문 검토 및 제출 주문 관리

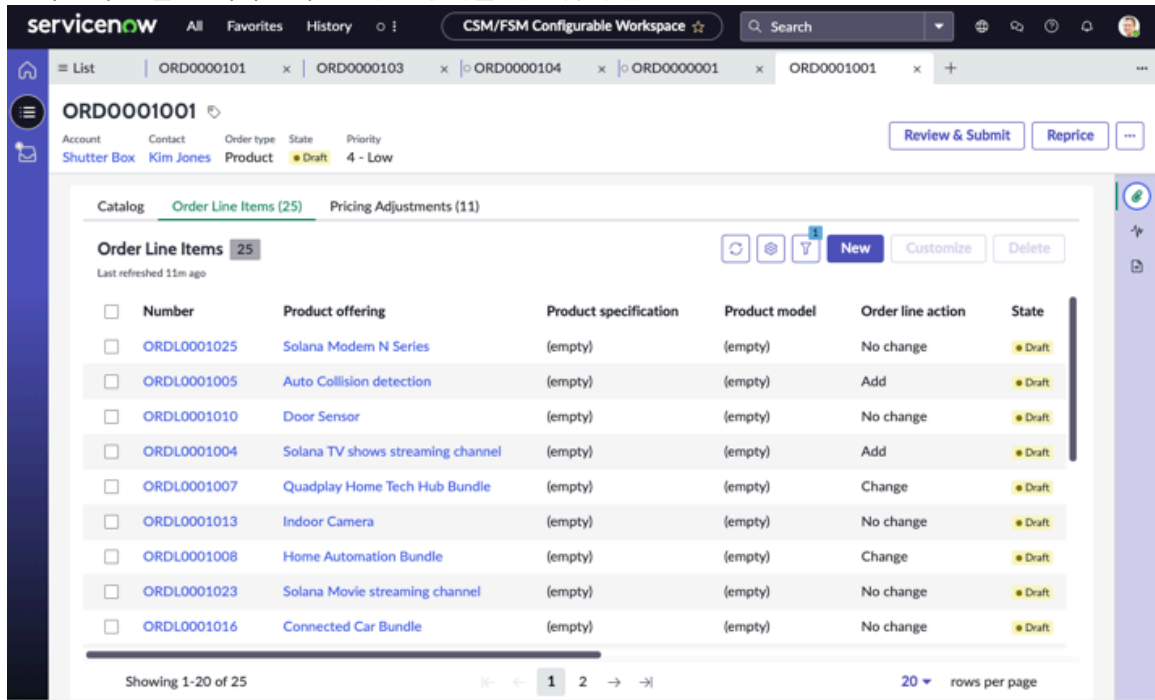
주문에 제품 및 서비스를 추가한 후 주문 라인 항목을 검토하고 승인을 위해 주문을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sales\_agent

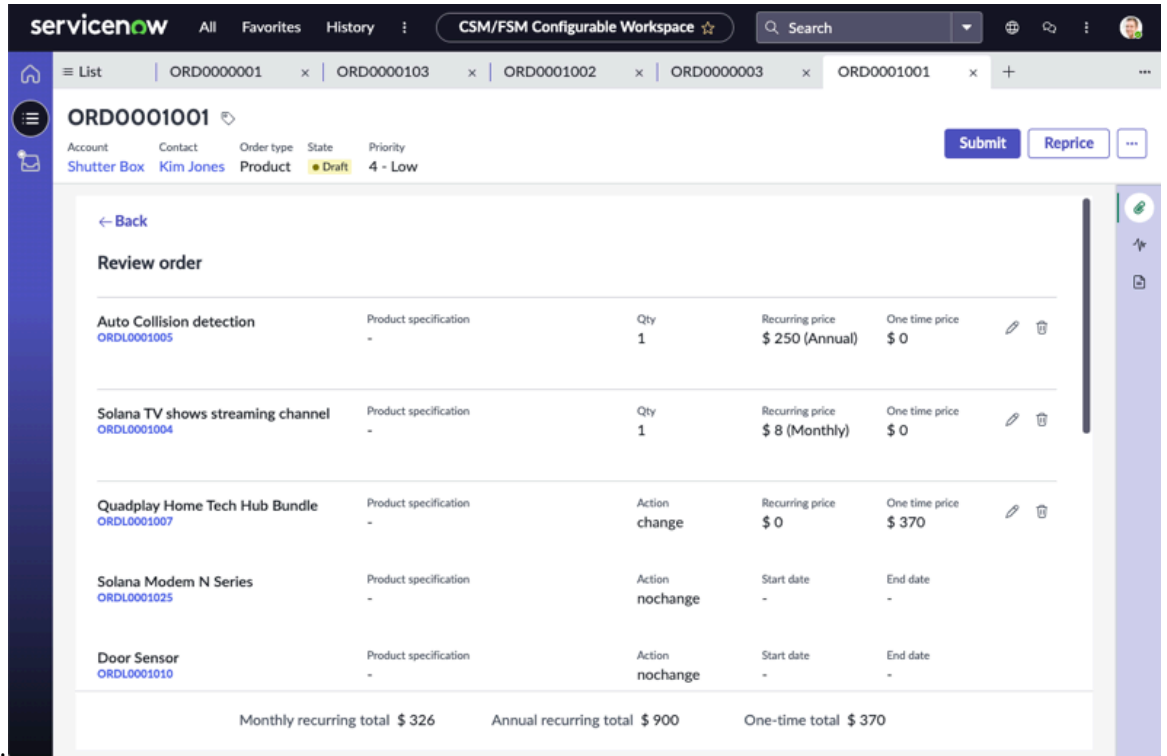
프로시저

1. 구성 가능한 작업 공간에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 주문 > 모두.
3. 원하는 주문을 선택하고 주문 라인 항목을 검토합니다.



4. 변경 내용 또는 업데이트를 저장하고 가격 재책정 버튼을 선택하여 총 가격 책정을 재설정합니다.
5. 검토 및 제출을 선택하여 주문을 승인 준비 완료 상태로 전환합니다.

주문 검토 창에는 모든 주문 라인 항목이 표시되며 해당하는 경우 총 가격 책정도



표시됩니다.

- 주문을 검토한 후 제출을 선택합니다.  
주문 상태가 초안 에서 제출됨 으로 변경되고 제품 관리자가 검토하고 승인할 수 있게 됩니다.

관련 정보

[에서 제품 또는 서비스 주문 승인 주문 관리](#)

에서 제품 또는 서비스 주문 승인 주문 관리

주문이 제출되면 다음 단계는 주문을 검토하고 승인하는 것입니다. 승인된 주문은 에서 주문 관리이행 프로세스를 시작할 준비가 되었습니다.

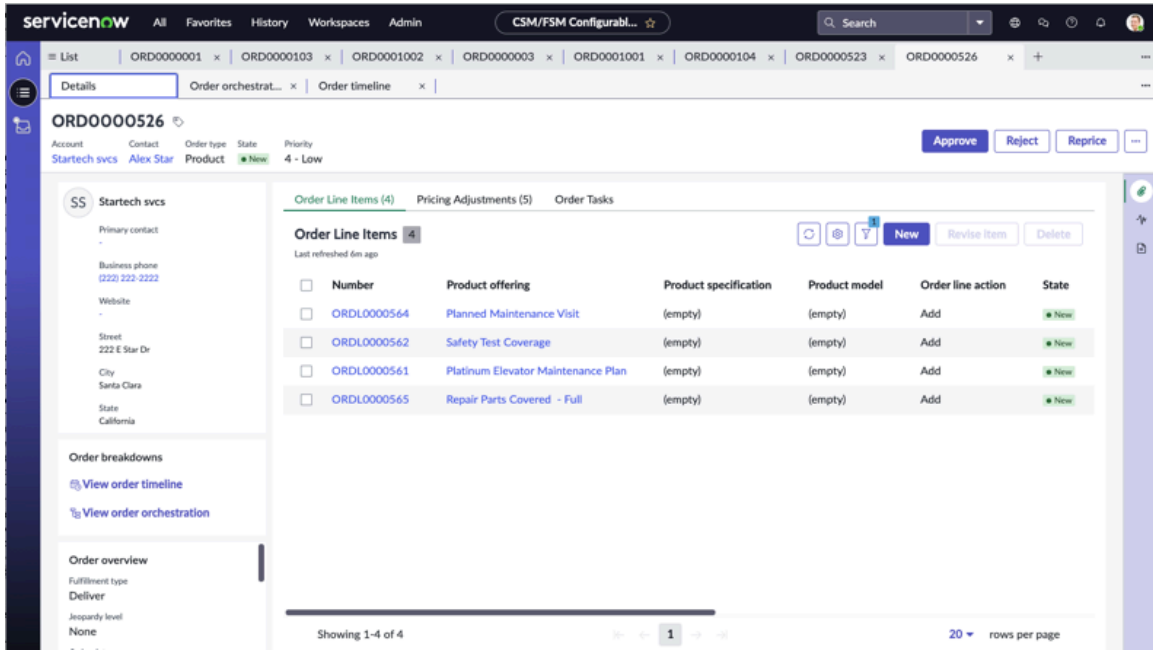
시작하기 전에

필요한 역할: product\_manager

프로시저

- 구성 가능한 작업 공간에서 목록 뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 고객 주문 > 모두.
- 검토 및 승인할 주문을 선택합니다.  
승인 준비가 된 주문이 제출됨 상태입니다.

4. 승인 양식의 필드에 내용을 입력합니다.



주문 승인 양식

필드	설명
승인 버튼	승인 버튼을 사용하여 주문을 승인합니다. 주문이 완료 상태로 업데이트되고 이행됩니다.
거부 버튼	이 버튼을 누르면 주문이 거부되어 주문 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 거부된 주문은 주문 에이전트가 변경 및 업데이트를 수행할 수 있도록 합니다.
환매	주문 라인 항목이 업데이트될 때 가격 재가격 버튼을 사용하여 가격을 재계산합니다.
주문 타임라인 보기	주문 타임라인을 보려면 타임라인을 선택합니다.
순서 오케스트레이션 보기	주문을 이행하는 데 필요한 단계에 대한 시각적 참조인 주문 오케스트레이션 양식을 엽니다.
신규	기존 주문에 새 주문 라인을 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
항목 수정	항목 수정 버튼을 선택하여 주문 라인 항목을 변경합니다.
삭제	주문 라인 항목을 삭제하려면 삭제를 선택합니다. 라인 항목이 삭제되고 가격이 다시 계산됩니다.

5. 승인을 선택합니다.

주문이 승인되고 주문 상태가 완료로 변경됩니다.

사양 버전 업데이트 중

기업에서는 제품 및 서비스 사양의 새 버전을 만들고 업데이트하는 경우가 많습니다. 이러한 변경 사항이 발생하면 에서 ServiceNow® 기존 제품 사양을 업데이트하는 것이 중요합니다. 제품 사양을 업데이트하지 않으면 주문이 이행될 때 MACD(이동, 추가, 변경, 삭제) 작업에 문제가 발생할 수 있습니다.

사양 버전을 업데이트하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 옵션과 함께 새로운 특성을 소개합니다.
- 기존 특성에 새 옵션을 추가하고 기존 특성 또는 해당 옵션을 제거합니다.
- 기존 특성 및 옵션의 이름을 바꿉니다.
- 새 관계를 통합하고 기존 관계를 업데이트하거나 제거합니다.
- 호환성 규칙 추가.

## 사양 버전 업데이트

다음 목록에서는 발생할 수 있는 사양 버전 업데이트 유형을 보여 줍니다.

- 특성
  - 신규
  - 변경됨 - 열거형
  - 제거됨
- 하위 관계(번들/작성됨)
  - 신규
  - 제거됨
  - 카디널리티 변경
- 수평 관계/ 호환성 규칙
- 속성 매핑 규칙

## 배치 사양 버전 업데이트

사양 버전 세트는 의 판매 및 주문 관리배치 사양 유틸리티를 사용하여 업데이트할 수 있습니다. 사양을 예약할 수도 있습니다.

다음에 수행할 작업

### 업데이트 사양 버전 구성

#### 업데이트 사양 버전 구성

제품 사양 버전을 업데이트하여 변경 및 업데이트를 반영할 수 있도록 사양 버전 업데이트를 구성합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: system\_admin

#### 이 태스크 정보

제품 사양 버전 변경을 구성하려면 check-for-an-incoming-specification ID 및 제품 인벤토리 사양 ID를 수정합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 을 클릭하고 검색 영역에 `sys_properties.list` 를 입력하여 시스템 속성 목록을 엽니다.
2. 시스템 속성 목록에서 `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder`를 검색한 다음, 시스템 속성을 선택하여 엽니다.  
시스템 속성 기록이 편집할 수 없는 상태인 경우 메시지를 선택하여 기록을 편집할 수 있도록 합니다.
3. 값 필드에서 값을 `true`로 설정합니다.

- 업데이트를 선택합니다.  
사양 버전 업데이트가 활성화됩니다.

제품 사양 버전에 대한 배치 업데이트

한 버전에서 다른 버전으로 변경될 때 인벤토리 배치 업데이트 작업을 사용하여 제품 사양을 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: product\_catalog\_admin 및 product\_catalog\_manager

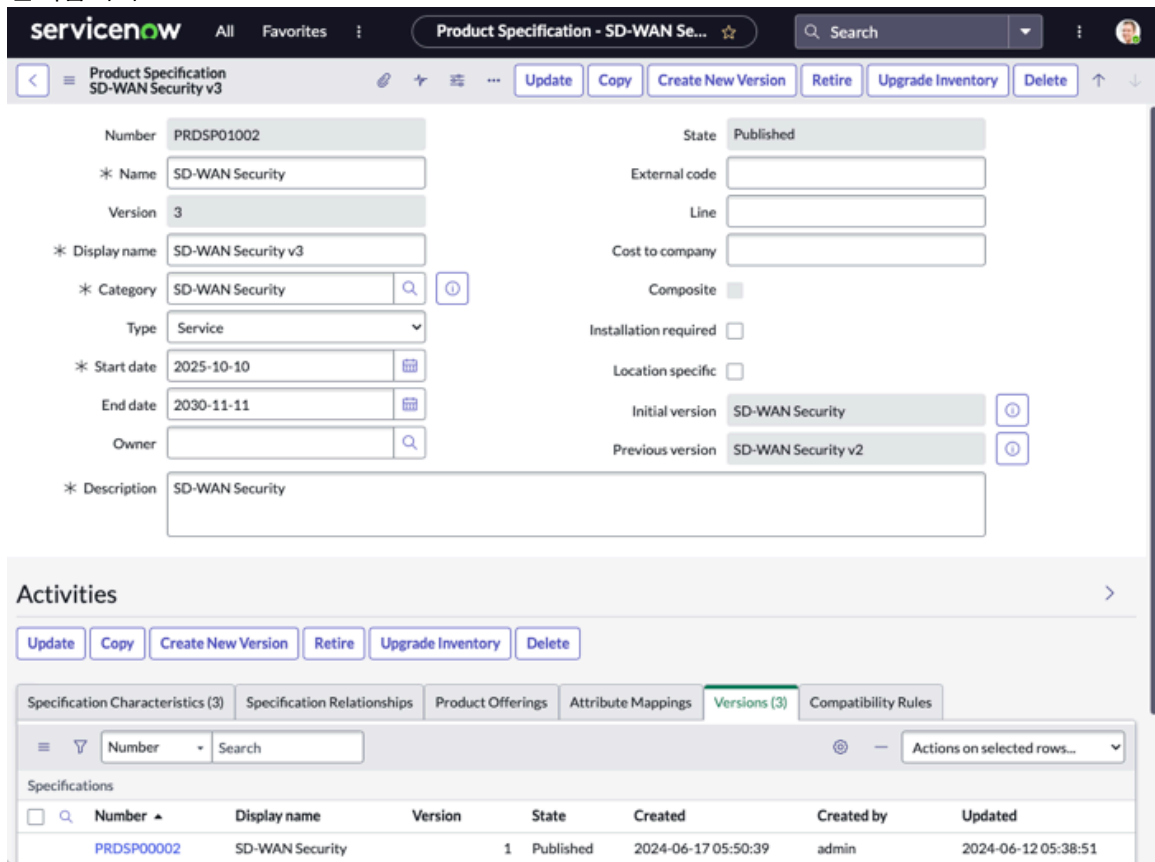
### 이 태스크 정보

배치 인벤토리 사양 업데이트를 사용하면 카탈로그 관리자와 제품 관리자가 배치 사양 버전 업데이트를 트리거하는 요청 시 작업을 만들 수 있습니다. 업데이트는 변경 주문을 생성하지 않지만 주문의 제품 인벤토리를 직접 업데이트합니다. 일괄 처리 업데이트는 오류를 포함하는 로그도 만듭니다.

이 프로세스를 수행하는 데는 두 단계가 있습니다. 첫 번째는 사양 버전을 소스 버전에서 대상 버전으로 업데이트하는 것입니다. 두 번째 단계는 인벤토리 업그레이드 작업을 실행하는 것입니다.

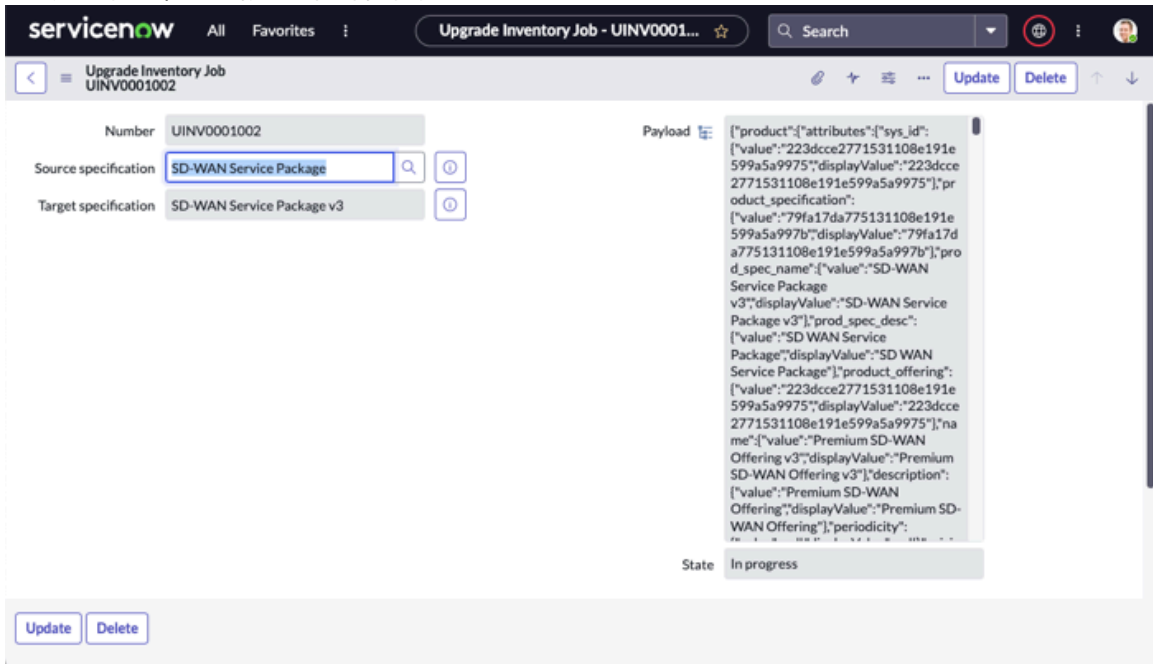
### 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 제품 사양 을 클릭하고 업데이트할 제품 사양을 선택합니다.



- Create New Version** (새 버전 생성) 버튼을 선택하여 사양 버전을 생성합니다.
- 게시를 선택하여 사양 버전을 게시한 다음, 업데이트를 선택하여 사양을 업데이트하여 새 버전을 추가합니다.  
이제 두 가지 버전의 사양이 게시되었습니다. 초기 버전은 소스 버전으로 간주되고 v2 버전은 대상 버전으로 간주됩니다.

- 기존 제품 인벤토리에서 버전 업데이트를 시작하려면 인벤토리 업그레이드 를 선택하고 프롬프트에서 예를 선택합니다.  
소스 사양에 대한 작업이 v1로 생성되고 대상은 소스 사양의 최신 게시 버전으로 자동으로 채워집니다. 인벤토리 업그레이드 작업이 시작되고 일련의 확인 단계를 실행하여 작업이 성공적으로 실행되는지 확인합니다. 유효성 검사가 완료되면 작업이 진행 중 상태로 전환됩니다. 오류가 발생하면 작업 상태가 오류로 바뀝니다.
- 다음으로 이동 모두 > 인벤토리 업그레이드 작업 을 클릭하고 작업 중인 작업을 선택하여 작업 상태를 확인하고 오류를 해결합니다.



- 다음으로 이동 모두 > 인바운드 큐 > 인바운드 요청 을 클릭하고 작업 중인 기록 ID를 선택하여 상태를 확인합니다.  
인바운드 큐 요청 수는 소스 사양과 일치하는 제품 인벤토리 수를 나타냅니다. 모든 인바운드 큐 기록이 처리되면 요청은 성공적으로 처리된 각 인바운드 큐 기록에 대한 변경 주문을 생성합니다.

인벤토리 업그레이드 작업 상태 보기

인벤토리 업그레이드 작업 상태 목록 양식을 사용하여 사양 업그레이드 작업의 상태를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: product\_admin

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 제품 카탈로그 관리 > 인벤토리 업그레이드 작업 을 클릭하고 모두를 선택합니다.
- 작업 중인 인벤토리 작업을 선택합니다.

출입	설명
번호	인벤토리 작업을 식별하는 시스템 생성 번호입니다.
대상 사양	업데이트될 대상 사양입니다.
페이로드	페이로드는 대상 사양에 추가되는 사양 데이터입니다.

출입	설명
상태	작업의 상태를 표시합니다.

3. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

위치 변경에 변경 주문 사용

변경 주문을 통해 제품 인벤토리 위치를 업데이트합니다.


시작하기 전에

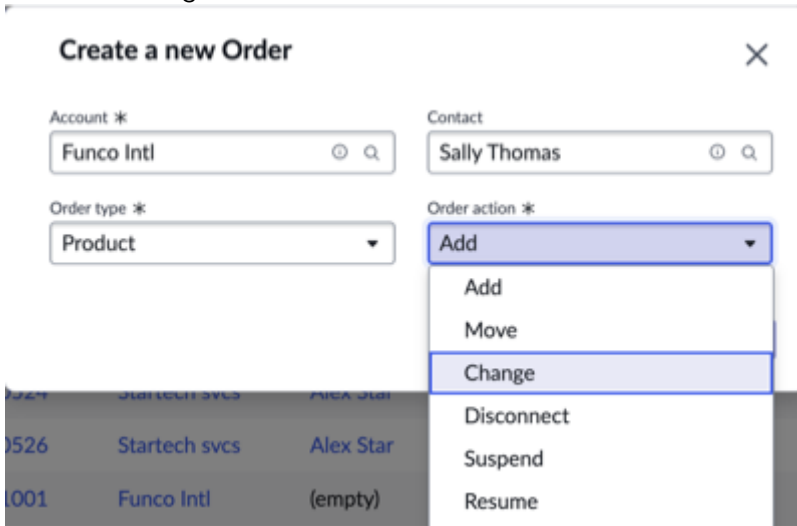
필요한 역할: order-agent

이 태스크 정보

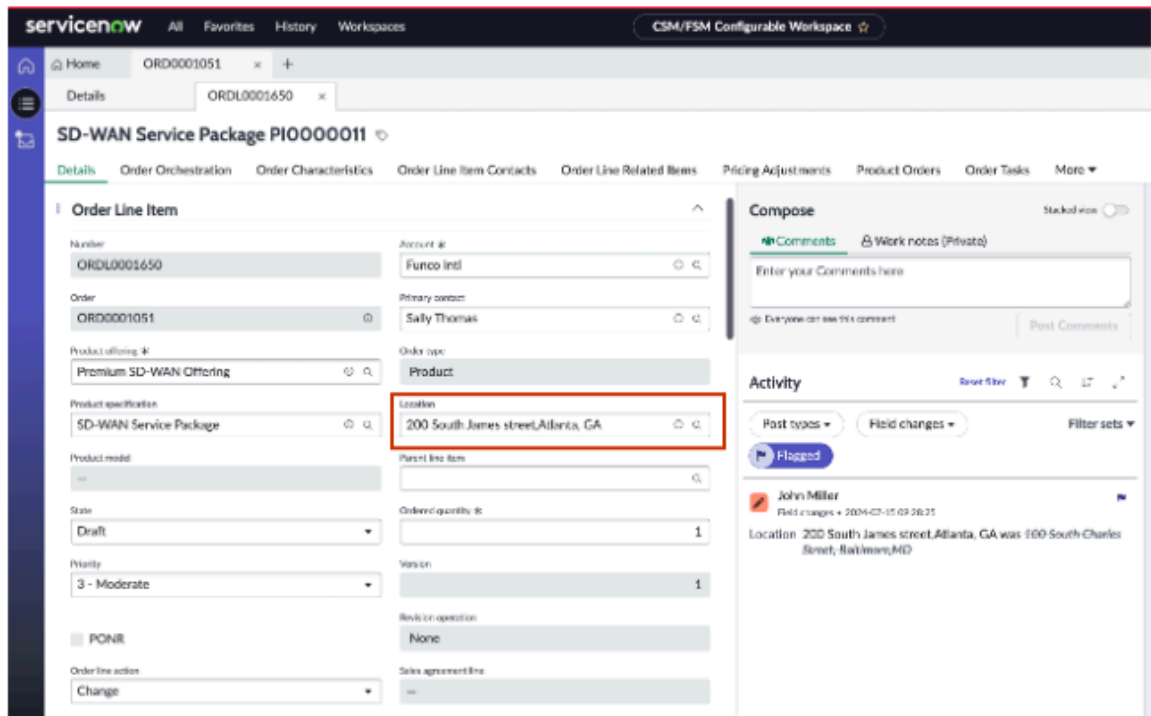
이 기능을 사용하면 에이전트가 서비스/제품을 한 위치에서 다른 위치로 이동할 수 있습니다. 기업은 CSM Configurable Workspace 또는 주문 API를 통해 변경 주문을 시작할 수 있으며, 이 API는 기존 위치에서 서비스 연결을 해제한 다음 새 위치에서 이동 주문 요청을 이행합니다.

프로시저

1. 구성 가능한 작업 공간에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 위치 변경이 필요한 주문 라인 항목을 열고 위치 필드를 업데이트한 다음 저장을 선택합니다.
3. (으)로 돌아가기 고객 주문 - 전체 양식을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. **Create a new Order** (새 주문 만들기) 대화 상자에서 Account(계정)를 선택한 다음 Order(주문) 작업에서 Change(변경)를 선택합니다.



5. 생성을 선택합니다.
6. 카탈로그에서 관리를 선택하여 위치 변경에 대한 주문 라인을 엽니다.
7. 주문 라인의 위치 필드로 이동하여 위치를 업데이트합니다.



8. 업데이트를 선택합니다.

9. 변경 내용을 검토하고 검토 및 제출을 선택합니다.

변경 주문은 영향을 받는 모든 주문 라인 및 주문 작업을 통해 전파됩니다.

주문 라인 항목에 보장 제품 추가

주문 라인 수준에서 계약 또는 권리와 같은 보장 제품을 추가하여 주문을 개선합니다.

시작하기 전에

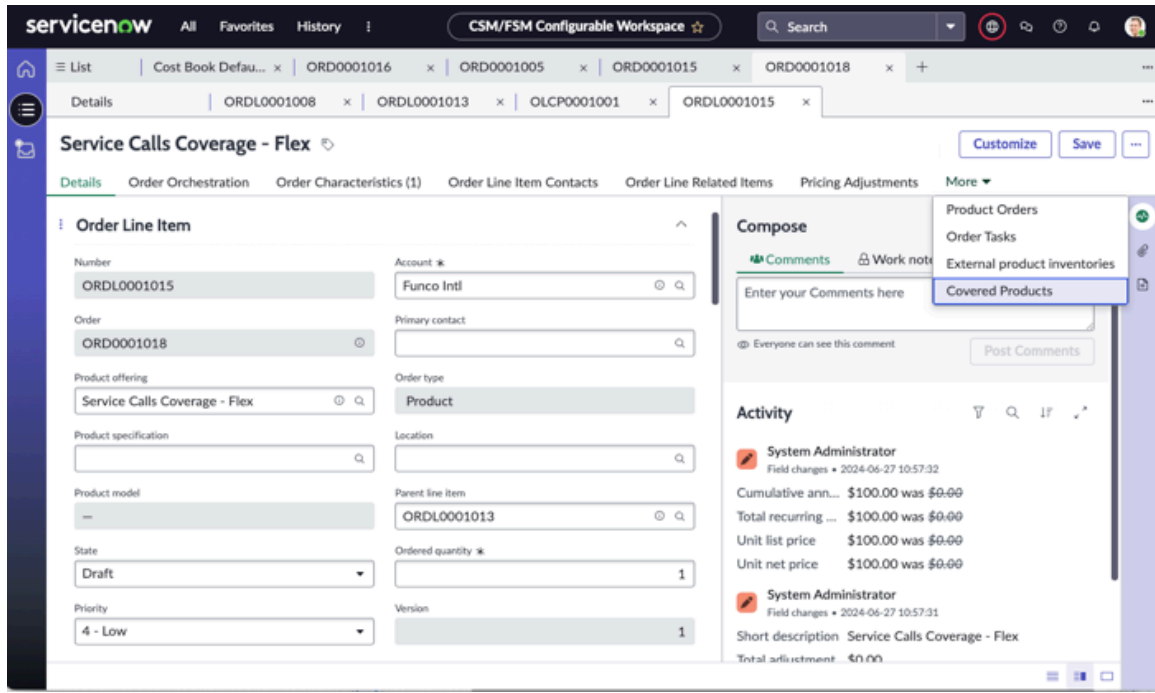
필요한 역할: order\_agent 또는 order\_manager

이 태스크 정보

주문 에이전트는 주문 캡처 프로세스 중에 권리 또는 계약 유형의 주문 라인에 대상 제품을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 주문 을 클릭하고 작업 중인 주문을 선택합니다.
2. 주문 라인 항목 탭에서 주문 라인의 권리 또는 계약 유형을 선택합니다.
3. 선택 추가 옵션 > 보장 제품.



4. Covered Product(대상 제품) 양식에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
5. Create New Covered Product(새 보장 제품 생성) 양식에서 추가할 보장 제품 라인 항목을 선택합니다.  
광고 항목에 추가할 수 있는 보장 제품 유형에는 세 가지 유형이 있습니다.

보장 제품 유형	설명
대상 판매된 제품	판매된 제품을 주문 라인의 권리/계약 유형에 추가하여 둘 사이의 범위 관계를 설정합니다.
대상 주문 라인 항목	대상 주문 라인 항목을 주문 라인에 추가합니다.
대상 설치 기반 항목	주문 라인에 설치 기반 항목을 추가합니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 주문 라인 항목 페이지에서 계약 시작 날짜와 계약 종료 날짜를 선택합니다.
8. 상태를 완료로 변경합니다.  
주문 라인의 계약 상세 정보를 사용하여 계약이 생성됩니다.

### 기내 주문 변경 및 취소 요청 관리

조직에서 아직 조정 및 이행 중인 고객 주문, 서비스 주문 또는 개별 라인 항목에 대한 변경 사항을 수신하는 방법을 관리합니다. 기내 변경 주문 관리를 사용하여 이러한 변경을 허용하는 시기를 지정할 수 있습니다. 또한 주문 또는 주문 라인 항목에 대해 요청된 변경의 영향을 평가하고 수정 또는 취소 요청을 승인할 때 이를 보상하는 계획을 자동으로 생성할 수 있습니다.

### 개요

기내 주문은 오케스트레이션되고 이행되는 과정에 있지만 일부 작업이 보류 중인 주문입니다. 기내 변경 및 취소는 대규모 기업 주문에서 발생할 수 있습니다. 기내 주문 변경은 현재 이행 중이며 완료 보류 중인 주문 라인 항목에 대해 발행된 변경을 의미합니다.

엔터프라이즈 통신 주문 관리는 복잡합니다. 다중 사이트 주문을 처리하는 데 몇 주 또는 몇 달이 걸릴 수 있습니다. 엔터프라이즈 주문에는 종종 전 세계 여러 위치에서 제품 및 서비스의 대규모 구매가 포함될 수 있습니다. 기내 주문은 고객이 제출하거나 주문 이행 프로세스 중에 내부 직원이 식별한 변경 사항을 통합하는 수정 과정을 거칠 수 있습니다.

이미 하위 주문으로 분해된 기내 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하려면 서비스 제공자 직원이 요청된 변경의 영향을 평가해야 합니다. 데이터 기반 프로세스와 프레임워크가 없는 경우 사용자는 주문 배송 프로세스가 지연되고 고객 및 직원 경험이 저하될 수 있는 수동 작업으로 변경 사항을 관리하려고 합니다.

### 필수 구성요소

조직의 기내 주문 변경 처리에 영향을 주는 다음 변경 유형 및 플로우 동작을 정의할 수 있습니다. 수행할 수 있는 필수 작업에 대해서는 다음 표를 참조하십시오.

작업	설명
선택적으로 추가적인 엔터프라이즈별 기내 주문 변경 유형을 정의합니다.	문서를 참조하십시오.
진행 중인 주문의 변경 및 취소 요청에 적절히 응답하도록 주문 작업 기록의 동작을 구성합니다.	문서를 참조하십시오.

### 기내 주문 변경 유형

주문 변경 요청은 일반적으로 구매한 제품 및 서비스에 대한 고객 또는 이행을 관리하는 주문 이행 에이전트와 같은 내부 직원으로부터 시작됩니다. 기내 주문 수정을 제출할 때 변경 유형을 할당하여 사용자가 제출한 주문 변경 유형을 추적합니다. Now Platform 특성, 연락처, 수량, 관련 항목 및 가격 변경 유형을 지원합니다.

**i** 주: 관리자는 추적을 위해 추가 변경 유형을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

### 고객 시작 요청

고객 요청 유형에 따라 기내 주문을 업데이트하여 다음 표에 나열된 작업을 수행합니다.

#### 고객 주도 주문 변경

변경 유형	예제
연락처 세부 정보와 관련된 변경 내용을 통합합니다. 이러한 변경에는 위치의 제품 또는 서비스의 주문 라인 항목에 대한 연락처 정보의 업데이트, 삭제 또는 추가가 포함될 수 있습니다.	고객이 새 이메일 주소나 새 회사 접촉 창구의 이름과 전화 번호를 제공합니다.
가격 책정 상세 정보와 관련된 변경 내용을 통합합니다.	고객이 주문 라인 항목에 대해 비반복 과금 또는 월별 반복 과금에 대한 감액을 요청합니다.
주문에 제품 또는 서비스를 추가합니다.	고객이 기존 주문에 새 항목을 추가하려고 합니다.
제품 또는 서비스 주문에서 주문 라인 항목의 수량을 늘리거나 줄입니다.	고객이 기존 주문 수량을 늘리거나 낮추기를 원합니다.
관련 도메인 제품 또는 서비스 주문에서 제품이나 서비스 또는 제품이나 서비스 옵션을 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 이전 날짜에 주문한 제품 또는 서비스의 특성 값을 업데이트하려고 합니다. 예를 들어 고객이 인터넷 서비스 속도를 100Mbps에서 500Mbps로 변경하려고 합니다.

### 고객 주도 주문 변경

변경 유형	예제
제품 또는 서비스 주문의 관련 항목에 적용할 수 있는 변경 내용을 통합합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.	고객이 수평 관계가 있는 주문에 항목을 추가하거나 변경하려고 합니다. 자세한 내용은 <b>수평 관계 정의</b> 문서를 참조하십시오.

### 사용자가 시작한 요청 이행

주문 이행 프로세스를 신속하게 완료하기 위해 주문 이행 또는 서비스 주문 에이전트와 관리자는 종종 제품, 서비스 또는 자원 주문에 대한 변경을 요청합니다. 내부 요청 유형에 따라 기내 주문을 업데이트하여 다음 표에 나열된 작업을 수행합니다.

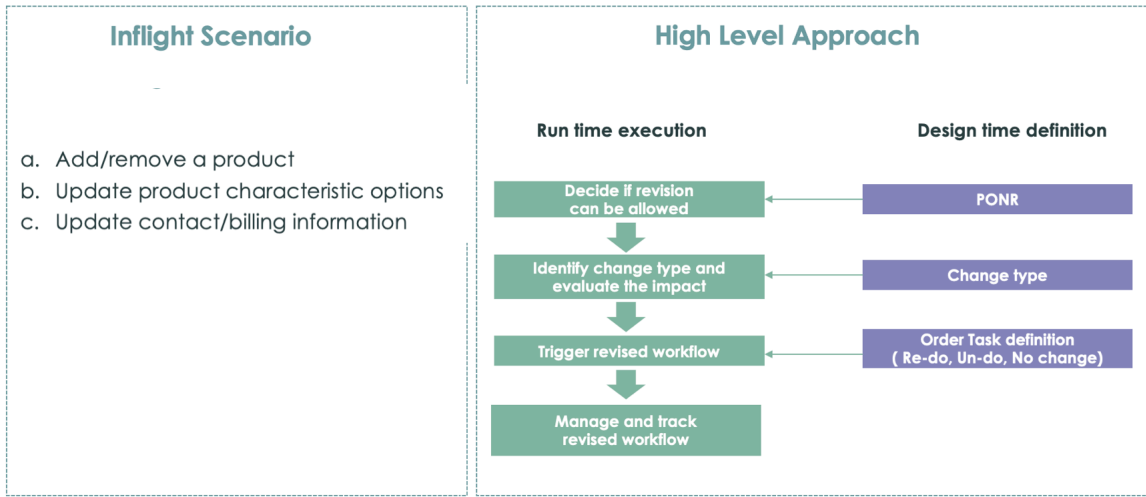
### 이행 기반 주문 변경

변경 유형	예제
연락처 세부 정보와 관련된 변경 내용을 통합합니다. 이러한 변경에는 위치의 제품 또는 서비스의 주문 라인 항목에 대한 연락처 정보의 업데이트, 삭제 또는 추가가 포함될 수 있습니다.	고객이 보류 중인 엔터프라이즈 주문의 배송을 위해 새 회사 담당자에 대한 정보를 제공합니다.
관련 도메인 제품 주문에서 제품 옵션을 포함하여 제품을 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 주문한 고속 500Mbps 인터넷 서비스와 호환되지 않는 모뎀을 주문했습니다. 다른 모뎀 모델로 교체해야 합니다.
서비스 도메인 주문 및 제품 인벤토리를 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 제품 또는 서비스의 특성 값을 변경하려고 합니다. 예를 들어 고객이 방화벽 보안 서비스를 표준에서 기본으로 변경하려고 합니다.
관련 도메인 서비스 주문에서 서비스 옵션을 포함하여 서비스를 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 90일의 표준 보증을 연장 서비스 정책으로 변경하려고 합니다.
관련 도메인 자원 주문에서 자원 옵션을 포함하여 자원을 추가, 변경 또는 취소합니다.	고객이 주문한 제품에 대해 수정된 설치 지침을 사용할 수 있습니다.
제품 또는 서비스 주문의 관련 항목 및 제품 인벤토리에 적용할 수 있는 변경 내용을 통합합니다. 자세한 내용은 <b>수평 관계 정의</b> 문서를 참조하십시오.	고객이 수평 관계가 있는 주문에 항목을 추가하거나 변경하려고 합니다. 자세한 내용은 <b>수평 관계 정의</b> 문서를 참조하십시오.

### 기내 주문 변경 처리

사용자 또는 주문 이행 관리자가 이러한 변경을 시도하면 다음 다이어그램과 같이 기내 변경 주문 기능이 구조화된 처리 시퀀스를 통해 진행됩니다.

기내 주문 변경 개략적인 접근 방식



기내 변경 주문 처리 순서는 다음과 같습니다.

1. 기내 주문 변경 기능은 주문이 처리 주기에서 어느 단계에 있는지 확인합니다. 진행 중 상태의 주문에 대해서만 기내 주문 수정 및 취소 요청을 생성할 수 있습니다.
2. Now Platform 그런 다음 제안된 수정이 진행 중인 주문에 안전하게 적용될 수 있는지 여부를 결정합니다. 주문의 반품 불가 지점(PONR) 상태와 이행 프로세스의 현재 단계를 평가합니다.

PONR 플래그는 순서를 변경할 수 없는 no 또는 go 지점을 나타냅니다.

- 진행 중 상태의 주문 라인 항목에 대해서만 기내 변경을 수행할 수 있습니다.
- 이미 도메인 제품, 서비스 또는 자원 주문으로 분해되었으며 제품 설치가 이미 시작된 주문에 대해서는 기내 변경을 수행할 수 없습니다.

**i** 주: 고객 주문 및 주문 라인 항목 양식에서 고객 또는 서비스 주문을 보거나 유지 관리할 때 **PONR** 옵션을 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하세요.

- 그리고
- 

3. 운영자가 요청된 변경을 수행한 후 이 기능은 다음과 같이 변경 유형과 규모 및 이행 프로세스에 미치는 영향을 평가합니다.
  - 연락처 데이터와 같은 단순한 정보 변경은 오케스트레이션 계획에 구성된 이행에 영향을 미칠 수도 있고 영향을 미치지 않을 수도 있습니다.
  - 고객이 주문한 제품 또는 서비스 삭제를 요청하는 경우 주문 이행 프로세스의 진행 상황에 따라 변경의 영향이 더 커집니다(허용되는 경우).
4. Now Platform 그런 다음 다음과 같이 수정된 주문 범위를 이행하기 위해 작업을 트리거하는 보상 계획을 생성합니다.
  - 보상 계획은 요청된 주문 변경에 맞게 조정하기 위해 이행 워크플로우에 필요한 자동 수정을 생성합니다.
  - 고객이 주문에 제품이나 서비스를 추가하면 보상 계획은 새로 주문된 항목의 이행을 처리하기 위해 추가 주문 작업을 생성합니다.
  - 제품 대체의 경우 보상 계획은 이전 제품 또는 서비스를 릴리스하기 위한 실행 취소 작업과 새 제품 또는 서비스를 할당하기 위한 다시 실행 작업을 생성합니다. 이전 제품이 출시된 후 다른 고객에게 판매할 수 있습니다.

- 제품 특성 변경의 경우 보상 계획은 일부 작업을 실행 취소하여 새 특성 값 또는 옵션에 적용할 수 없는 작업을 되돌립니다. 보상 계획에는 완료된 작업 중 일부에 필요한 몇 가지 작업도 포함될 수 있습니다. 또한 주문 수정의 일부로 제출된 수정의 영향을 받지 않는 몇 가지 기존 작업이 있을 수 있습니다.

**i** 주: 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

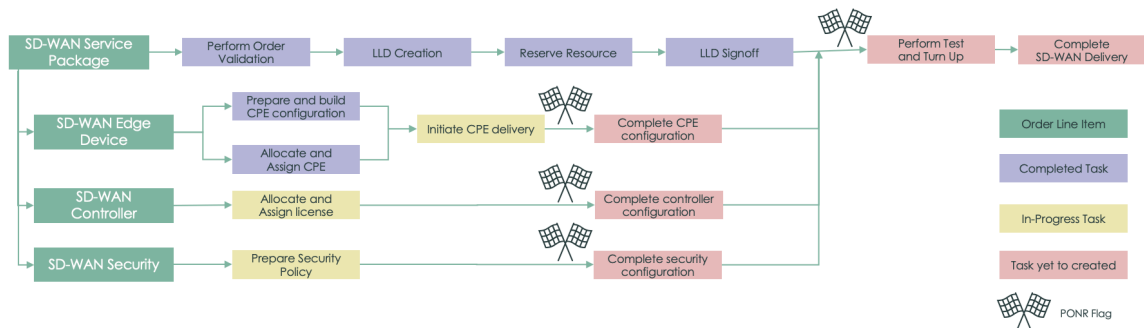
5. 그러면 관리자가 수정된 워크플로우를 추적할 수 있습니다. 기내 주문 변경 기능을 사용하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 기내 변경 주문을 관리하는 데 필요한 수동 개입을 줄입니다.
- 변경에 대한 수정된 계획을 수립하는 시간이 단축되어 주문 이행 주기가 빨라집니다.

### 기내 주문 변경 예시

다음 다이어그램은 SD-WAN 서비스 패키지 및 관련 제품에 대한 주문 변경에 대해 PONR이 발생하는 프로세스를 보여 줍니다.

SD-WAN 서비스 패키지 기내 변경 주문



최상위 SD-WAN 서비스 패키지의 경우 PONR은 테스트 및 턴업 단계 전에만 발생합니다. 고객 또는 내부 주문 처리 담당자는 이 시점 이후에는 주문한 품목을 변경할 수 없습니다.

SD-WAN Edge 디바이스와 같은 하위 제품의 경우 CPE(고객 프레미스 장비) 구성이 완료되기 전에 순서를 변경할 수 있습니다. CPE 배송이 시작되었지만 완료되지 않고 제품 대체가 요청되는 경우 기내 변경 주문 기능은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 원래 항목에 대한 실행 취소 작업을 생성합니다.
- 교체 항목에 대한 다시 실행 작업을 생성합니다.
- CPE 구성 준비 및 빌드에 대한 실행 취소 및 다시 실행 작업을 만들고 수정 전에 완료된 CPE 작업을 할당 및 할당합니다. 기내 변경 주문 기능은 교체 품목에 대한 CPE 제공 작업이 완료되지 않았으므로 이러한 실행 취소 및 다시 실행 작업을 생성할 수 있습니다.

CPE 컨피그레이션이 완료되면 해당 디바이스에 대한 주문을 더 이상 변경할 수 없습니다. 이 시나리오는 SD-WAN 컨트롤러 및 SD-WAN 보안 선택에도 적용됩니다.

### 기내 주문 변경 및 취소 요청 필드 키

에서 고객 주문 및 주문 라인 항목 양식의 키 필드를 사용하여 주문 변경 및 취소 요청을 추적하는 방법에 Now Platform 대해 알아보십시오. 이러한 필드의 작동 방식과 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 때 표시되는 정보를 확인할 수 있습니다.

### 개요

고객 주문 및 주문 라인 항목 양식의 **PONR** (반품 불가 지점) 옵션은 주문 또는 주문 라인 항목의 PONR 상태를 나타냅니다. 이행이 진행되는 동안 PONR 옵션을 사용하여 주문 또는 주문 라인 항목을

수정하거나 취소를 요청할 수 있는지 여부를 결정할 수 있습니다. 이러한 작업은 진행 중 상태이며 아직 PONR 단계에 도달하지 않은 주문 및 주문 라인 항목에 대해서만 수행할 수 있습니다.

**i** 주: 주문 수정 및 주문 취소 버튼은 이 상태의 주문 또는 주문 라인 항목에 대해서만 활성화됩니다.

**PONR** 옵션의 경우 어떻게 되는지 알아보니다.

- PONR 옵션을 선택하면 이행이 진행되는 동안에는 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 없음을 나타냅니다. 주문의 라인 항목 중 하나라도 PONR에 도달하면 동일한 주문의 다른 라인 항목을 수정할 수 없습니다.
- 이 확인란을 선택 취소해도 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청할 수 있습니다.

**i** 주: **PONR** 옵션은 수동으로 업데이트할 수 없는 시스템 할당 플래그입니다.

관리자는 에서 플로우 디자이너SET PONR 작업을 사용하여 이행 워크플로우에서 PONR 상태를 수동으로 구성할 수 있습니다. 예를 들어 SD-WAN Edge 제품 규격 워크플로에 대한 데모 데이터에서 CPE 전송 시작 작업 후에 PONR 작업을 사용할 수 있습니다.

## 버전

고객 또는 서비스 주문은 이행 주기 동안 여러 번의 수정을 거칠 수 있습니다. 버전 필드는 이행 프로세스 중에 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청한 횟수를 추적합니다. 수정 사항이 없는 새 주문의 버전은 1이며 각 기내 수정에 대해 자동으로 증가합니다.

## 수정 운영

수정 작업 필드에는 주문 또는 주문 라인 항목의 현재 버전에서 수행되고 있는 수정 작업의 유형 (있는 경우)이 표시됩니다. 수정 유형은 다음과 같습니다.

### 없음

주문 또는 주문 라인 항목에 대한 업데이트 또는 취소가 발생하지 않습니다. 이 설정은 신규 주문의 기본값이며 기내 수정이 없는 주문에 적용됩니다.

### 업데이트

주문 또는 주문 라인 항목에 대한 연락처, 특성, 수량 또는 기내 가격 수정이 제출되었습니다.

### 취소

주문 또는 주문 라인 항목이 취소되었거나 취소되는 중입니다.

## 변경 유형

기내 주문 수정을 제출하면 사용자가 제출한 주문 변경 내용을 추적하기 위한 변경 유형이 Now Platform 자동으로 할당됩니다. 특성, 연락처 또는 가격 유형은 Now Platform.

주문 이행 또는 서비스 주문 에이전트가 다음과 같은 유형의 변경을 수행할 때 변경 유형이 주문 또는 주문 라인 항목에 자동으로 할당됩니다.

### 할당된 변경 유형

변경의 유형	할당된 변경 유형
주문 특성을 변경합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.	특성
주문 연락처 정보를 추가, 변경 또는 삭제합니다.	접촉 창구

할당된 변경 유형

변경의 유형	할당된 변경 유형
자세한 내용은 문서를 참조하십시오.	
가격 필드를 변경합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.	가격
제품 또는 서비스 주문의 주문 라인 항목 수량에 대한 변경 사항입니다. 자세한 내용은 <a href="#">주문 관리에서 주문 수량 지원</a> 문서를 참조하십시오.	수량
특성 값의 변경으로 인해 제품 또는 서비스 주문의 주문 라인 항목 수량이 변경되었습니다. 자세한 내용은 <a href="#">주문 관리에서 주문 수량 지원</a> 문서를 참조하십시오.	수량 매핑 특성
제품 또는 서비스 주문에 대한 관련 주문 라인 항목 및 관련 제품 인벤토리에 대한 변경 사항입니다. 자세한 내용은 , 및 를 참조하십시오.	관련 항목

**i** 주: 관리자는 추적 목적으로 추가 변경 유형을 정의할 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

관련 기내 주문 라인 항목 변경 [sn\_ind\_tmt\_orm\_inflight\_order\_line\_item\_change] 테이블에는 주문 라인 항목에 대해 제출된 수정 버전을 추적하기 위한 다음 열이 포함되어 있습니다.

기내 주문 라인 항목 변경 테이블 열

열	설명
주문 라인 항목	변경된 주문 라인 항목의 식별자입니다.
주문 라인 버전	주문 라인 항목의 최신 변경 버전입니다. 이행 프로세스 중에 주문 라인 항목을 수정하거나 취소를 요청한 횟수를 추적합니다.
변경 유형	주문 라인 항목에 대해 수행된 변경의 유형입니다. 특성 기존 주문 라인 항목의 특성에 대한 변경입니다. 접촉 창구 기존 주문 라인 항목의 접촉 창구 정보에 대한 변경입니다. 가격 기존 주문 라인 항목의 가격 책정 정보에 대한 변경 사항입니다. 수량 제품 주문의 주문 라인 항목 수량에 대한 변경 사항입니다.

기내 주문 라인 항목 변경 테이블 열

열	설명
	기타 변경 유형 관리자가 정의한 추가 변경 유형입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.
업데이트한 사람	주문 라인 항목을 업데이트한 사람의 이름입니다.
업데이트됨	주문 라인 항목이 변경되는 날짜 및 타임스탬프입니다.

기내 주문 수정을 시작 및 승인할 때의 상태

기내 주문 수정을 시작하고 승인하면 영향을 받는 주문, 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업이 서로 다른 상태를 거칩니다.

기내 주문 수정을 시작할 때

기내 주문을 변경하려면 고객 주문 양식 또는 주문 라인 항목 양식에서 주문 수정 을 클릭합니다. 다음 작업이 수행됩니다.

1. 고객 또는 서비스 주문이 진행 중 상태에서 수정 진행 중 상태로 전환됩니다.
2. 연결된 주문 라인 항목이 진행 중 상태에서 수정 진행 중 상태로 전환됩니다.
3. 연결된 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 현재 상태에서 보류 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 주문 작업이 보류 중 상태로 전환됩니다.

기내 주문 수정 승인 시

기내 수정을 승인하려면 주문 이행 또는 서비스 주문 관리자가 고객 주문 양식에서 승인을 클릭합니다. 다음 작업이 수행됩니다.

1. 업데이트된 주문 및 주문 라인 항목 정보는 다음과 같이 분해 프로세스를 트리거합니다.
  - 분해 프로세스에서는 추가 도메인 제품, 서비스 및 자원 주문을 생성하여 기내 주문 변경의 일부로 제출된 특성 변경 사항을 통합할 수 있습니다.
  - 또한 요청된 변경 사항과 관련이 없는 기존 도메인 주문을 취소할 수도 있습니다. 예를 들어 고객이 구입한 인터넷 서비스를 더 빠른 속도로 업그레이드하면 더 빠른 속도 서비스를 지원하는 모델에 대한 도메인 주문이 생성됩니다. 그런 다음 더 낮은 속도만 지원하는 모델에 대한 기존 도메인 주문을 취소합니다.
2. 고객 또는 서비스 주문이 수정 진행 중 상태에서 확인됨 상태로 전환됩니다. 주문 분해가 완료되면 다시 프로세스 중 상태로 전환됩니다.
3. 연결된 주문 라인 항목이 수정 진행 중 상태에서 확인됨 상태로 전환됩니다. 주문 라인 항목 분해가 완료되면 다시 프로세스 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 보류 중 상태에서 예약됨 상태로 변경됩니다. 연결된 하위 플로우의 이행 처리 중에 상태를 다시 변경합니다.
 

고객이 제출한 수정 사항을 기반으로 새 도메인 주문을 생성할 수도 있습니다. 상위 도메인 주문에 대한 이행 플로우의 구성에 따라 초안 또는 진행 중 상태로 유지됩니다.
5. Now Platform 분해된 모든 주문에 대한 이행 플로우가 새로 고침됩니다. Now Platform 또한 해당 이행 워크플로우에서 작업의 순서에 따라 모든 주문 작업을 재평가합니다. 그러면 연결된 주문 작업이 다음 테이블에 나열된 상태 중 하나로 이동합니다.

할당된 주문 작업 상태

상태	설명
예약됨	주문 작업이 이 상태로 이동하고 이행 워크플로우에 따라 처리될 때까지 이 상태로 유지됩니다.
진행 중	기내 주문 수정을 시작할 때 주문 작업이 진행 중 상태였다면 이 상태로 유지됩니다. 다시 실행 또는 실행 취소 작업을 수행하기 위해 작업을 다시 실행해야 하는 경우 닫힘 상태에서 프로세스 중 상태로 이동할 수도 있습니다.
완료 종결	기내 주문 수정을 시작할 때 주문 작업이 완료 종결 상태였다면 이 상태로 유지됩니다. 기내 주문 수정의 일부로 제출된 다른 변경 사항으로 인해 작업이 기내 구성에 있지 않는 한 이 상태로 유지됩니다.

- 6. 주문 분해가 완료되고 이행 플로우가 다시 시작되면 주문 이행 에이전트가 연결된 주문 작업을 진행하여 이행을 완료할 수 있습니다.

주문 취소 요청을 시작하고 승인할 때의 상태

주문 취소 요청을 시작하고 승인하면 영향을 받는 주문, 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업이 처리 중에 서로 다른 상태를 거칩니다.

주문 취소 요청을 시작할 때

취소 요청을 시작하려면 고객 주문 양식에서 주문 취소를 클릭하거나 주문 라인 항목 양식에서 주문 라인 항목 취소를 클릭합니다. 다음 작업이 수행됩니다.

1. 주문이 취소 평가 중 상태로 이동합니다.
2. 연결된 주문 라인 항목이 취소 평가 중 상태로 전환됩니다.
3. 연결된 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 현재 상태에서 보류 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 주문 작업이 보류 중 상태로 전환됩니다.

주문 취소 요청을 승인할 때

기내 수정 또는 취소 요청을 승인하려면 주문 이행 또는 서비스 주문 관리자가 고객 주문 양식에서 승인을 클릭합니다. 다음 작업이 수행됩니다.

1. 분해 프로세스는 업데이트된 주문 및 주문 라인 항목 정보로 트리거됩니다.
2. 주문이 취소 평가 중 상태에서 취소 진행 중 상태로 전환됩니다.
3. 연결된 주문 라인 항목이 취소 진행 중 상태로 전환됩니다.
4. 연결된 도메인 제품, 서비스 및 자원 도메인 주문이 현재 상태에서 보류 중 상태로 전환됩니다.
5. 연결된 주문 작업이 보류 중 상태로 전환됩니다.

관련 정보

기내 주문 수정 또는 취소 요청

사용자가 요청하거나 내부 직원이 주문 수정 또는 취소가 필요하다고 판단하는 경우 기내 주문 또는 주문 라인 항목을 수정하거나 고객 주문 또는 서비스 주문의 취소를 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager,  
sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

### 이 태스크 정보

주문 수정 또는 취소는 2단계 프로세스입니다. 먼저 운영자가 필요한 업데이트를 수행하거나 주문 또는 주문 라인 항목을 취소하도록 요청합니다. 다음으로 주문이 생성되면 주문 이행 또는 서비스 주문 관리자가 수정 또는 취소 요청을 승인합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 주문 관리 > 작업 공간 > 구성 가능한 워크플레이스 홈.
2. 고객 주문, 고객 주문 라인 항목, 서비스 주문 또는 서비스 주문 라인 항목을 선택, 수정 또는 취소를 요청합니다.

주문 유형	설명
고객 주문 또는 주문 라인 항목을 선택, 열기, 수정 또는 취소 요청합니다.	문서를 참조하십시오.
고객 주문 또는 주문 라인 항목을 선택, 열기, 수정 또는 취소 요청합니다.	문서를 참조하십시오.

#### 주문 수정 또는 취소 요청 검토 및 승인

주문이 올바르게 완전한지 확인할 수 있도록 보류 중인 수정 또는 취소 요청이 있는 고객 또는 서비스 주문을 검토합니다. 주문 및 주문 라인 항목의 수정 또는 취소 요청을 승인할 수도 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: 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

### 이 태스크 정보

수정된 주문을 승인하면 나머지 이행 프로세스를 진행하는 동안 수정된 상태로 계속 진행할 수 있습니다. 취소 요청을 승인하면 취소가 완료되고 주문 처리 처리를 통해 주문이 계속되지 않습니다. 주문 승인 시 주문 상태가 어떻게 변경되는지에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [기내 주문 변경 및 취소 요청 필드 키](#).

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 주문 관리 > 작업 공간 > 구성 가능한 워크플레이스 홈.
2. 수정 또는 취소 요청을 승인할 고객 주문 또는 서비스 주문을 선택합니다.

주문 유형	설명
고객 주문 선택 및 열기	문서를 참조하십시오.
서비스 주문 선택 및 열기	문서를 참조하십시오.

3. 고객 주문 또는 서비스 주문에서 수정 또는 취소 요청을 검토한 다음 변경한 경우 저장 을 클릭합니다.
4. 주문 수정 또는 취소를 공식적으로 승인하려면 승인을 클릭합니다.

#### 결과

승인되지 않은 수정이 있는 주문은 수정 진행 중 상태가 됩니다. 승인하면 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 승인되지 않은 취소 요청이 있는 주문에는 취소 평가 중 상태가 있습니다. 승인하면 주문 상태가 취소 진행 중으로 변경됩니다.

## 주문 폴아웃 관리

Fallout Management를 통해 주문 문제를 식별, 조사 및 해결하여 주문이 완료될 때까지 처리되는 방법에 대해 알아보십시오.

### 개요

주문 폴아웃은 주문 이행 중에 발생할 수 있는 오류 및 예외로 인해 발생하는 실패를 의미합니다. 이러한 예외는 다음과 같습니다.

- 데이터가 올바르지 않습니다.
- 연결 문제
- 재고 공급이 충분하지 않습니다.
- 예상치 못한 문제

일부 문제는 와 주문 관리통합되는 인바운드 및 아웃바운드 외부 시스템에서 발생할 수 있습니다. 단일 주문 작업에는 여러 유형의 폴아웃 문제가 있을 수 있습니다.

다음 표에는 주문 처리 중에 발생할 수 있는 폴아웃 오류 및 예외가 나와 있습니다.

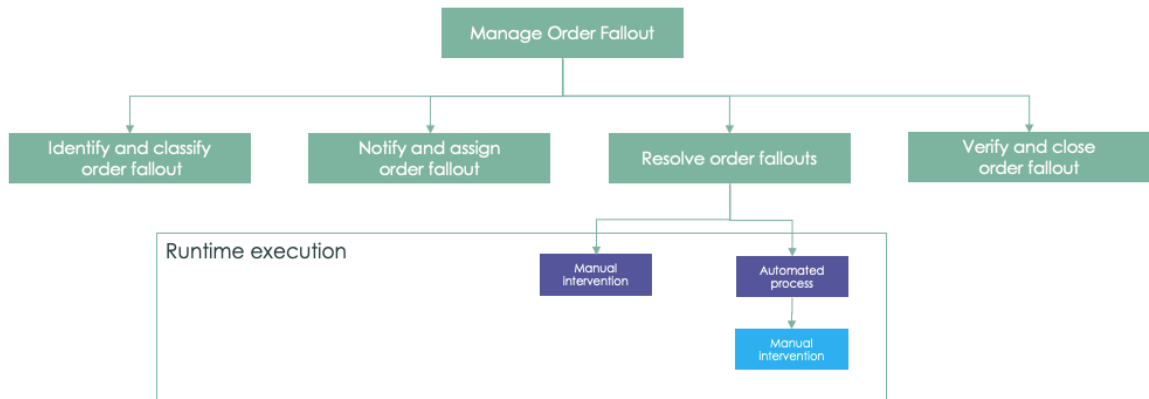
#### 폴아웃 오류 및 예외

장애 유형	설명
다운스트림 이행 시스템 장애	이행 시스템은 부정확하거나 누락된 데이터로 인해 요청을 처리할 수 없습니다.
적시에 시스템 상호작용을 완료하지 못함	시스템 상호작용 중에 발생하는 시간 제한입니다.
연결 실패	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 네트워크 연결 문제입니다.</li> <li>• 요청을 찾거나 대상 시스템으로 라우팅할 수 없습니다.</li> </ul>
사용할 수 없는 인벤토리	재고 재고는 ERP 시스템(전사적 자원 관리)에서 사용할 수 없어 주문의 특정 품목을 처리할 수 없습니다.

### 폴아웃 관리 기능

Fallout Management를 사용하면 각 주문 폴아웃을 추적하고 적시에 주문 폴아웃을 해결할 수 있는 조치와 개입을 자동으로 트리거할 수 있습니다. 다음 다이어그램에서는 주문 폴아웃 관리 프로우를 보여줍니다.

주문 폴아웃 관리 프로우



폴아웃 관리를 사용하면 실패 상태의 주문을 식별할 수 있습니다. 폴아웃 작업을 트리거하고 주문 이행을 방해하는 근본적인 문제를 조사, 진단 및 해결하기 위해 적절한 팀에 자동으로 라우팅할 수 있습니다. Fallout Management를 사용하면 주문 폴아웃의 전체 수명주기를 식별, 라우팅, 할당, 관리 및 모니터링할 수 있습니다.

## 폴아웃 관리 도구

Fallout Management 기능에는 다음 도구가 포함됩니다.

### 주문 폴아웃 추적

이 도구를 사용하면 각 주문 폴아웃에 고유한 번호를 할당하여 시작부터 해결까지 폴아웃의 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 주문 폴아웃 대시보드를 사용하면 지정된 주문 폴아웃 관리자가 열려 있는 모든 폴아웃 기록의 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [폴아웃 기록 검토](#) 문서를 참조하십시오.

### 폴아웃 해결

이 도구를 사용하면 라우팅, 알림 플로우 디자이너 과 같은 기능을 사용하고 Now Platform 주문 처리 예외를 자동화된 방식으로 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 [자동 및 수동 폴아웃 기록 생성](#) 문서를 참조하십시오.

예를 들어, 고객이 라우터를 주문하지만 ERP 시스템에 사용 가능한 인벤토리 수량이 부족하여 항목을 예약하고 주문을 이행할 수 없습니다.

- 추적 및 조사 목적으로 폴아웃 기록을 생성합니다. 이 기록은 고객 주문 라인 항목을 보류합니다.
- 주문 이행 에이전트는 후속 조치를 취하여 공급 부족의 원인을 파악할 수 있습니다. 호스트 ERP 시스템을 사용할 수 없거나 주문한 항목의 실제 재고가 중단되었기 때문일 수 있습니다. 재고 중단으로 인한 경우 다른 사람이 정정 조치를 취하여 고객에게 연락하거나, 품목을 재주문하거나, 적절한 교체품을 찾을 수 있습니다.

문제를 해결한 후 주문을 완료하기 위해 고객 주문 라인 항목을 정상 상태로 복원할 수 있습니다.

폴아웃 관리 프로세스가 없으면 주문 이행 담당자가 이러한 폴아웃 문제를 수동으로 분석하고 해결해야 합니다. 이러한 추가 작업은 이행 프로세스를 더 오래 진행하고 고객 및 직원 경험이 저하될 수 있습니다.

### 자동 및 수동 폴아웃 기록 생성

Fallout Management를 통해 제공자는 특정 주문 작업에 대한 수동 또는 자동 폴아웃 레코드를 생성하여 주문이 완료될 때까지 계속 처리될 수 있도록 할 수 있습니다.

### 자동 폴아웃 기록 생성

자동화된 폴아웃 기록 생성을 활성화하려면 에서 주문 이행 워크플로우를 플로우 디자이너구성합니다.

- 이렇게 하려면 처리 시나리오 및 조건을 정의할 때 폴아웃 생성 작업을 사용합니다.
- 주문 작업이 시작되는 상위 기록에 대한 워크플로우를 정의할 수 있습니다. 일반적으로 주문 작업은 고객 또는 서비스 주문 및 주문 라인 항목에서 시작됩니다.

자세한 내용은 [플로우 디자이너를](#) 참조하십시오.

고객 및 서비스 주문을 이행하려고 할 때 다음과 같은 시나리오가 발생할 수 있습니다.

### 다운스트림 시스템의 폴아웃 실패 시나리오

이 폴아웃 시나리오는 오류가 일시적이며 시간이 지남에 따라 해결될 것으로 예상되는 상황일 수 있습니다. 이상적으로는 주문 처리에 영향을 주지 않아야 하며, 네트워크 및 시스템 리소스가 다시 온라인 상태가 된 후 작업을 다시 시작해야 합니다. 일반적인 시나리오는 다음과 같습니다.

- 주문 작업은 외부 또는 프로비저닝 시스템에 요청을 보냅니다.
- 외부 시스템의 응답은 ## ## 또는 ### # ##으로 나타냅니다.

처리를 위해 다운스트림 시스템으로 전송할 작업을 최대 정의된 횟수까지 큐에 다시 대기할 수 있습니다. 미리 정의된 횟수 후에도 오류가 지속되면 주문 작업의 상태를 실패로 변경한 다음 인시던트를 생성해야 합니다. 사용할 수 없는 외부 시스템으로 주문 데이터를 보내거나 검색할 때마다 자동으로 폴아웃 기록을 생성하는 워크플로우를 정의할 수 있습니다.

#### 데이터 문제와 관련된 시나리오

외부 주문 시스템에서 캡처한 주문에서 데이터 문제가 발생하는 경우 해당 시스템에서 주문을 수정해야 합니다. 그런 다음 수정된 주문을 애플리케이션에 제출합니다 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology . 프로세스 초기에 실행된 작업에서 데이터 문제가 발생하는 경우 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 주문 작업에서 예외를 생성합니다.
- 기존 주문의 수정을 활성화합니다.
- 주문 작업을 생성합니다.

#### 인벤토리 가용성 문제

인벤토리 가용성 문제로 주문 라인 항목을 이행하지 못할 때마다 자동으로 폴아웃 기록을 생성하는 워크플로우를 정의할 수 있습니다.

#### 외부 시스템 문제

올바른 데이터 구조가 외부 시스템에 제출되더라도 외부 시스템에 구현된 비즈니스 로직으로 인해 오류가 발생할 수 있습니다.

#### 수동 폴아웃 기록 작성

완료를 방해하는 조건이나 문제가 있는 주문 작업에 대한 폴아웃 기록을 수동으로 생성합니다.


#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager

#### 이 태스크 정보

주문 이행을 방해하는 문제나 조건에 대한 인식을 높일 수 있도록 필요에 따라 수동 기록을 생성할 수 있습니다. 기록을 수동으로 생성하면 해결을 위해 다른 사람에게 할당할 수도 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. Configurable Workspace 목록 아이콘(  )에서 고객 주문 클릭
  - a. 고객 주문 또는 서비스 주문을 클릭합니다.
  - b. 모든 고객 주문에 대해 모두를 클릭하거나, 미 해결 상태의 미처리 고객 주문에 대해서만 오픈을 클릭합니다.
3. 기존 고객 또는 서비스 주문을 선택하여 엽니다.
4. 광고 항목 세부정보를 보려면 주문 광고 항목 (**n**) 을 클릭합니다. 여기서 (n)은 주문의 총 광고 항목 수를 나타냅니다.
5. 주문 라인 항목 양식에서 검토할 주문 라인 항목을 선택합니다.
6. 주문 작업(**n**)을 클릭합니다. 여기서 (n)은 선택한 주문 라인 항목과 연결된 주문 작업 수입니다.
7. 주문 작업 양식에서 검토할 주문 작업을 선택합니다.

8. 주문 작업 업데이트를 완료하거나 종결을 방해하는 문제가 발생하면 저장 버튼 옆에 있는 옵션 아이콘(☰)을 클릭한 다음 폴아웃 생성을 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드 설명에 대한 자세한 내용은 [폴아웃 관리에 대한 필드 설명](#)의 폴아웃 양식 필드 생성 섹션을 참조하십시오.

10. 저장을 클릭합니다.

#### 결과

수동 폴아웃 기록을 생성하거나 자동화된 기록이 생성되면 관련 주문 작업에 다음이 발생합니다.

- 상태 필드가 보류 중으로 변경되고 로그인한 사용자가 변경한 원인에 대한 설명이 표시됩니다.
- 활동 섹션에서 작업 주문 메모는 주문 작업 상태가 이전 상태(일반적으로 진행 중)에서 보류 중으로 변경되었음을 나타냅니다. ### ## FOnnnn# #####라는 메시지와 함께 작업 주문 메모도 나타납니다.

#### 관련 정보

[폴아웃 관리 데이터 모델](#)

[플로우 디자이너](#)

[플로우](#)

[플로우 생성](#)

#### 폴아웃 기록 검토

폴아웃 기록을 검토하여 상세 정보가 정확하고 완전한지 확인합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager, sn\_fallout\_mgmt.fallout\_agent

#### 이 태스크 정보

에서 검토 CSM 구성 가능 작업 공간할 폴아웃 기록을 선택합니다. 또한 폴아웃(n) 아이콘을 사용하여 특정 순서에 대한 모든 폴아웃 기록을 검토하고 추적할 수 있습니다. 여기서 n은 폴아웃 수입니다. 이 아이콘은 관련 폴아웃 기록을 볼 때 나타납니다.

#### 프로시저


1. 다음으로 이동 모두 > 폴아웃 관리 > 작업 공간 > 구성 가능한 워크플레이스 홈.

**i** 주: 현재 구성 가능한 작업 공간을 사용하지 않는 경우 다음 경로를 사용하여 탐색합니다.

워크플레이스 경험 > 작업 공간 > 에이전트 작업 공간 홈.



구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션하는 방법에 대한 자세한 내용은 [구성 가능한 작업 공간으로 마이그레이션](#)을 참조하십시오.

할당된 폴아웃 관리자 또는 폴아웃 에이전트 역할이 있는 경우 폴아웃 관리 작업 공간이 나타납니다. Fallout Management 작업 공간이 나타나지 않으면 다음 작업을 수행합니다.

- a. 구성 가능한 작업 공간 목록 아이콘(목록 에서 폴아웃을 클릭합니다.
- b. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
  - 모든 폴아웃 레코드를 보려면 모두를 클릭합니다.
  - 자신에게 할당된 폴아웃 기록만 보려면 내 폴아웃을 클릭합니다.

**주:** 폴아웃 상세 정보 생성 또는 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 **폴아웃 기록 업데이트**.

c. 검토하려는 폴아웃 기록을 선택합니다.

- 양식을 새로 고치려면 새로 고침(  ) 아이콘을 클릭합니다.
- 기존 서비스 주문을 필터링하려면 필터(  ) 아이콘을 클릭합니다.

2. Fallout Management 작업 공간에서 적절한 타일을 선택하여 검토할 폴아웃 기록을 선택합니다.

필드 설명에 대한 자세한 내용은 의 폴아웃 작업 공간 필드 섹션을 참조하십시오 .

### 폴아웃 기록 업데이트

선택한 폴아웃 기록에 대한 자세한 정보를 검토하여 정보가 올바르고 완전한지 확인합니다 . 폴아웃 유형, 상태 또는 우선순위를 변경할 수 있습니다. 후속 조치를 위해 특정 사람에게 할당할 수도 있습니다.




### 시작하기 전에

필요한 역할: sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager, sn\_fallout\_mgmt.fallout\_agent

### 이 태스크 정보

폴아웃 에이전트 역할이 있는 경우 폴아웃 기록의 상태를 변경하거나, 작업 메모를 작성하거나, 다른 사용자에게 할당할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 양식에서 선택한 폴아웃 기록을 검토합니다.
  - 필드 설명에 대한 자세한 내용은 의 폴아웃 양식 필드 섹션을 참조하십시오.
2. 상세 정보 창에서 폴아웃 기록의 상세 정보를 검토합니다.
  - 상세 정보 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 양식 표시 아이콘(  )을 클릭합니다.
  - 상세 정보, 작성, 활동 및 첨부 파일 창을 표시하려면 양식 및 활동 표시 아이콘(  )을 클릭합니다. (기본값).
  - 활동 창을 전체 화면에 표시하려면 전체 화면에 활동 표시 아이콘(  )을 클릭합니다.
3. 저장을 선택합니다.

### 고객 또는 파트너 계정 검토

주문 입력 및 이행 에이전트, 관리자 및 이행자가 애플리케이션에서 주문 관리 360도 뷰를 사용하여 고객 또는 파트너의 계정과 연결된 활동에 대한 더 나은 관점을 얻을 수 있는 방법에 대해 알아봅니다.

### 개요

주문 에이전트, 관리자 또는 이행자는 고객 또는 파트너의 계정 정보를 사용하여 계정의 연락처, 주문, 고객 서비스, 제품 인벤토리 및 설치 기반 항목 활동을 명확하게 이해할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 다음과 같은 유형의 정보를 추적할 수 있습니다.

- 계정에 대해 생성 또는 갱신된 서비스 계약 수입입니다.
- 고객이 제출한 고객 및 서비스 주문 수와 현재 이행 상태입니다.
- 계정에 있는 활성 요청 또는 고객 서비스 케이스 수와 현재 상태입니다.
- 고객이 주문했거나 현장에 설치한 제품 및 장비 주문 에이전트는 이 정보를 사용하여 고객에게 판매할 수 있는 추가 제품 또는 서비스에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

- i** 주: 새 고객 계정을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [에서 고객 서비스 관리\(CSM\) 계정 및 연락처 구성을](#) 참조하십시오.

### 360 뷰를 사용하여 계정 검토

애플리케이션에서 360 뷰를 사용하여 고객 또는 파트너의 계정을 검토합니다 주문 관리 . 고객 또는 파트너의 서비스 계약을 추적할 수 있습니다. 또한 고객 및 서비스 주문, 케이스, 제품 및 장비를 보고 고객 서비스를 개선할 수 있는 방법을 확인할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: 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 또는 sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

#### 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 고객 주문 관리 > 작업 공간 > 구성 가능한 워크플레이스 홈.
- 구성 가능한 작업 공간 목록 탭(☰)에서 고객을 선택한 다음 계정을 선택합니다.
- 계정 목록에서 고객 계정을 선택합니다.

- i** 주: 구성 가능한 작업 공간 목록에 있는 주문, 고객 주문 또는 서비스 주문 목록의 계정 열에서 고객 계정 링크를 선택하여 기존 고객 계정에 액세스할 수도 있습니다.

- 계정 정보 양식의 고객 요약 섹션에서 선택한 계정에 대한 일반 고객 상세 정보를 검토합니다.

#### 계정 정보 양식 - 고객 요약 섹션

필드	설명
계정	<p>고객 또는 파트너의 이름과 계정의 기본 접촉 창구 이름입니다.</p> <p>계정, 직위, 이메일, 전화 번호 및 시간대를 포함하여 기본 연락처에 대한 세부 정보를 보려면 연락처 이름을 선택합니다.</p>
연락처	<p>계정에 대한 각 접촉 창구의 이름입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>계정의 모든 접촉 창구를 볼 수 있도록 고객 접촉 창구 양식에 액세스하려면 모두 보기를 선택합니다.</li> <li>고객 접촉 창구 양식에 있을 때 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.</li> </ul>
계약	<p>이 계정과 연결된 계약의 이름입니다 (있는 경우).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>계약의 상세 정보를 보려면 계약 번호를 선택합니다.</li> <li>계정에 대한 모든 계약을 보려면 모두 보기를 선택합니다.</li> </ul>

- 개요 섹션의 고객 주문 필드에서 선택한 계정에 대한 고객 및 서비스 주문을 검토합니다.

계정 정보 양식 - 고객 주문 섹션

필드	설명
고객 주문(n)	(n)은 이 계정에 대한 총 고객 및 서비스 주문 수를 나타냅니다.
번호	<p>주문에 대해 시스템에서 할당한 식별 번호입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 주문 양식에 액세스하여 고객 주문의 주문 상세 정보를 보려면 주문 번호를 선택합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.</li> <li>서비스 주문 양식에 액세스하여 서비스 주문의 주문 상세 정보를 보려면 주문 번호를 선택합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.</li> <li>고객 주문 양식에 액세스하여 계정의 모든 주문을 보려면 모두 보기를 선택합니다. 고객 주문 양식에서 주문에 대한 자세한 정보를 보려면 주문 번호를 선택합니다.</li> </ul>
주문 유형	<p>주문 유형:</p> <p>제품</p> <p>판매하는 제품에 대한 주문입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.</p> <p>서비스</p> <p>판매하는 제품에 대한 주문입니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.</p>
접촉 창구	주문과 연결된 고객 접촉 창구의 이름입니다. 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.
상태	<p>제품 또는 서비스 주문의 상태입니다. 자세한 내용은 다음 두 가지 주제를 참조하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.</li> <li>.</li> </ul>

6. 케이스 섹션에서 선택한 계정에 대한 고객 서비스 케이스(있는 경우)를 검토합니다.

계정 정보 양식 - 케이스 섹션

필드	설명
번호	<p>고객 서비스 케이스에 대한 시스템 할당 식별 번호:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 서비스 케이스에 대한 상세 정보를 보려면 케이스 번호를 선택합니다.</li> <li>계정에 대한 모든 고객 서비스 케이스를 보려면 모두 보기를 선택합니다.</li> </ul>

필드	설명
간단한 설명	고객 서비스 케이스에 대한 짧은 설명입니다.
접촉 창구	고객 서비스 케이스와 연결된 고객 접촉 창구의 이름입니다. 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.
상태	고객 서비스 케이스의 상태입니다. 자세한 내용은 <a href="#">케이스 상태를</a> 참조하세요.

7. 제품 인벤토리 섹션에서 선택한 계정의 제품 인벤토리 항목을 검토합니다.

계정 정보 양식 - 제품 인벤토리 섹션

필드	설명
제품 인벤토리(n)	(n)은 이 계정에 대해 주문된 제품 인벤토리 항목의 총 수를 나타냅니다.
번호	제품 인벤토리 항목에 대한 시스템 할당 식별 번호: <ul style="list-style-type: none"> <li>제품 인벤토리 항목의 상세 정보를 보려면 제품 인벤토리 번호를 선택합니다.</li> <li>계정의 모든 제품 인벤토리 항목을 보려면 모두 보기를 선택합니다.</li> </ul>
사양	제품 인벤토리 항목과 연결된 제품 사양입니다. 사양에 대한 상세 정보를 보려면 사양 번호를 선택합니다.
위치	제품 인벤토리 항목의 현재 위치입니다. (empty) 제품 인벤토리 항목이 고객 사이트에 아직 설치되지 않았음을 나타냅니다.
상태	제품 인벤토리 항목의 상태입니다. <i>Installation Pending</i> 제품 인벤토리 항목의 설치가 고객 사이트에서 보류 중임을 나타냅니다.

8. 설치 기반 항목 섹션의 제품 인벤토리 섹션에서 선택한 계정에 대한 설치 기반 항목을 검토합니다.

계정 정보 양식 - 설치 기반 항목 섹션

필드	설명
설치 기반 항목(n)	(n)은 이 계정에 대해 설치된 기본 항목의 총 수를 나타냅니다.
번호	설치 기반 항목에 대한 시스템 할당 식별 번호: <ul style="list-style-type: none"> <li>설치 기반 항목의 세부 정보를 보려면 설치 기반 항목 번호를 선택합니다.</li> <li>계정에 대한 모든 설치 기반 항목 번호를 보려면 모두 보기를 선택합니다.</li> </ul>

필드	설명
구성 항목	설치 기반 항목과 연결된 구성에 대한 시스템 할당 식별 번호입니다. 구성 항목의 상세 정보를 보려면 구성 항목 번호를 선택합니다.
접촉 창구	주문과 연결된 고객 접촉 창구의 이름입니다. 접촉 창구의 상세 정보를 보려면 접촉 창구 이름을 선택합니다.


### 주문 타임라인 보기

도메인 주문 및 주문 작업의 상태를 표시하고, 주문 작업 간의 종속성을 표시하고, 위험에 처한 작업을 식별하는 Gantt 차트 타임라인을 봅니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: 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 또는 sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

#### 프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 고객 주문 > 모두.
- 보려는 주문을 선택합니다.
- 주문의 주문 세부 항목 섹션에서 주문 타임라인 보기를 선택합니다.  
타임라인 탭이 열리고 주문 라인 항목에 대한 주문 작업과 주문 작업 상태 및 위험 상태에 대한 열이 표시됩니다(위험 관리가 활성화된 경우). 위험한 작업에는 위험 아이콘으로 플래그가 지정됩니다. 각 작업의 타임라인에는 작업의 시작 및 종료 날짜와 의존 관계가 표시됩니다.
- 타임라인 뷰에 표시되는 정보나 요소를 변경하려면 다음 옵션을 사용합니다.

옵션	설명
열 추가 또는 변경	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 톱니바퀴 아이콘을 선택합니다.</li> <li>b. 개인화 창의 열 탭에서 표시할 항목을 선택하거나 더 이상 표시되지 않는 항목의 선택을 취소합니다.</li> <li>c. 적용을 선택합니다.</li> </ul>
표시된 타임라인 요소 변경	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 톱니바퀴 아이콘을 선택합니다.</li> <li>b. 개인화 창의 타임라인 탭에서 막대 레이블 또는 종속성 라인과 같이 표시하거나 억제할 항목을 선택합니다.</li> <li>c. 적용을 선택합니다.</li> </ul>
사용된 시간 척도 조정	<p>시간 눈금 드롭다운에서 일, 주, 월 또는 연도와 같은 시간 뷰를 선택합니다.</p> <p>Gantt 차트의 시간 척도가 즉시 변경됩니다.</p>

### 모니터링 위험 관리

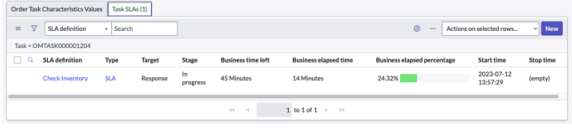
주문 관리자와 에이전트는 위험 발생이 가능한 이행 작업을 모니터링할 수 있습니다. 작업이 위험에 빠지면 관리자는 이행 워크플로가 지연되지 않도록 조치를 취할 수 있습니다.

위험 관리는 이행 작업 플로우에 추가되고, 작업 완료 시간을 추적하고, 위험 관리 이행 계획에 대한 위험 수준의 예측 평가를 생성합니다. 작업이 정의된 시간보다 오래 걸리는 경우 위험 경보가 공유됩니다.

다음 표에서는 위험 상태를 볼 수 있는 위치에 대해 설명합니다.

위험 상태 경고

위험 상태	설명
위험 활성화 주문 양식에서 위험 수준 열을 찾습니다.	주문 상태 양식의 위험 수준 열에서 위험 상태를 찾습니다. 위험 수준에는 낮음, 중간, 높음 및 심각이 포함됩니다.
순서 오케스트레이션 뷰	다음으로 이동 고객 주문 > 순서 > 주문 라인 항목 > 오케스트레이션. 각 오케스트레이션 타일에는 작업 및 SLA(서비스 수준 계약) 진행률이 표시됩니다.
SLA 정의 진행률 표시줄	<p>다음으로 이동 고객 주문 &gt; 순서 &gt; 주문 라인 항목 &gt; 작업 &gt; SLA 을 클릭하고 상태 표시줄을 봅니다. 상태 표시줄에는 다음과 같이 SLA 진행률이 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색: SLA가 타임라인에서 진행 중입니다.</li> <li>• 빨간색: 작업이 할당된 시간의 임계 백분율의 끝에 가까워지고</li> </ul> <p>있습니다.</p>



## ServiceNow 애플리케이션 및 통합을 통한 확장 주문 관리

다양한 ServiceNow 스토어 애플리케이션 및 통합을 사용하여 의 주문 관리기능을 더욱 확장할 수 있습니다.

확장을 위한 애플리케이션 및 통합 주문 관리

애플리케이션 또는 통합	설명
제공자용 Service Bridge Order Management	서비스 제공업체와 고객이 주문 관리를 통해 서비스 브리지특정 유형의 MACD 주문을 포함한 복잡한 주문을 배치하고 이행할 수 있도록 합니다.
현장 서비스 관리와의 주문 관리 통합	를 사용하여 주문 관리현장 서비스 작업 주문 요청을 자동으로 생성하고 에서 현장 서비스 관리추적합니다.
서비스 포트폴리오 관리와 주문 관리 통합	에서 복잡하고 장기 실행 주문과 주문 작업에 주문 관리 대한 프로젝트 감독을 제공하고 에서 관리합니다서비스 포트폴리오 관리.

## Service Bridge를 사용하는 제공자를 위한 Order Management

서비스 제공자는 이 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션을 사용하여 소비자가 주문 관리 인스턴스 ServiceNow 의 서비스 카탈로그에서 주문할 수 있는 서비스 브리지 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 만들 수 있습니다. 주문 에이전트와 이행자는 제공자 인스턴스에서 주문과 요청을 완료할 수 있습니다.

## 개요

애플리케이션은 제공자용 서비스 브리지 주문 관리를 통한 서비스 브리지판매 주문 및 이행 프로세스를 지원합니다. 게시된 제품 오퍼링 및 서비스 사양에 따라 원격 기록 생성자(RRP)가 생성됩니다. 이러한 원격 기록 생성자는 소비자가 인스턴스의 서비스 포털에서 주문할 수 있는 원격 카탈로그 항목을 생성합니다.

이러한 원격 기록 생성자를 생성하는 워크플로우에는 다음과 같은 기본 단계가 포함됩니다.

- 제품 카탈로그 관리자 또는 매니저는 제공자 인스턴스에 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 생성하고, 유통 채널을 서비스 브리지로 지정하며, 제품 오퍼링이 판매 가능한 항목임을 나타냅니다. 오퍼링 및 서비스 사양이 게시되면 원격 기록 생성자(RRP)가 자동으로 생성되어 원격 카탈로그 항목이 생성됩니다.
- 서비스 브리지 관리자는 소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결합니다.
- 서비스 브리지 관리자는 제공자 인스턴스에서 원격 기록 생성자를 검토하고 활성화합니다. 이러한 원격 기록 생성자는 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에 원격 카탈로그 항목을 게시합니다.
- 소비자는 소비자 인스턴스에서 서비스 포털의 원격 카탈로그 항목을 사용하여 서비스를 요청합니다. 요청은 제공자 인스턴스에서 요청을 이행하기 위해 제공자 작업을 자동으로 생성합니다.
- 제공자 인스턴스에서는 주문 관리자가 승인하고 에이전트가 이행할 수 있도록 주문 및 주문 라인이 생성됩니다.
- 소비자 인스턴스에서 소비자는 주문 에이전트로부터 주문 상태 및 작업 메모 코멘트에 대한 업데이트를 받습니다.

## 기능

- 복합 사양의 단순 및 번들 제품 오퍼링을 지원합니다.
- 지원 서비스 사양.
- 주문 라인 항목에 대한 수량 주문과 옵션 제품 및 서비스 선택을 지원합니다.
- 인스턴스에서 소비자가 볼 수 있는 제품 및 서비스 인벤토리 기록을 동기화합니다.
- 소비자에게 다음을 허용합니다.
  - 주문 일시 중단, 재개 및 연결 해제
  - 주문이 반품 불가 지점(PONR)에 도달하지 않은 경우 소비자 인스턴스에서 주문을 취소합니다.

## 이점

- 오퍼링 및 서비스 사양을 원격 카탈로그에 게시하는 원격 기록 생성자 생성을 자동화합니다.
- 제공자 인스턴스에서 주문을 더 빠르게 이행하고 주문 정확도를 개선합니다.
- 제공자와 고객 인스턴스 간의 의견을 업데이트하고 빈번한 주문 상태 업데이트를 공유하여 의사 소통을 용이하게 합니다.

## 주문 상태 매핑

주문을 처리하는 동안 주문 상태 상태는 특정 제공자 작업 상태에 대응됩니다.

### 주문 및 제공자 작업 상태

주문 상태	제공자 작업 상태
초안	받음

주문 및 제공자 작업 상태

주문 상태	제공자 작업 상태
제출함	받음
보강 진행 중	받음
보강 보류 중	받음
신규	받음
확인됨	작업 진행 중
예약됨	작업 진행 중
거부됨	대기 중 정보
진행 중	작업 진행 중
수정 진행 중	받음
정보 대기 중	대기 중 정보
보류 중	대기 중 정보
취소 평가 중	취소됨
취소 진행 중	작업 진행 중
취소됨	취소됨
완료함	종결

다음 단계

Service Bridge 관리자는 의 설정 작업을 검토합니다 [제공자용 서비스 브리지 주문 관리 구성](#).

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 구성

제공자가 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 를 통해 서비스 브리지제품 주문을 생성하고 이행하는 데 사용할 주문 관리 수 있는 애플리케이션을 구성합니다. 제공자는 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 원격 카탈로그 항목으로 게시하여 소비자가 자신의 인스턴스에서 서비스 카탈로그 주문할 수 있도록 합니다.

구성 개요

다음 작업에 따라 제품 오퍼링 및 서비스 사양을 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 생성하고 이를 제공자 인스턴스에 원격 기록 생성자로 게시 ServiceNow 하는 데 사용하는 주문 관리 애플리케이션을 설정합니다. 그런 다음 서비스 브리지 관리자는 이러한 원격 기록 생성자를 활성화하여 소비자 인스턴스에서 서비스 카탈로그 제품과 서비스를 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션 설정

구성 단계	설명	역할
<a href="#">제공자용 설치 서비스 브리지</a>	에서 ServiceNow Store제공자를 위한 서비스 브리지 애플리케이션을 설치합니다. 이 응용 프로그램 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 <a href="#">제공자용 설치 및 구성 서비스 브리지</a> .	관리자


제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션 설정

구성 단계	설명	역할
<a href="#">소비자용 설치 서비스 브리지</a> 	에서 소비자를 위한 서비스 브리지 애플리케이션을 ServiceNow Store에 설치합니다. 이 애플리케이션 구성에 대한 자세한 내용은 <a href="#">소비자용 서비스 브리지 설치 및 구성</a>  를 참조하십시오.	관리자
<a href="#">제공자용 서비스 브리지 주문 관리 설치</a>	ServiceNow Store에서 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다.	관리자
<a href="#">원격 카탈로그 항목에 대한 제품 오퍼링 생성</a>	제공자 인스턴스에서 소비자의 서비스 카탈로그에 원격 카탈로그 항목으로 추가할 제품 오퍼링을 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
<a href="#">원격 카탈로그 항목에 대한 서비스 사양 생성</a>	제공자 인스턴스에서 소비자의 서비스 카탈로그에 원격 카탈로그 항목으로 추가할 서비스의 서비스 사양을 생성합니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저
<a href="#">소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결</a>	제공자 인스턴스에서 원격 기록 생성자를 검토하고 적격 서비스 브리지 소비자에게 카탈로그 항목에 권한을 부여하는 고객 기준을 연결합니다.	서비스 브리지 제공자 관리자
<a href="#">원격 기록 생성자 활성화</a>	소비자 인스턴스에서 원격 기록 생성자에 대한 권리를 활성화합니다.	서비스 브리지 소비자 관리자
<a href="#">원격 카탈로그 항목 폐기</a>	원격 카탈로그에 사용된 제품 오퍼링 또는 서비스 사양을 폐기하면 해당 원격 기록 생성자가 자동으로 폐기되고 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 항목이 제거됩니다.	제품 카탈로그 관리자 또는 매니저

제공자용 서비스 브리지 주문 관리 설치

관리자 역할이 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 있으면 애플리케이션(sn\_sb\_pro)을 설치할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

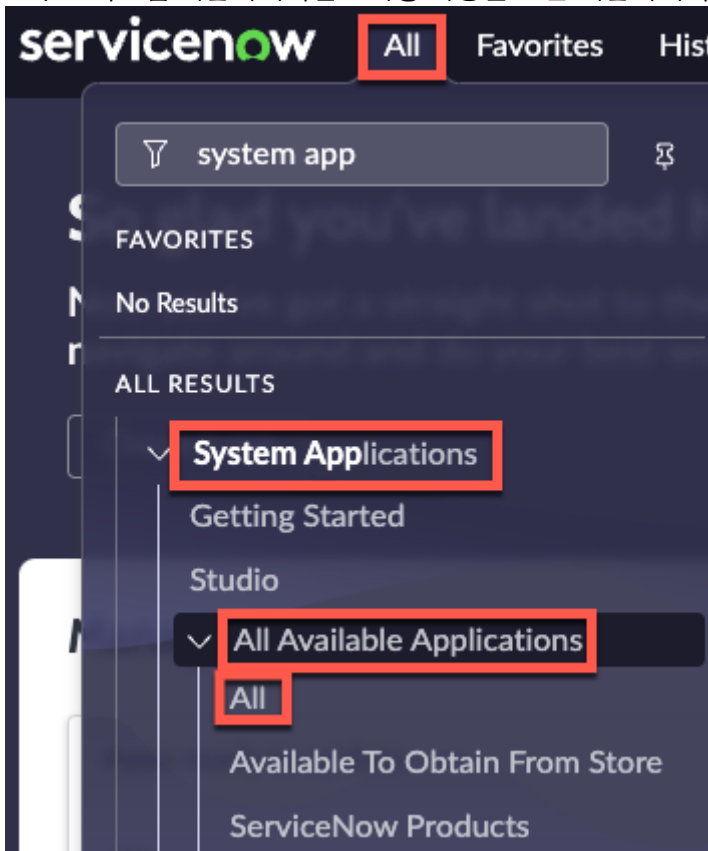
다음 항목이 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 [응용 프로그램과 함께 설치되는 구성 요소 찾기](#)를 참조하십시오. 을 클릭합니다.

프로시저

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



2. 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션((sn\_sb\_pro))을 찾습니다.

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

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 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.

6. 설치를 선택합니다.

원격 카탈로그 항목에 대한 제품 오퍼링 생성

서비스 브리지 제공자 인스턴스에서 제품 오퍼링을 생성합니다. 제품 오퍼링을 게시하면 원격 카탈로그 항목에 대한 원격 기록 생성자가 생성됩니다.


시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

이 태스크 정보

제품 오퍼링을 만들 때 배포 채널 필드를 사용하여 채널을 서비스 브리지로 설정합니다.

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간 제공자 인스턴스에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 제공 > 제품 오퍼링.
3. 새로 만들기를 선택합니다.  
상세 정보 탭에서 필드에 내용을 입력합니다.

새 제품 오퍼링 양식 생성

필드	설명
번호	제품 오퍼링에 대해 시스템이 할당할 번호입니다.
이름	유사한 제품 이름과 구별하는 데 도움이 되는 제품 오퍼링의 대체 이름입니다.
표시 이름	추가되는 제품 오퍼링의 이름입니다.
오퍼링 유형	오퍼링 엔터티. 다음 유형 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 제품: 에이전트가 를 사용하여 주문에 추가할 수 있는 제품 엔터티입니다 CSM 구성 가능 작업 공간.</li> <li>◦ 권리: 에이전트가 주문에 추가할 수 있는 보증 또는 구독과 같은 엔터티입니다.</li> </ul>
오퍼링 하위 유형	권리 유형: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 보증</li> <li>◦ 보증 연장됨</li> <li>◦ 라이선스</li> <li>◦ 구독</li> </ul>
판매 가능	제품 오퍼링을 독립 실행형 항목으로 판매할 수 있음을 나타내는 옵션입니다. 선택하지 않으면 제품 오퍼링을 번들의 일부로 판매할 수 있지만 독립 실행형 항목으로는 판매할 수 없습니다.

필드	설명
	<p><b>i</b> 주: 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 제품 오퍼링에 대해 이 옵션을 선택합니다. 판매 가능한 제품 오퍼에서만 원격 카탈로그 항목이 생성됩니다. 번들 구성의 오퍼링은 지원되지 않습니다.</p>
설명	제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 주문 에이전트가 주문할 때 제품을 이해하는 데 도움이 됩니다.
시작 날짜	애플리케이션에 제품 오퍼링을 사용할 수 판매 및 주문 관리 있는 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(📅)을 선택하여 시작 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
종료 날짜	제품 오퍼링이 애플리케이션에서 판매 및 주문 관리 삭제된 날짜 및 시간입니다. 달력 아이콘(📅)을 선택하여 종료 날짜와 시간을 선택한 다음 확인을 선택합니다.
상태	제품 오퍼링의 상태입니다. 상태에는 초안, 게시됨, 폐기됨 및 보관됨이 포함됩니다. 초안 상태에서 제품 오퍼링을 업데이트할 수 있습니다.
유통 채널	<p>배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다.</p> <p><b>i</b> 주: 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 채널로 입력합니다 서비스 브리지 .</p>
소유자	제품 오퍼링을 담당하는 사람입니다.
코드	제품 이름을 기준으로 시스템에서 생성된 영숫자 번호입니다. 시스템에서 생성되었지만 SKU 또는 기타 산업별 제품 코드를 나타내도록 코드를 편집할 수 있습니다.
제품 사양	<p>제품 오퍼링과 연결할 제품 사양입니다. 주문 이행을 유도하는 제품 오퍼링의 기능 뷰를 제공합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 게시된 사양만 나타납니다.</p>
제품 모델	제품 모델의 이름입니다.
하위 사양 특성 복사	이 옵션을 선택하면 사양 계층 구조의 모든 하위 사양 특성을 복사하는 옵션입니다. 예를 들어, 제품 오퍼링에 연결된 제품 사양이 있는 경우 이 옵션을 선택하면 특성이 상위 사양 외에 하위 사양에서도 상속됨을 나타냅니다.
가격 책정 방법	<p>제품의 가격 책정 방법:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>일회성: 제품에 대한 단일 수수료입니다.</li> <li>반복: 예약된 간격으로 발생하는 요금입니다. 반복되는 요금의 주기를 설정할 수 있습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 가격 책정 정보는 소비자 인스턴스에 표시되지 않습니다. 오퍼에 대해 기본 또는 기타 가격 목록이 구성된 경우 가격은 제공자 인스턴스에서만 계산되고 업데이트됩니다.</p>
주기	반복되는 가격 책정: 매월 또는 매년.

필드	설명
월간 반복 청구	매달 반복되는 요금입니다. 이전 버전과의 호환성을 위해 월별 반복 청구가 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
비반복 청구	한 번 적용되는 과금입니다. 이전 버전과의 호환성을 위해 지원됩니다. 가격 목록을 사용하여 가격을 정의합니다.
계약 생성	권리 계약을 제품 주문에 추가할 수 있음을 에이전트에게 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 주문 이행 후 서비스 계약이 생성됩니다. 권리가 계약으로 관리되는 경우에 사용됩니다.
계약 조건	계약 기간: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12개월</li> <li>◦ 24개월</li> <li>◦ 36개월</li> <li>◦ 48개월</li> <li>◦ 60개월</li> </ul>
버전	이 제품 오퍼링 버전에 할당된 버전 번호입니다.
초기 버전	초기 버전을 생성할 때의 제품 오퍼링 이름입니다.
이전 버전	제품 오퍼링의 이전 버전의 이름입니다. 예: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 제품 오퍼링의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다.</li> <li>◦ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 제품 오퍼링 이름이 여기에 나타납니다.</li> <li>◦ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 제품 오퍼링 이름이 여기에 표시됩니다.</li> </ul> 이 필드는 변경할 수 없습니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 필요한 경우 제품 오퍼링에 특성을 추가합니다.
6. 옵션: 제품 오퍼링에 제품 이미지를 추가합니다.
  - a. Product Visuals 탭에서 **New**를 선택합니다.
  - b. 이미지의 이름을 입력합니다.
  - c. 업로드할 이미지 파일을 선택하려면 클릭하여 추가를 선택합니다.
  - d. 이미지를 제품의 기본 이미지로 설정하려면 기본 설정을 선택합니다

**i** 주: 제품에 대해 여러 이미지를 추가할 수 있지만 서비스 카탈로그는 서비스 카탈로그에 게시될 때 제품당 하나의 이미지만 지원합니다.

7. 제품 오퍼링 버전 생성을 마쳤으면 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

작업	설명
게시	<p>제품 카탈로그에서 사용할 수 있도록 초안 제품 오퍼링을 게시합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>게시하면 상태가 초안에서 게시됨으로 변경됩니다.</li> <li>제품 오퍼링을 게시한 후에는 버전을 생성하지 않는 한 변경하거나 삭제할 수 없습니다.</li> </ul>
업데이트	<p>추가한 새 데이터로 제품 오퍼링을 업데이트하되 제품 카탈로그에 사용하기 위해 게시하지는 않습니다.</p>
복사	<p>제품 오퍼링을 만들 수 있도록 이 제품 오퍼링의 데이터를 복사합니다.</p> <p>예를 들어 프리미엄 SD-WAN 서비스 v3와 유사하지만 별도의 버전 트랙이 있는 기본 버전 제품 오퍼링을 생성하려는 경우 복사 기능을 사용할 수 있습니다.</p> <p>복사 기능을 사용하면 기본 버전 제품 오퍼링이 생성되고 다음 필드에 값이 설정됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>버전 : 1 (기본 버전)</li> <li>초기 버전: 프리미엄 SD-WAN 오퍼링 v3</li> <li>이전 버전: blank</li> </ul>

다음에 수행할 작업

소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결 이 원격 카탈로그 항목의 경우

원격 카탈로그 항목에 대한 서비스 사양 생성

제공자 인스턴스에서 서비스 사양을 서비스 브리지 만듭니다. 서비스 사양을 게시하면 원격 기록 생성자가 서비스 사양에 대한 원격 카탈로그 항목을 만듭니다.

시작하기 전에


서비스 사양을 생성하기 전에 특성, 특성 옵션 및 사양 범주를 정의합니다.

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 또는 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

이 태스크 정보

서비스 요청에 대한 서비스 사양을 만들 때 배포 채널 필드를 사용하여 채널을 서비스 브리지로 설정합니다. 서비스 사양이 게시되면 사양에 대한 원격 기록 생성자가 생성됩니다.

프로시저

- 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록  뷰를 선택합니다.
- 다음으로 이동 사양 > 서비스 사양 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 상세 정보 탭에서 양식을 작성합니다.

서비스 사양

필드	설명
번호	서비스 사양의 자동 생성 ID입니다.

필드	설명
이름	서비스 사양의 이름입니다.
버전	<p>사양에 할당된 버전 번호:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다.</li> <li>사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 선택하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.</li> </ul>
표시 이름	<p>이 사양 버전이 적용되는 경우 사양에 대해 나타나는 표시 이름입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다.</li> <li>사양 버전을 만들 때 사양 이름과 현재 버전 번호의 시스템에서 할당된 연결이 나타나지만 덮어쓸 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같은 경우 SD-WAN Edge 디바이스 v2가 이 필드에 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>SD-WAN Edge Device가 사양의 이름입니다.</li> <li>버전 2가 사양의 현재 버전입니다.</li> </ul> </li> </ul>
범주	<p>서비스 사양이 속한 사양 범주입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5G 서비스에 속하는 선택한 범주에 일치하는 슬라이스 템플릿이 없는 경우 시스템은 기존 템플릿을 확인합니다.</li> <li>선택한 범주에 매핑된 템플릿이 여러 개 있는 경우 시스템은 사양에 대해 최근에 게시된 템플릿을 선택합니다.</li> </ul>
유형	<p>서비스 사양의 유형:</p> <p><b>고객 대면</b></p> <p>고객은 서비스에 대한 티켓 또는 케이스를 만들 수 있습니다. 이 유형을 선택하면 서비스 제공 방법을 지정하기 위해 유통 채널 필드가 표시됩니다(예: 웹).</p> <p><b>자원 대면</b></p> <p>자원이 제대로 작동하려면 서비스가 필요합니다.</p> <p><b>해당 사항 없음</b></p> <p>서비스 사양은 고객 응대 또는 자원 응대가 아닙니다.</p>
하위 유형	<p>사양의 하위 유형입니다. 슬라이스(Slice)를 선택하여 5G 네트워크 서비스 사양을 정의합니다.</p>

필드	설명
	<p><b>주:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>하위 유형으로 슬라이스(Slice)를 선택하면 결정 테이블에 있는 서비스 사양의 사양 범주와 템플릿 매핑에 따라 템플릿이 자동으로 선택됩니다.</li> <li>하위 유형으로 없음을 선택하면 템플릿을 수동으로 지정할 수 있습니다.</li> </ul>
시작 날짜	<p>사양이 유효한 시작 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.</p>
종료 날짜	<p>사양이 유효한 종료 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타냅니다. 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.</p>
템플릿	<p>5G 서비스를 사용하는 경우 정의한 템플릿입니다.</p> <p><b>주:</b> 템플릿을 변경하면 true로 표시되고 이전 템플릿과 연결된 모든 사양 특성이 삭제되며 선택한 새 템플릿에 따라 사양 특성이 다시 연결됩니다.</p>
설명	<p>서비스 사양에 대한 설명입니다.</p>
상태	<p>서비스 사양의 상태입니다.</p> <p><b>초안</b></p> <p>사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 서비스 사양 초안입니다.</p> <p><b>게시됨</b></p> <p>제품 오픈링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 서비스 사양입니다.</p> <p><b>폐기됨</b></p> <p>폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 서비스 사양입니다.</p> <p><b>보관됨</b></p> <p>서비스 사양이 주문 또는 이행 프로세스에서 더 이상 사용되지 않습니다.</p>
유통 채널	<p>배포 채널을 설정하고 잠그는 옵션입니다. 예를 들어 웹을 채널로 지정할 수 있습니다. 여러 채널을 지정할 수 있습니다.</p>

필드	설명
	<p><b>i</b> 주: 애플리케이션을 사용하는 제공자용 서비스 브리지 주문 관리 경우 배포 채널로 입력합니다 서비스 브리지 .</p>
외부 코드	사양의 서비스 코드입니다.
라인	사양의 서비스 라인입니다.
회사 비용	이 서비스 사양에 대한 회사 비용입니다. 이 필드는 수익 계산 목적으로만 사용됩니다.
복합	서비스 사양이 여러 하위 사양으로 구성된 상위 사양임을 나타내는 옵션입니다.
설치 필요	누군가 사이트에 서비스를 설치해야 함을 나타내는 옵션입니다.
위치 관련	이 서비스 사양에 이행 및 설치를 위한 위치 상세 정보가 필요함을 나타내는 옵션입니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	<p>사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다.</li> <li>◦ 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다.</li> <li>◦ 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다.</li> </ul> <p>이 필드는 변경할 수 없습니다.</p>

3. Save(저장)를 선택한 다음, Publish(게시)를 선택합니다.  
 원격 기록 생성자가 사양에 대한 원격 카탈로그 항목을 생성합니다.

**다음에 수행할 작업**

[소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결](#) 이 원격 카탈로그 항목의 경우

소비자 기준을 원격 기록 생성자에 연결

제공자 인스턴스에서 원격 카탈로그 항목에 대해 생성된 원격 기록 생성자에 적절한 소비자 기준을 연결합니다. 소비자 기준에 따라 카탈로그 항목에 대한 권리가 있는 소비자가 결정됩니다. 서비스 브리지는 적격 소비자 인스턴스에 복제되는 권리 기록을 자동으로 생성합니다.

**시작하기 전에**

기본적으로 원격 기록 생성자는 모든 소비자가 사용할 수 있습니다. 특정 사용자에게 대한 특정 기준이 있는 경우 해당 사용자에게 대한 서비스 브리지 소비자 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 [에서 제공자에 대한 권리 서비스 브리지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn\_sb.admin 또는 admin

프로시저

1. 제공자 인스턴스에서 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 카탈로그 항목.
  2. 제품 카탈로그 관리자 또는 매니저가 생성한 제품 오퍼링 또는 서비스 사양에 대한 원격 기록 생성자를 선택합니다.  
기록을 검토하여 예상대로 생성되었는지 확인합니다.
- i** 주: 원격 기록 생성자인 인벤토리 관리는 원격 카탈로그 항목에 대한 제품 오퍼링 또는 서비스 사양이 게시될 때 자동으로 생성됩니다. 소비자가 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 제품 또는 서비스 인벤토리를 관리할 수 있도록 소비자 기준을 이 원격 기록 생성자에 연결해야 합니다.
3. 소비자 기준 탭으로 이동합니다.
  4. 활성 기준에 대한 기록의 원격 소비자 기준 열 아래에서 카탈로그 항목에 연결할 기준을 선택하고 저장합니다.
  5. 게시를 선택합니다.  
서비스 브리지는 적격 소비자 인스턴스에 복제되는 권리 기록을 자동으로 생성합니다.

다음에 수행할 작업

원격 기록 생성자에 대한 권리를 활성화합니다.

원격 기록 생성자 활성화

소비자 인스턴스에서 원격 기록 생성자를 활성화합니다 서비스 브리지 .

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_sb.admin 또는 admin

프로시저

1. 소비자 인스턴스에서 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결.
2. 번호 링크를 선택하여 제공자 연결 기록으로 이동합니다.
3. 원격 기록 생성자 탭(관련 목록)에서 활성화할 원격 기록 생성자를 선택합니다.
4. Remote record producer(원격 기록 생성자) 페이지에서 Activate(활성화)를 선택합니다.  
제품 오퍼링 또는 서비스 사양을 이제 Service Catalog에서 원격 기록 생성자 형식으로 사용할 수 있습니다.


원격 카탈로그 항목 폐기

원격 카탈로그에 사용된 제품 오퍼링 또는 서비스 사양을 폐기하면 해당 원격 기록 생성자가 자동으로 폐기됩니다. 원격 기록 생성자가 폐기되면 원격 카탈로그 항목이 소비자 인스턴스의 서비스 카탈로그에서 자동으로 제거됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin 및 sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

프로시저

1. CSM 구성 가능 작업 공간 제공자 인스턴스에서 목록  뷰를 선택합니다.
2. 게시된 폐기할 제품 오퍼링 또는 서비스 사양으로 이동합니다.
  - 제품 오퍼링을 폐기하려면 다음으로 이동하십시오. 제품 > 제품 오퍼링 을 클릭하고 폐기할 제품 오퍼링을 선택합니다.
  - 서비스 사양을 폐기하려면 다음으로 이동하십시오. 사양 > 서비스 사양 을 클릭하고 폐기할 서비스 사양을 선택합니다.

### 3. 사용 중지를 선택합니다.

제품 오퍼링 또는 서비스 사양이 폐기됨 상태로 설정됩니다. 항목에 연결된 기록 생성자의 상태가 게시됨에서 폐기됨으로 변경되고 제품 카탈로그 항목이 서비스 카탈로그에서 자동으로 삭제됩니다.

## C서비스 포털 카탈로그 항목에서 주문 받기

소비자가 인스턴스에서 Service Portal을 사용할 때 번들 제품 사양이 있는 카탈로그 항목을 주문 할 수 있습니다. 또한 주문을 취소하고 제품 및 서비스 인벤토리를 검토하고 관리할 수 있습니다.

### 번들 제품에 대한 주문

Service Bridge 원격 카탈로그 항목에는 수량을 포함하여 선택할 수 있는 다양한 특성 옵션이 있는 복합 구성요소가 포함된 번들 제품이 포함될 수 있습니다.

### Service Catalog의 번들 제품 예시

기계면역

### 주문 취소

주문이 반품 불가 지점 (PONR)에 도달하지 않은 경우 소비자는 주문을 취소할 수 있습니다. PONR에 도달하면 소비자는 주문을 취소할 수 없음을 나타내는 상태 메시지를 받습니다.

## 제품 또는 서비스 인벤토리 관리

소비자는 제품 또는 제품 및 서비스의 인벤토리를 보고 관리할 수 있습니다. 위치 필드를 사용하여 특정 위치별 인벤토리 뷰를 필터링할 수 있습니다. 소비자는 연결 해제, 일시 중단 또는 재개 작업을 수행할 수도 있습니다.

### Service Catalog의 인벤토리 관리 예시

The screenshot shows the 'Manage Inventory' form in the Service Catalog. The breadcrumb trail is: Home > Service Catalog > Provider Services > ZZZ Telecom Company >. The form title is 'Manage Inventory'. On the right, there are buttons for 'Save as Draft' and 'Submit'. Below the form, a 'Required information' section highlights 'Product Inventory'. The form fields include:
 

- \* Indicates required
- \* Type: Product (dropdown)
- Location: (dropdown)
- \* Product Inventory: (dropdown)
- \* Action: Resume (dropdown)
- Reason: (text input)
- Action Start Date: YYYY-MM-DD HH:mm:ss (calendar icon)

기 계 연 역

## 주문 관리 및 현장 서비스 관리 통합

와 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 주문 관리 통합을 제공합니다. 이 통합은 (com.sn\_ind\_tmt\_orm) 플러그인, Field Service Management Configurable Workspace (com.snc.uib.fsm\_agent\_workspace) 플러그인 및 Field Service Management (com.snc.work\_management) 플러그인을 사용하는 주문 관리 모든 ServiceNow 고객이 사용할 수 있습니다.

### 개요

이 통합을 통해 애플리케이션에서 주문 관리 애플리케이션으로 작업 주문을 자동 및 수동으로 생성할 수 있습니다 현장 서비스 관리 . 이러한 통합을 통해 애플리케이션과 현장 서비스 관리 애플리케이션 간의 주문 관리 공동 작업이 보장되어 엔드 투 엔드 주문 이행 프로세스를 지원할 수 있습니다. 현장 에이전트의 현장 서비스 작업이 필요한 주문에 대한 작업 주문이 생성됩니다. 주문 이행 에이전트와 관리자는 주문 작업과 작업 주문 의존성을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 작업 주문 생성, 업데이트 및 추적을 자동화합니다.
- 에 대한 작업 주문의 UI 기반 수동 트리거. 현장 서비스 관리 현장 서비스 작업을 예약하고 현장 서비스 디스패처 및 에이전트에게 작업 메모 업데이트를 전달합니다.
- 상태, 작업 메모, 고객 상세 정보 및 기타 업데이트 간 주문 관리현장 서비스 관리 정보 동기화
- 이행 프로세스에서 주문 및 관련 작업 주문의 엔드 투 엔드 워크플로우를 추적하고 관리합니다.

## 작업 주문의 자동 생성 구성

에서 Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 까지 작업 주문의 자동 생성을 활성화할 수 있습니다 현장 서비스 관리. 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 작업 주문이 생성됩니다. 작업 주문의 자동 생성을 구성하려면 의사 결정 빌더에서 결정 테이블을 구성합니다.

고객 주문에는 제품 주문, 서비스 주문, 자원 주문 및 주문 작업과 같은 여러 도메인 주문이 있는 여러 주문 라인 항목이 있습니다. 도메인 주문에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하기 위해 조건은 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다. 주문 작업에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 경우, 조건은 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 정의됩니다.

관리자가 주문을 승인한 후 의사 결정 빌더에 정의된 조건이 충족되면 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 필요한 경우 관리자는 작업 주문 생성 을 선택하여 작업 주문을 수동으로 생성할 수도 있습니다. 결정 테이블의 작업 주문 템플릿은 자동으로 생성된 작업 주문의 필드를 미리 채웁니다.

### 도메인 주문에 대한 작업 주문 생성 구성

도메인 주문에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하기 위한 결정 트리에 조건을 추가합니다. 조건은 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

고객 주문에는 제품 주문, 서비스 주문, 자원 주문 및 주문 작업과 같은 여러 도메인 주문이 있는 여러 주문 라인 항목이 있습니다. 도메인 주문에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하기 위해 조건은 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다. 결정 테이블에 정의되지 않은 조건의 경우 관리자는 작업 주문 생성 을 선택하여 작업 주문을 수동으로 생성할 수 있습니다. 결정 테이블의 작업 주문 템플릿은 자동으로 생성된 작업 주문의 필드를 미리 채웁니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 의사 결정 빌더.  
모든 결정 테이블을 볼 수 있습니다.
2. 도메인 주문 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책을 선택합니다.
3. 조건 섹션의 사양 열에서 조건을 설정할 서비스 패키지를 선택합니다.
4. 도메인 주문 작업 목록에서 작업을 선택합니다.
5. **WO** 템플릿 열에서 조건에 대한 템플릿을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

### 결과

결정 테이블에 조건이 추가됩니다. 결정 테이블의 이 조건이 충족되면 도메인 주문에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 결정 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 내용을 참조하십시오 [결정 테이블 사용](#) .

## 주문 작업에 대한 작업 주문 생성 구성

주문 작업에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하기 위한 결정 트리에 조건을 추가합니다. 조건은 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 지정됩니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: Administrator

### 이 태스크 정보

주문 작업에 대한 작업 주문을 자동으로 생성하는 경우, 조건은 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책에 정의됩니다. 관리자가 주문을 승인한 후 의사 결정 빌더에 정의된 조건이 충족되면 작업 주문이 자동으로 생성됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 의사 결정 빌더.  
모든 결정 테이블을 볼 수 있습니다.
2. 주문 작업 결정 테이블에 대한 작업 주문 정책을 선택합니다.
3. 조건 섹션의 사양 열에서 조건을 설정할 서비스 패키지를 선택합니다.
4. 도메인 주문 작업에 대해 추가 를 선택합니다.
5. 요청 유형 열에서 주문 작업에 대한 요청 유형을 선택합니다.
6. **WO** 템플릿 열에서 서비스 패키지의 템플릿을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

### 결과

결정 테이블에 조건이 추가됩니다. 결정 트리에서 이 조건이 충족되면 주문 작업에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다. 자세한 내용은 [의사 결정 빌더 사용자 인터페이스](#) 문서를 참조하십시오.

## 와 현장 서비스 관리 간 주문 관리 정보 동기화 - 워크플로우 시나리오

와 현장 서비스 관리 간의 주문 관리 통합은 엔드 투 엔드 주문 이행 프로세스를 지원합니다. 다음 시나리오 주문 관리 에서는 와 현장 서비스 관리.

### 시나리오

주문 이행 관리자가 에서 주문을 주문 관리승인하면 결정 트리에 지정된 조건에 대한 작업 주문이 자동으로 생성됩니다 현장 서비스 관리 . 현장 서비스 에이전트가 이러한 작업 주문에 대해 작업할 때 주문 이행 에이전트는 해당 도메인 주문의 작업 메모 섹션에서 업데이트를 볼 수 있습니다. 연결된 모든 작업 주문이 종결되지 않으면 에이전트는 도메인 주문을 종결할 수 없습니다. 이 워크플로우는 와 . 간의 정보 주문 관리 동기화를 현장 서비스 관리보여줍니다.

1. 주문 이행 에이전트가 작업 공간에서 새 고객 주문을 주문 관리 생성합니다.
2. 그런 다음 에이전트는 주문해야 하는 위치를 선택합니다. 여러 위치의 경우 여러 주문 라인 항목이 생성됩니다.
3. 그런 다음 에이전트가 주문을 검토하고 배치합니다.
4. 주문 이행 관리자가 주문을 승인합니다. 주문 라인 항목에 주문 이행 플로우의 일부로 도메인 주문이 있습니다. 결정 테이블의 구성에 따라 에서 현장 서비스 관리작업 주문이 자동으로 생성됩니다.
5. 에이전트는 상세 정보 탭에서 도메인 주문에 대해 생성된 작업 주문을 볼 수 있습니다. 활동 섹션에서 에이전트는 작업 메모의 작업 주문에 대한 모든 업데이트를 추적합니다.

- 에서 작업 주문의 상태가 변경 현장 서비스 관리되면 작업 공간의 주문 관리 작업 메모에 상세 정보가 표시됩니다.
  - 작업 주문이 취소되면 작업 주문 상태가 작업 메모 섹션에 표시됩니다 주문 관리 .
  - 기내 변경의 경우 작업 주문이 자동으로 업데이트됩니다. 현재 상태와 업데이트된 정보가 작업 메모 섹션에 표시됩니다.
6. 에이전트는 필요한 경우 주문 라인 항목을 편집할 수 있습니다. 에이전트가 **PONR** (Point of No Return, 반품 지점) 옵션을 선택하면 워크플로우에서 주문 라인 항목을 더 이상 변경할 수 없습니다.
  7. 모든 작업 주문이 종결된 후 주문 이행 관리자는 모든 작업 주문을 검토하고 도메인 주문을 종결할 수 있습니다.
- i** 주: 해당 도메인 주문과 연결된 모든 작업 주문이 종결되지 않으면 에이전트는 도메인 주문을 종결할 수 없습니다.

## 주문 관리 및 전략적 포트폴리오 관리 통합

이 애플리케이션은 주문 관리 복잡한 주문 이행 작업의 프로젝트 감독을 가능하게 하는 (SPM) 애플리케이션과의 ServiceNow® 전략적 포트폴리오 관리 통합을 제공합니다. 이 통합을 사용하여 주문 라인 항목과 계획된 주문 작업을 에서 프로젝트로 처리할 수 있습니다 SPM.

### 기능

- 프로젝트 감독 규칙에 따라 프로젝트 생성 SPM 을 자동화하여 프로젝트 관리자가 의 프로젝트 SPM내에서 주문 이행 활동을 추적할 수 있도록 합니다.
- 에서 주문 이행 작업을 주문 관리 연결된 프로젝트에 SPM동기화하여 프로젝트 관리자에게 상태 변경 정보, 메모 및 설명을 통해 실시간 작업 활동 업데이트를 제공합니다.
- 이행 에이전트, 관리자 및 프로젝트 관리자가 주문 라인 항목과 프로젝트, 도메인 주문과 프로젝트 작업, 주문 작업과 프로젝트 작업 간의 관계를 보여주는 관련 목록을 볼 수 있도록 합니다.
- 하나 이상의 주문 작업 추적 및 동기화를 지원합니다.
- 스택거 분해 또는 진행 중 변경의 일부로 생성된 새 작업에 대한 스택거드/진행 중인 주문을 지원합니다. 주문 이행과 프로젝트 작업 간의 동기화를 활성화하는 미리 정의된 계획 주문 작업을 사용합니다.
- 하위 작업 및 관련 주문 작업 또는 도메인 주문이 완료되거나 취소되면 프로젝트 작업을 자동으로 종결합니다.

### 이점

- 프로젝트 관리자에게 여러 위치에 있는 특정 고객 계정으로 배송해야 하는 장기 실행 주문과 같은 복잡한 주문에 대한 엔드 투 엔드 프로젝트 감독 권한을 제공합니다.
- 프로젝트 종속성과 적시 주문 이행에 영향을 주는 문제를 식별하여 위험을 관리합니다.
- 애플리케이션과 애플리케이션 간의 SPM 주문 상태에 대한 수동 추적을 주문 관리 제거합니다. 프로젝트 관리자, 이행 에이전트 및 관리자, 기타 프로젝트 이해 관계자 간의 비효율적인 커뮤니케이션을 줄입니다.

### SPM 통합의 작동 방식

와의 전략적 포트폴리오 관리 통합은 주문 관리 (PPM) 표준 애플리케이션을 사용하여 프로젝트 포트폴리오 관리 SPM 이행 작업을 조직의 프로젝트로 추적합니다. 이 통합은 고객 주문 이행 작업을 고객 프로젝트로 자동 추적하려는 경우 고객 프로젝트 관리 애플리케이션에서도 작동합니다.

### 구성

관리자는 다음 항목을 구성하여 통합을 설정합니다 SPM .

- 프로젝트 템플릿: 프로젝트 감독이 필요한 주문에 SPM 대해 프로젝트를 자동으로 생성하는 데 사용되는 PPM 프로젝트 템플릿을 만듭니다. 프로젝트 템플릿은 주문 제공을 위해 계획된 작업도 정의합니다.
- 주문 관리 프로젝트 감독 조건 및 규칙: 프로젝트 감독 자격이 있는 주문과 해당 프로젝트를 만드는 데 사용되는 프로젝트 템플릿을 결정하는 조건 및 결정 규칙을 설정합니다. 다양한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 사용하여 주문 라인, 도메인 주문, 주문 작업에 대한 조건 및 규칙과 사용할 적절한 프로젝트 템플릿을 지정합니다.
- 테이블 맵의 CSM 필드 매핑: 테이블 맵에서 CSM 필드 매핑을 구성하여 필드를 SPM 프로젝트 필드에 연결합니다주문 관리.
- 프로젝트 작업의 자동 종결 속성: 시스템 속성을 사용하여 연결된 하위 작업이 완료되면 프로젝트 작업의 자동 종결을 `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` 제어합니다.

### SPM 통합 플로우

주문 라인이 생성되고 승인 주문 관리 되면 다음 처리 단계를 수행합니다.

- 프로젝트 감독 결정: 프로젝트 감독을 위한 주문 라인을 검증합니다.
  - 주문 라인이 유효하고 PPM Standard 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.
  - 주문 라인에 대한 프로젝트 감독 조건 및 결정 규칙을 검토합니다.
  - 주문 라인이 조건과 일치하면 지정된 프로젝트 템플릿을 사용하여 프로젝트 및 프로젝트 작업을 자동으로 생성합니다.
- **i** 주: 여러 주문 라인이 감독 대상인 경우 시스템에서 여러 프로젝트를 생성합니다.
- 일회성 동기화: 주문 라인을 프로젝트와 동기화하여 주문 라인과 프로젝트 간의 관계를 설정합니다.
- 프로젝트 작업 감독 결정: 주문 라인 항목을 도메인 주문과 주문 작업으로 분해한 후 주문 관리 다음을 수행합니다.
  - 도메인 주문에 대한 프로젝트 감독 조건을 확인합니다. 도메인 주문이 프로젝트 감독 조건을 충족하는 경우 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 연결된 프로젝트 및 계획된 작업을 생성합니다.
  - 주문 작업에 대한 프로젝트 감독 조건을 확인합니다. 주문 작업이 프로젝트 감독 조건을 충족하는 경우 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 연결된 프로젝트 및 계획된 작업을 생성합니다.
  - 도메인 주문과 주문 작업을 다시 상위 프로젝트에 연결하여 도메인 주문 및 주문 작업의 속성을 프로젝트 작업으로 동기화합니다.
- 주문 작업 상태 변경: 에서 주문 작업 상태가 변경 주문 관리되면 프로젝트 관리자 및 기타 프로젝트 이해 관계자가 실시간으로 변경 내용을 볼 수 있도록 SPM의 해당 프로젝트 작업과 상태 및 상태를 동기화합니다.
- 프로젝트 메모 및 코멘트 업데이트: 이행 관리자 또는 에이전트가 주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업에 작업 메모와 코멘트를 게시하면 프로젝트 메모와 프로젝트 작업 메모를 자동으로 업데이트합니다.
- 프로젝트 작업 종결: 에서 완료된 주문 관리하위 작업을 포함한 주문 작업에 대한 프로젝트 작업을 자동으로 종결합니다.

## 통합을 위한 SPM 플러그인

SPM 통합은 애플리케이션에 포함되어 주문 관리 있습니다. 통합에는 관리자 역할을 가진 사용자가 활성화하는 다음 플러그인이 필요합니다.

- PPM Standard 플러그인(com.snc.financial\_planning\_pmo): 재무 관리 및 Project Portfolio Suite를 프로젝트 포트폴리오 관리 설치하는 Standard 애플리케이션을 활성화합니다. 이 제품군에는 , 및 요구 관리와 같이 프로그램 관리프로젝트 관리조직의 프로젝트를 처리하기 위한 다양한 애플리케이션이 포함되어 있습니다. Project Portfolio Suite에 대한 자세한 내용은 [재무 포함 Project Portfolio Suite를](#) 참조하십시오.
- 고객 프로젝트 관리 플러그인(com.snc.csm\_ppm): PPM Standard 애플리케이션과 고객 프로젝트 관리 통합을 활성화합니다. 이러한 통합을 통해 고객 프로젝트 관리자는 여러 작업이 있는 복잡한 프로젝트를 만들고 관리할 수 있습니다. 또한 이 통합을 통해 최종 사용자는 해당 프로젝트에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 고객 프로젝트 관리에 대한 자세한 내용은 [고객 프로젝트 관리와 통합을](#) 참조하십시오.

## 통합의 SPM 액세스 제어

통합은 SPM 다음 역할을 가진 사용자에 대한 특정 액세스 제어를 지원합니다.

### SPM 통합 접근 제어

역할	통합의 SPM 액세스 제어	포함하는 역할
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문 이행 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent]</li> <li>• 서비스 주문 에이전트 [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]</li> </ul>	<p>주문 이행 에이전트는 제품 주문, 제품 주문 작업, 서비스 주문 및 자원 주문에 대한 읽기 권한을 갖습니다. 서비스 주문 에이전트에게는 서비스 주문 요청, 서비스 주문, 자원 주문 및 관련 이행 작업에 대한 읽기 권한이 있습니다.</p> <p>에이전트는 다음 프로젝트 정보에 액세스할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로젝트 양식 필드에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>• 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>• PPM의 주문 라인 항목 및 주문 작업 관련 목록에 대한 읽기 액세스 권한입니다.</li> <li>• 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 작업 주문에 대한 읽기 권한입니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• it_project_user</li> <li>• sn_customerservice.projectmanager (고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문 이행 관리자 [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]</li> <li>• 서비스 주문 관리자 [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]</li> </ul>	<p>주문 이행 관리자는 주문을 받고, 주문 라인 항목을 검토하고, 주문이 이행할 준비가 되었는지 확인한 다음, 주문을 승인합니다. 서비스 주문 관리자는 서비스 주문이 이행될 준비가 되었는지 확인한 다음 승인합니다. 매니저는 다음을 수행할 수 있습니다.</p>	<p>sn_ind_tmt_orm.order_creator</p>

고객 프로젝트 관리 영역

SPM 통합 접근 제어

역할	통합의 SPM 액세스 제어	포함하는 역할
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문 라인 및 주문 작업에 대한 메모와 코멘트를 게시하여 프로젝트 관리자와 통신합니다.</li> <li>• 프로젝트와 주문 라인 항목, 프로젝트 작업 및 주문 작업 간의 관계를 봅니다. 관리자는 프로젝트 정보에 대해 다음과 같은 액세스 권한을 갖습니다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>◦ PPM의 주문 라인 항목 및 주문 작업 관련 목록에 대한 읽기 액세스 권한입니다.</li> <li>◦ 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 작업 주문에 대한 읽기 권한입니다.</li> </ul> </li> </ul>	
IT 프로젝트 사용자 [it_project_user]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로젝트 양식 필드에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>• 주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>• PPM의 주문 라인 항목 및 주문 작업 관련 목록에 대한 읽기 액세스 권한입니다.</li> <li>• 주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 대한 작업 주문에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>• 프로젝트 템플릿 생성 테이블에 대한 읽기 권한입니다.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.order_viewer
IT 프로젝트 관리자 [it_project_admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 프로젝트 관리 기능에 대한 액세스를 구성합니다.</li> <li>• 프로젝트 템플릿 생성 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한.</li> <li>• PPM의 주문 라인 항목 관련 목록에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한입니다.</li> <li>• PPM의 주문 작업 관련 목록에 대한 쓰기 접근 권한입니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• it_project_user</li> <li>• sn_ind_tmt_orm.order_creator</li> </ul>

SPM 통합 접근 제어

역할	통합의 SPM 액세스 제어	포함하는 역할
	<ul style="list-style-type: none"> <li>주문 라인 항목-프로젝트 관계 테이블에 대한 읽기 권한입니다.</li> <li>주문 관리의 프로젝트 작업 관련 목록에 주문 작업에 대한 쓰기 액세스 권한입니다.</li> </ul>	
관리자 [admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>프로젝트 감독이 필요한 주문에 대한 프로젝트를 자동으로 생성하는 데 사용되는 PPM 프로젝트 템플릿을 만듭니다.</li> <li>프로젝트 템플릿과 연결된 주문 작업과 계획된 프로젝트 작업 간의 매핑을 구성합니다.</li> <li>프로젝트 감독과 해당 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 프로젝트 템플릿을 결정하기 위한 조건 및 결정 규칙을 지정합니다.</li> <li>프로젝트 작업의 자동 종결을 통제합니다.</li> </ul>	

다음 단계

관리자는 에서 [통합 구성 전략적 포트폴리오 관리](#) 설정 작업을 검토합니다.

통합 구성 전략적 포트폴리오 관리

전략적 포트폴리오 관리 의 주문 제공 작업을 주문 관리 에서 SPM계획된 프로젝트 작업으로 추적할 수 있도록 통합을 구성합니다.

관리자는 다음 작업에 따라 통합을 설정합니다 SPM .

구성 단계	설명
<a href="#">PPM Standard 활성화( 프로젝트 포트폴리오 관리 )</a>	<p>PPM Standard(com.snc.financial_planning_pmo) 플러그인을 설치합니다.</p> <p>고객 프로젝트를 추적하는 경우 com.snc.csm_ppm(고객 프로젝트 관리) 플러그인도 활성화해야 합니다. 고객 프로젝트 관리 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">안내 설정을 사용하여 고객 프로젝트 관리와 통합</a> .</p>

구성 단계	설명
	<p><b>i</b> 주: PPM Standard 또는 고객 프로젝트 관리 플러그인을 주문 관리 활성화하기 전에 애플리케이션을 설치한 경우 주문 관리(com.sn_ind_tmt_orm) 플러그인을 복구하여 SPM 통합에 대한 플러그인 종속 업데이트 및 데모 데이터를 가져와야 합니다.</p>
<p>프로젝트 템플릿 및 프로젝트 템플릿 작업 생성</p>	<p>프로젝트 포트폴리오 관리 애플리케이션을 사용하여 주문 라인에 대한 프로젝트 템플릿과 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 템플릿 작업을 생성합니다.</p>
<p>주문과 프로젝트 간 필드 매핑 구성</p>	<p>주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업의 필드를 SPM의 프로젝트에 연결하도록 CSM 테이블 맵을 구성합니다.</p>
<p>프로젝트 감독 조건 및 결정 규칙 설정</p>	<p>프로젝트 관리 감독에 적합한 주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업을 결정하기 위한 조건과 결정 규칙을 구성합니다. 또한 해당 프로젝트를 만드는 데 사용할 프로젝트 템플릿을 지정합니다.</p>
<p>프로젝트 작업의 자동 종결 제어</p>	<p>관련 하위 작업이 완료되거나 취소될 때 프로젝트 작업의 자동 종결을 관리합니다.</p>

프로젝트 템플릿 및 프로젝트 템플릿 작업 생성

주문 라인과 연결된 도메인 주문, 주문 작업에 대한 프로젝트를 인스턴스화하는 데 사용하는 프로젝트 템플릿과 프로젝트 템플릿 작업을 주문 관리 만듭니다.

SPM 통합에서 프로젝트 템플릿은 주문 라인에 대한 프로젝트 구조와 주문 라인의 주문 이행 작업에 매핑되는 프로젝트 계획 작업을 정의합니다. 프로젝트 감독 결정 규칙에서 프로젝트 템플릿과 프로젝트 템플릿 작업을 지정합니다. 주문 관리는 이러한 규칙을 사용하여 감독이 필요한 주문 항목과 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 프로젝트 템플릿 또는 프로젝트 템플릿 작업을 결정합니다.

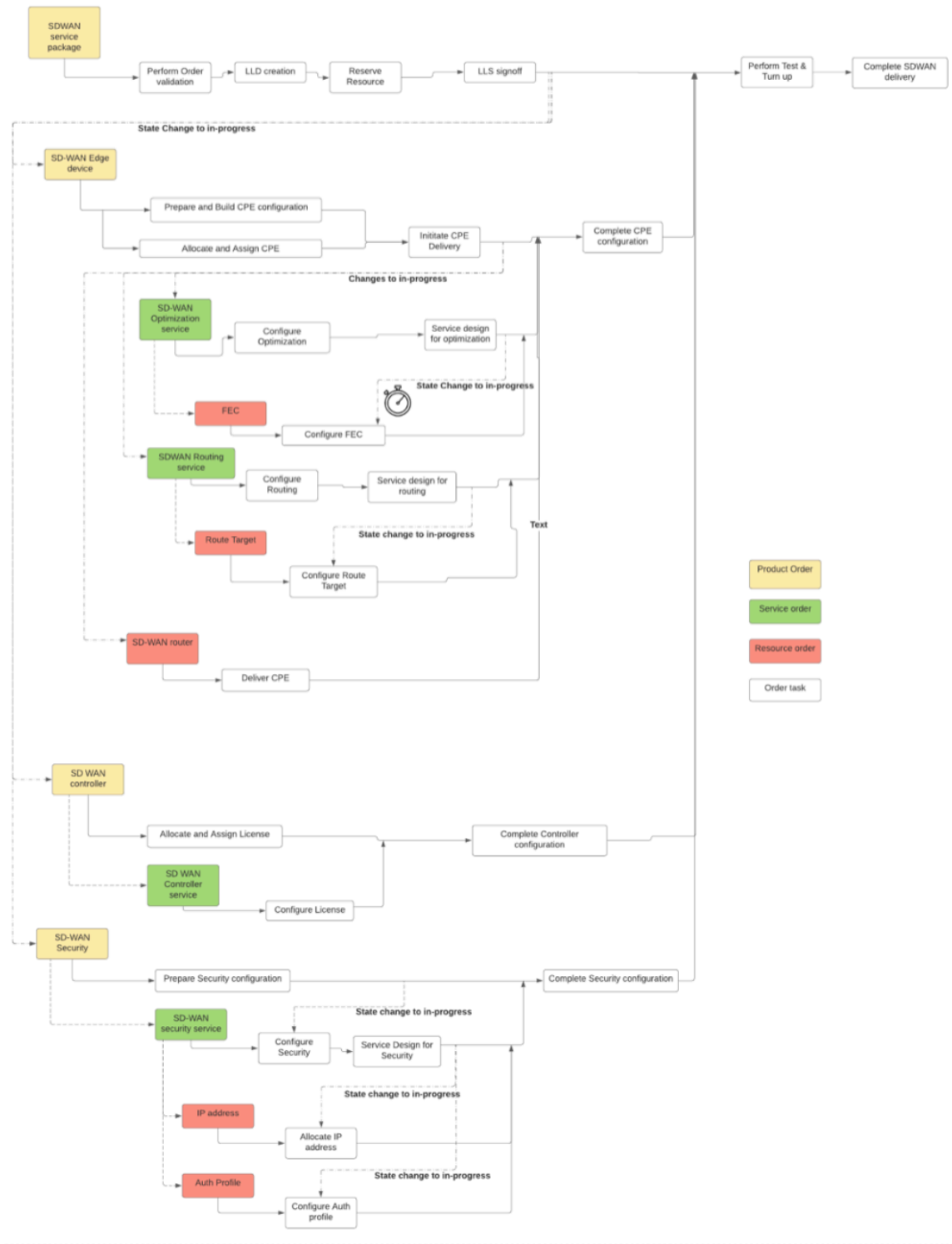
it\_project\_manager 역할을 가진 관리자 또는 사용자는 에서 프로젝트 템플릿과 프로젝트 템플릿 작업을 프로젝트 포트폴리오 관리 생성합니다. 자세한 내용은 [프로젝트 템플릿](#) 및 [프로젝트 템플릿 생성](#) . 애플리케이션의 주문 관리 데모 데이터에는 필요에 따라 복사하고 변경할 수 있는 프로젝트 템플릿이 포함되어 있습니다.

**i** 주: 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 템플릿 작업을 생성할 때는 추가적인 계획된 작업이 필요할 수 있는 기내 변경을 예상해야 합니다. 에서 기내 변경 주문 관리로 인해 발생하는 추가 주문 작업과 시스템이 계획된 작업을 동기화할 수 있도록 템플릿 작업에서 이러한 잠재적인 계획 작업을 정의합니다.

프로젝트 템플릿 및 프로젝트 템플릿 작업을 생성하기 전에

통합을 위한 SPM 프로젝트 템플릿과 프로젝트 작업 템플릿을 생성하기 전에 고객 주문을 이행하는 데 필요한 프로젝트 감독 수준을 고려하십시오. 예를 들어 다음 SD-WAN 이행 흐름에서 상위 주문 라인은 생성할 주문 라인 프로젝트를 정의하는 SD-WAN 서비스 패키지입니다. 다음으로, 도메인 주문을 식별한 다음 프로젝트 작업 감독이 필요한 주문 작업을 식별합니다.

### SD-WAN 이행 플로우



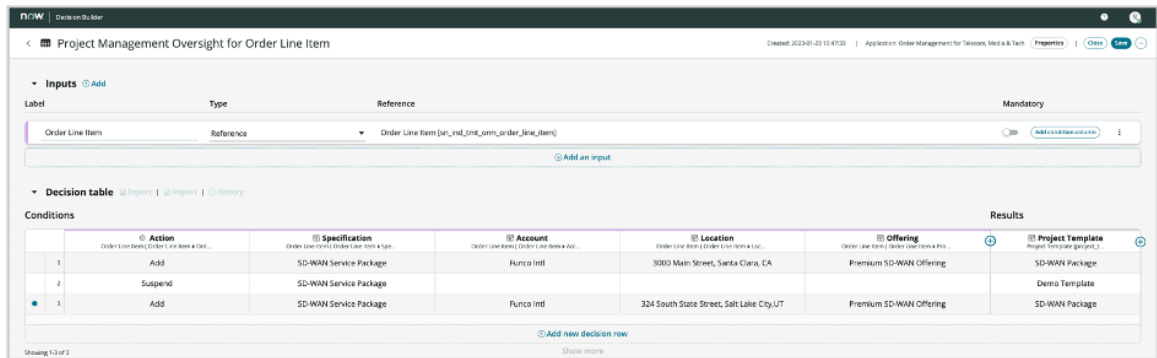
#### 프로젝트 감독 조건 및 결정 규칙 설정

관리자는 주문 항목이 에서 추적할 전략적 포트폴리오 관리수 있는 프로젝트인지 여부를 결정하는 조건 및 결정 규칙을 만들고 유지 관리합니다. 주문 항목에 대해 해당 프로젝트를 만드는 데 사용할 프로젝트 템플릿 주문 관리 도 지정합니다.

주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 양식을 사용하여 의사 결정 빌더 주문 라인 및 연결된 도메인 주문과 주문 작업에 대한 프로젝트 감독을 위한 조건 및 결정 규칙을 설정합니다. 이러한 양식에는 프로젝트 감독에 대한 자격을 결정할 때 주문 관리 적용할 조건과 규칙을 지정하기 위한 결정 테이블이 있습니다.

예를 들어, 주문 라인 항목에 대한 프로젝트 감독 관리 양식에서 결정 테이블을 사용하여 조건 열을 추가하거나 변경합니다. 또한 프로젝트 템플릿을 포함하여 적용할 결정 규칙을 지정합니다.

### 주문 라인 항목에 대한 프로젝트 관리 감독



결정 테이블의 조건 추가 또는 변경에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [의사 결정 빌더 사용자 인터페이스](#).

**i** 주: 데모 데이터가 설치된 경우 주문 관리 각 프로젝트 감독 양식의 결정 테이블에 데모 데이터에 대해 추가된 조건 열과 결정 행이 표시됩니다. 필요에 따라 조건 열과 결정 행을 추가, 변경 또는 삭제할 수 있습니다.

### 주문 라인에 대한 프로젝트 감독 구성

프로젝트 감독을 위한 주문 라인을 한정하는 조건과 결정 규칙을 지정합니다. 주문 관리에서 주문 라인에 대한 프로젝트를 생성하는 데 사용되는 프로젝트 템플릿도 지정합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

주문 라인 항목 의사 결정 빌더에 대한 프로젝트 관리 감독을 사용하여 주문 라인을 프로젝트로 추적하기 위해 충족해야 하는 조건 및 결정 규칙을 추가하거나 변경합니다. 예를 들어 특정 제품, 고객 계정 및 위치가 있는 주문 라인에 대한 프로젝트를 생성하려는 경우 사양, 계정 및 위치에 대한 조건 열을 추가할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 결정 관리 > 의사 결정 빌더.
2. 주문 라인 항목 결정 테이블에 대한 프로젝트 관리 감독을 선택합니다. 주문 라인 항목이 결과의 입력 및 프로젝트 템플릿 열에 표시됩니다.
3. 주문 라인이 일치해야 하는 조건을 추가합니다.
  - a. 조건 추가 열을 선택합니다.
  - b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 새 조건 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	열의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다.

필드	설명
	여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 참조 테이블의 이름이 표시됩니다.  주문 라인 항목의 경우 테이블은 주문 라인 항목 (sn_ind_tmt_orm_order_line_item)입니다.
평가할 데이터	입력 유형이 참조인 조건 열의 경우 조건 열이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가할지 여부를 지정합니다.  특정 필드를 평가하려면 필드를 선택하고 주문 라인 항목 테이블에서 계정과 같은 필드를 선택하여 고객 계정을 지정합니다.
조건 유형	조건 열에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	조건 열의 모든 행이 사용자가 지정한 값을 평가하는 방법입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

- c. 저장을 선택합니다.
  - d. 추가할 각 조건에 대해 3a-3c단계를 반복합니다.
- 4. 새 결정 행 추가를 선택하여 결정 규칙을 입력합니다.**
- a. 추가 작업을 선택하고 주문 라인이 일치해야 하는 조건과 프로젝트를 생성하기 위한 프로젝트 템플릿을 입력합니다.
  - b. 저장을 선택합니다.
  - c. 추가할 각 결정 규칙에 대해 4a-4c단계를 반복합니다.

**결과**

시스템은 지정된 프로젝트 템플릿을 사용하여 주문 라인 항목에 대한 프로젝트 감독 결정 테이블에 정의된 조건 및 결정 규칙과 일치하는 주문 라인에 대한 프로젝트를 생성합니다.

**도메인 주문에 대한 프로젝트 감독 구성**

프로젝트 감독을 위해 도메인 주문을 적격하게 하는 조건과 결정 규칙을 지정합니다. 도메인 주문에 대한 프로젝트를 만드는 데 사용되는 프로젝트 템플릿 작업도 주문 관리 지정합니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: admin

**이 태스크 정보**

도메인 주문 의사 결정 빌더 에 대한 프로젝트 관리 감독을 사용하여 프로젝트로 추적하기 위해 도메인 주문이 충족해야 하는 조건 및 결정 규칙을 추가하거나 변경합니다. 예를 들어 특정 제품의 도메인 주문에 대한 프로젝트를 생성하려는 경우 사양에 대한 조건 열을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 결정 관리 > 의사 결정 빌더.
2. 도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 선택합니다.  
도메인 주문 항목이 입력에 표시되고 결과의 프로젝트 템플릿 작업 열에 표시됩니다.
3. 도메인 주문이 일치해야 하는 조건을 추가합니다.
  - a. 조건 추가 열을 선택합니다.
  - b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 조건 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	열의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다.  여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 참조 테이블의 이름이 표시됩니다.  도메인 항목의 경우 테이블은 도메인 주문 (sn_ind_tmt_orm_domain_order)입니다.
평가할 데이터	입력 유형이 참조인 조건 열의 경우 조건 열이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가할지 여부를 지정합니다.  특정 필드를 평가하려면 필드를 선택하고 도메인 주문 테이블에서 사양 (Domain Order.specification)과 같은 필드를 선택하여 제품을 지정합니다.
조건 유형	조건 열에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	조건 열의 모든 행이 사용자가 지정한 값을 평가하는 방법입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

- c. 저장을 선택합니다.
  - d. 추가할 각 조건에 대해 3a-3c단계를 반복합니다.
4. 새 결정 행 추가를 선택하여 결정 규칙을 입력합니다.

a. 추가 작업을 선택하고 사용할 조건 및 프로젝트 템플릿 작업을 입력합니다.

**i** 주: 짧은 설명이 동일한 프로젝트 템플릿 작업이 중복되는 경우 적합한 프로젝트 템플릿 작업을 식별하고 선택하기 어려울 수 있습니다. 유사한 프로젝트 템플릿 작업을 구별하는 방법에 대한 자세한 내용은 [중복이 존재할 때 프로젝트 템플릿 작업 선택](#).

b. 저장을 선택합니다.

c. 추가할 각 결정 규칙에 대해 4a-4c 단계를 반복합니다.

### 결과

시스템은 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 도메인 주문에 대한 프로젝트 감독 결정 테이블에 정의된 조건 및 결정 규칙과 일치하는 도메인 주문에 대한 프로젝트를 생성합니다.

### 주문 작업에 대한 프로젝트 감독 구성

프로젝트 감독의 주문 작업을 적격하게 하는 조건과 결정 규칙을 지정합니다. 주문 작업에 대한 프로젝트를 만드는 데 사용되는 프로젝트 템플릿 작업도 주문 관리 지정합니다. 프로젝트 템플릿 작업은 주문 작업에 대한 프로젝트 작업을 정의합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

주문 작업에 의사 결정 빌더 대한 프로젝트 관리 감독을 사용하여 주문 작업이 프로젝트로 추적되기 위해 충족해야 하는 조건 및 결정 규칙을 추가하거나 변경합니다. 예를 들어 특정 요청 유형에 대한 주문 작업에 대한 프로젝트를 생성하려는 경우 유형에 대한 조건 열을 추가할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 결정 관리 > 의사 결정 빌더.
2. 도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독 결정 테이블을 선택합니다.  
주문 작업 항목이 결과의 입력 및 프로젝트 템플릿 작업 열에 표시됩니다.
3. 도메인 주문이 일치해야 하는 조건을 추가합니다.
  - a. 조건 추가 열을 선택합니다.
  - b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

### 새 조건 열 양식

필드	설명
조건 열 레이블	열의 레이블입니다.
설명	조건에 대한 간략한 개요입니다.
입력	조건 열에 연결된 입력입니다.  여러 필드를 평가하려면 참조 입력 유형을 사용하여 여러 조건을 추가할 수 있습니다.
테이블	데이터 유형이 참조인 경우 참조 테이블의 이름이 표시됩니다.

필드	설명
	도메인 항목의 경우 테이블은 주문 작업 (sn_ind_tmt_orm_order_task)입니다.
평가할 데이터	<p>입력 유형이 참조인 조건 열의 경우 조건 열이 참조 기록 또는 참조 테이블의 필드를 평가할지 여부를 지정합니다.</p> <p>특정 필드를 평가하려면 필드를 선택하고 주문 작업 테이블에서 요청 유형 (주문 Task.request_type)과 같은 필드를 선택하여 요청 유형을 지정합니다.</p>
조건 유형	조건 열에 대해 선택된 데이터 유형입니다.
기본 연산자	조건 열의 모든 행이 사용자가 지정한 값을 평가하는 방법입니다. True 또는 False를 제외한 모든 입력 데이터 유형에는 기본 연산자가 필요합니다.

- c. 저장을 선택합니다.
  - d. 추가할 각 조건에 대해 3a-3c단계를 반복합니다.
4. 새 결정 행 추가를 선택하여 결정 규칙을 입력합니다.
- a. 추가 작업을 선택하고 사용할 조건 및 프로젝트 템플릿 작업을 입력합니다.

**?** 주: 동일한 짧은 설명을 가진 중복 프로젝트 템플릿 작업이 있는 경우 적절한 프로젝트 템플릿 작업을 식별하고 선택하기 어려울 수 있습니다. 유사한 프로젝트 템플릿 작업을 구별하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 중복이 존재할 때 프로젝트 템플릿 작업 선택.](#)

- b. 저장을 선택합니다.
- c. 추가할 각 결정 규칙에 대해 4a-4c단계를 반복합니다.

**결과**

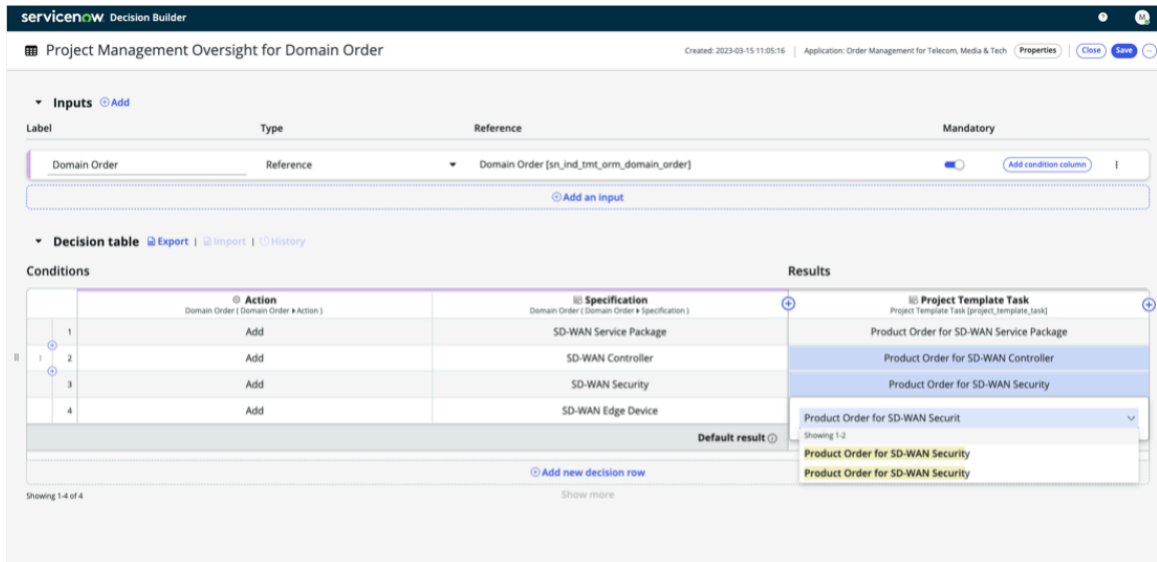
시스템은 지정된 프로젝트 템플릿 작업을 사용하여 주문 작업 결정 테이블에 대한 프로젝트 감독에 정의된 조건 및 결정 규칙과 일치하는 주문 작업에 대한 프로젝트를 생성합니다.

**중복이 존재할 때 프로젝트 템플릿 작업 선택**

관리자는 도메인 주문 및 주문 작업에 대한 결정 규칙을 구성할 때 짧은 설명이 동일한 프로젝트 템플릿 작업이 여러 개 있음을 알 수 있습니다. 선택할 올바른 프로젝트 템플릿 작업을 결정하기 어려울 수 있습니다.

예를 들어 도메인 주문에 대한 프로젝트 감독에 대한 다음 결정 테이블에는 프로젝트 템플릿 작업에 대해 이름이 같은 두 가지 옵션인 SD-WAN 보안용 제품 주문이 표시됩니다. 이 프로젝트 템플릿 작업에는 두 개의 서로 다른 프로젝트 템플릿 작업(하나는 SD-WAN 패키지용, 다른 하나는 SD-WAN 고객 제품 번들용)에 대해 동일한 짧은 설명 이 있습니다.

도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독의 프로젝트 템플릿 작업 복제



사용할 프로젝트 템플릿 작업의 sys\_id 찾아 확인하여 적절한 프로젝트 템플릿 작업을 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [프로젝트 작업 템플릿의 sys\\_id 확인](#) 문서를 참조하십시오.

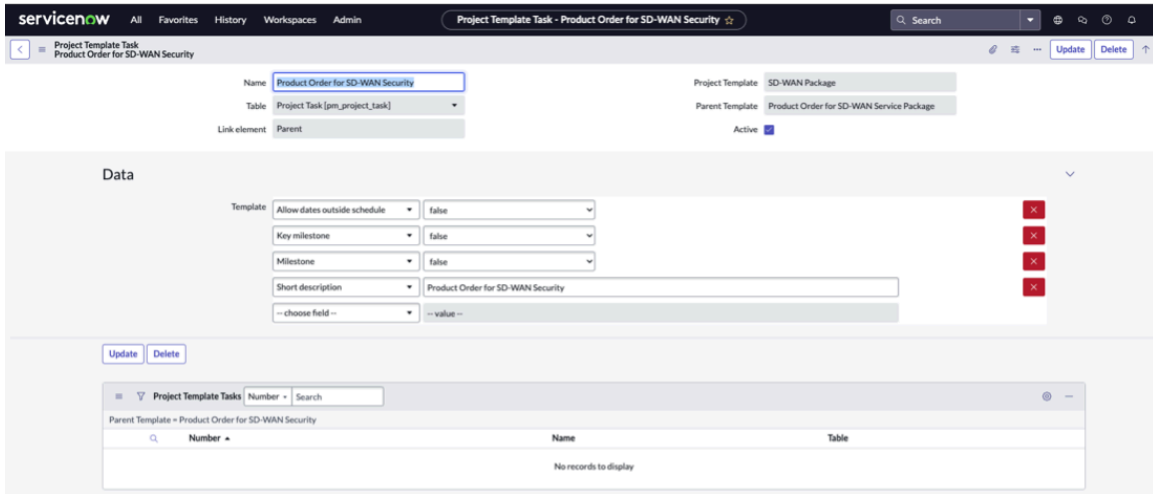
프로젝트 작업 템플릿의 sys\_id 확인

프로젝트 템플릿 작업의 sys\_id 확인하여 도메인 주문 또는 주문 작업에 올바른 프로젝트 작업 템플릿을 사용하고 있는지 확인합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

- 모두로 이동하고 필터에 `project_template_task.list`를 입력합니다.
- 확인할 프로젝트 템플릿 작업의 기록을 선택합니다.



예를 들어 SD-WAN 패키지 프로젝트 템플릿에 속하는 SD-WAN 보안용 제품 주문에 대한 프로젝트 템플릿 작업 레코드에서 sys\_id는 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49입니다.

- 연결된 결정 테이블 항목에서 sys\_id의 값을 확인합니다.

- a. 다음으로 이동 모두 그리고 필터에 `sys_decision_question.list`를 입력합니다.
- b. 결정 [`sys_decision_question`] 테이블에서 해당 결정 테이블 항목의 기록을 찾습니다(예: 도메인 주문에 대한 프로젝트 관리 감독).
- c. 프로젝트 템플릿 작업에 대한 기록에서 응답 열을 선택합니다.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=cf5ef6a537...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	200	global
<input checked="" type="checkbox"/>	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	400	global

응답 필드에 대한 결과 기록이 열립니다.

- 4. 결정 테이블 다중 결과에 대한 결과 기록에서 기록의 헤더 표시줄을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 표시를 선택하여 XML 출력을 봅니다.
- 5. XML을 검토하고 파일에서 `sys_id` 값을 찾습니다.

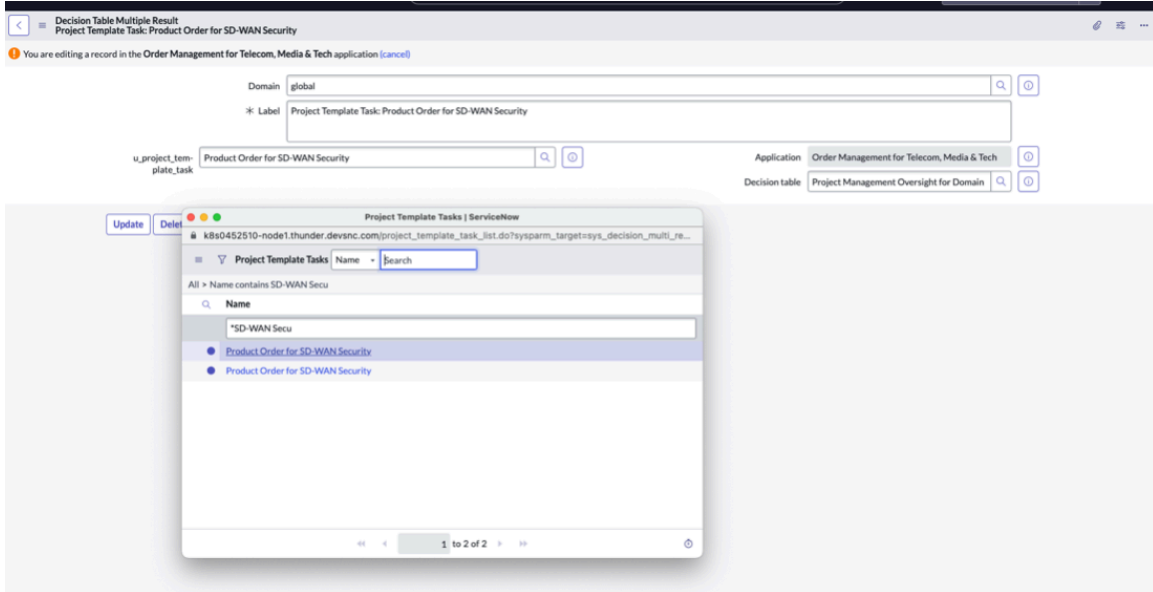
This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path>/</sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="delete_multiple" query="document_key=514aeb965bed110235d85cced81c7ca"/>
<sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fed2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cced81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>
```

Value

`sys_id` 값은 1단계에서 결정한 프로젝트 템플릿 작업의 `sys_id`과 일치해야 합니다. `sys_id` 일치하지 않으면 다음 단계로 진행합니다.

6. 결정 테이블 다중 결과 기록에서 **u\_project\_template\_task** 선택하고 다른 프로젝트 템플릿 작업의 XML 뷰를 확인하여 프로젝트 작업 템플릿의 sys\_id 확인합니다.



필드 매핑 구성

CSM 주문 라인, 도메인 주문 및 주문 작업의 필드를 의 서비스 포트폴리오 관리프로젝트에 연결하도록 테이블 맵을 구성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주문 관리주문 라인 항목, 도메인 주문 및 주문 작업을 의 SPM프로젝트 및 프로젝트 작업에 연결하기 위한 테이블 맵을 제공합니다고객 서비스 관리. 구성하는 테이블은 PPM Standard 애플리케이션을 사용하여 조직의 프로젝트를 추적하는지 아니면 고객 프로젝트 관리 통합을 사용하여 고객 프로젝트를 추적하는지에 따라 달라집니다.

- PPM을 사용하는 경우 다음 CSM 테이블 맵에 대한 필드 매핑을 구성합니다.

PPM에 대한 테이블 맵

테이블 맵	소스 테이블	대상 테이블
프로젝트에 대한 주문 라인 항목	주문 라인 항목 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	프로젝트 [pm_project]
도메인 주문에서 프로젝트 작업으로	도메인 주문 [sn_ind_tmt_orm_domain_order_line_item]	프로젝트 작업 [pm_project_task]
프로젝트 작업에 작업 주문	주문 작업 [sn_ind_tmt_orm_order_task]	프로젝트 작업 [pm_project_task]

- 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 다음 CSM 테이블 맵에 대한 필드 매핑을 구성합니다.

고객 프로젝트 관리에 대한 테이블 맵

테이블 맵	소스 테이블	대상 테이블
고객 프로젝트에 대한 주문 라인 항목	주문 라인 항목 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	고객 프로젝트 [customer_project]

테이블 맵	소스 테이블	대상 테이블
도메인 주문에서 고객으로의 프로젝트 작업	도메인 주문 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	고객 프로젝트 작업 [customer_project_task]
고객 프로젝트 작업으로 작업 주문	주문 작업 [sn_ind_tmt_orm_order_task]	고객 프로젝트 작업 [customer_project_task]

각 테이블 맵의 원본 및 대상 테이블은 미리 채워집니다.

- i** 주: 에 대한 주문 관리데모 데이터를 설치한 경우 소스 필드 및 대상 필드에 대한 필드 매핑에 데모 데이터에 사용되는 값이 표시됩니다. 기존 필드 매핑을 사용하거나 필요에 따라 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 필터에 `csm_table_map.list`를 입력합니다.

2. 다음 중 하나를 수행합니다.

- PPM을 사용하는 경우 프로젝트 테이블 맵에 대한 주문 라인 항목을 선택합니다.
- 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 고객 프로젝트 테이블 맵에 대한 주문 라인 항목을 선택합니다.

3. 기본 필드 매핑 관련 목록으로 이동하여 필드 매핑을 정의합니다.

- i** 주: 주문 관리 데모 데이터가 설치되면 기본 필드 매핑 관련 목록의 소스 필드 및 대상 필드 값에 데모 데이터에 대한 매핑이 표시됩니다. 매핑을 사용하거나 필요에 따라 변경할 수 있습니다.

옵션	단계
새 필드 매핑 정의	<p><b>a.</b> 새로 만들기를 선택합니다.</p> <p><b>b.</b> 소스 필드에서 소스 테이블의 항목을 선택합니다.</p> <p>예를 들어 주문 라인 항목 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] 테이블에서 간단한 설명 과 같은 항목을 선택합니다.</p> <p><b>c.</b> 대상 필드에서 프로젝트 [pm_project] 테이블의 항목(예: 프로젝트 이름)을 선택합니다.</p> <p><b>d.</b> 제출을 선택합니다.</p> <p>이 예시에서는 짧은 설명 주문 라인이 SPM에서 프로젝트 이름으로 사용됩니다.</p>
기존 필드 매핑 변경	<p><b>a.</b> 필드 매핑 기록을 선택합니다.</p> <p><b>b.</b> 소스 필드에서 필요에 따라 주문 라인 항목 소스 테이블의 다른 항목을 선택합니다.</p> <p><b>c.</b> 대상 필드에서 필요에 따라 프로젝트 대상 테이블의 다른 항목을 선택합니다.</p> <p><b>d.</b> 업데이트를 선택합니다.</p>

#### 4. 다음 중 하나를 수행합니다.

- PPM을 사용하는 경우 프로젝트 테이블 맵에 대한 도메인 주문을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.
- 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 도메인 주문-고객 프로젝트 테이블 맵을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.

예를 들어 도메인 주문 소스 테이블에서 간단한 설명 필드를 선택하여 프로젝트 작업 대상 테이블의 간단한 설명 필드에 매핑할 수 있습니다.

#### 5. 다음 중 하나를 수행합니다.

- PPM을 사용하는 경우 다음과 같은 경우 프로젝트 테이블 맵에 작업 주문을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.
- 고객 프로젝트 관리를 사용하는 경우 고객 프로젝트에 작업 주문 테이블 맵을 선택하고 3단계를 반복하여 새 필드 매핑을 정의하거나 기존 매핑을 업데이트합니다.

예를 들어, 주문 작업 소스 테이블에서 간단한 설명 필드를 선택하여 프로젝트 작업 대상 테이블의 간단한 설명 필드에 매핑할 수 있습니다.

### 결과

주문 관리 소스 테이블의 필드는 대상 테이블의 필드에 SPM 매핑됩니다.

### 프로젝트 작업의 자동 종결 제어

시스템 속성을 사용하여 통합에서 SPM 프로젝트의 자동 종결을 `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` 관리합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

통합에서 SPM 연결된 주문 관리 모든 주문 작업이 완료되고 프로젝트 작업 의존성이 있는 열려 있는 하위 작업이 없는 경우 프로젝트 작업을 자동으로 종결합니다. 프로젝트 작업에 하위 작업이 주문 관리 열려 있는 경우는 프로젝트 작업을 자동으로 종결하지 않습니다. 이 `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` 속성을 사용하여 프로젝트 작업의 자동 종결을 억제하거나 다시 활성화할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 필터에 `sys_properties.list` 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 속성을 검색하여 엽니다 `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`.
3. 값 필드에서 속성 값을 설정합니다.
  - 자동 프로젝트 작업 종결을 억제하려면 `false`를 입력합니다.
  - 자동 프로젝트 작업 종결을 다시 활성화하려면 `true`를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
 

통합의 SPM 자동 프로젝트 작업 종결은 입력한 값에 따라 즉시 억제되거나 다시 활성화됩니다. 자동 종결이 표시되지 않으면 주문 작업이 진행 중 상태일 때만 주문 작업-프로젝트 작업 업데이트가 수행됩니다.

### 주문 작업 및 관련 프로젝트 추적

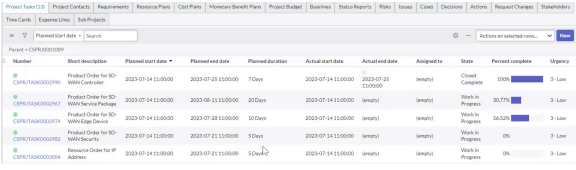
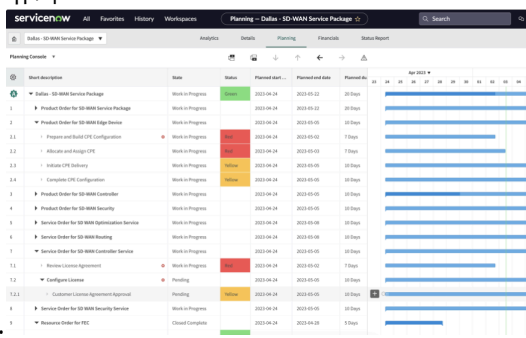
SPM 통합을 통해 프로젝트 관리자와 이행 에이전트 또는 관리자는 주문 관리에서 연결된 주문 작업이 있는 프로젝트를 전략적 포트폴리오 관리 추적할 수 있습니다.

## 에서 계획된 주문 작업에 대한 프로젝트 추적 SPM

프로젝트 관리자는 의 애플리케이션을 SPM 사용하여 프로젝트 포트폴리오 관리 계획된 주문 작업을 추적하기 위해 생성된 프로젝트를 검토하고 업데이트할 수 있습니다. 이행 관리자와 에이전트가 주문 작업을 업데이트하거나 완료하면 이행 관리자와 에이전트가 주문 작업을 주문 관리 완료하면 주문 라인 항목, 작업 및 도메인 주문 상태, 프로젝트 작업 및 주문 작업 상태 간의 SPM 프로젝트 상태가 자동으로 동기화됩니다.

프로젝트 관리자는 프로젝트를 추적하고 업데이트하는 it\_project\_manager 역할을 갖습니다.

### 프로젝트 관리자 작업

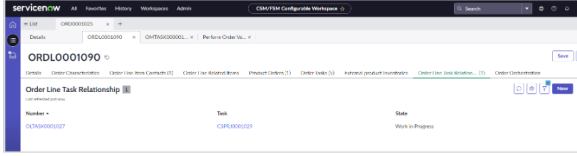
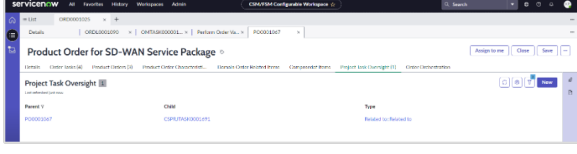
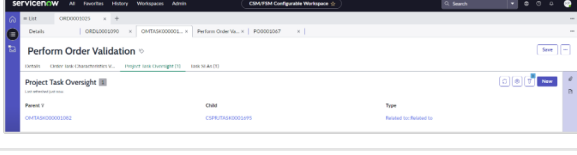
작업	세부사항
주문 이행 프로젝트 및 상태 검토	<ol style="list-style-type: none"> <li>다음으로 이동 모두 &gt; 프로젝트 &gt; 프로젝트 작업 공간.</li> <li>주문 항목의 프로젝트를 선택합니다.</li> </ol> <p><b>i</b> 주: 프로젝트 이름은 주문 관리에서 지정된 프로젝트 템플릿을 사용하여 프로젝트를 만들 때 할당된 이름입니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>세부 정보 탭을 선택한 다음 프로젝트 작업 탭으로 스크롤하여 프로젝트 작업, 상태 및 완료율을 검토합니다.</li> </ol> 
프로젝트 상태와 프로젝트 작업 상태를 검토하여 프로젝트 상태를 평가합니다	<ol style="list-style-type: none"> <li>다음으로 이동 모두 &gt; 프로젝트 &gt; 프로젝트 작업 공간.</li> <li>주문 항목의 프로젝트를 선택합니다.</li> <li>계획 수립 탭을 선택합니다.</li> </ol> <p>Gantt 차트 뷰가</p>  <p>표시됩니다.</p>
이행 에이전트와 관리자로부터 주문 작업에 대한 메모 및 설명 검토	<ol style="list-style-type: none"> <li>다음으로 이동 모두 &gt; 프로젝트 &gt; 프로젝트 작업 공간.</li> <li>주문 항목의 프로젝트를 선택합니다.</li> <li>메모 탭으로 이동하여 주문 관리에서 설명과 상태 업데이트를 확인합니다.</li> </ol>

기 계 면 역

## 에서 연결된 프로젝트가 있는 이행 작업 추적 주문 관리

이행 에이전트 또는 관리자는 구성 가능한 작업 공간에서 프로젝트와 주문 라인 항목, 프로젝트 작업 및 주문 작업 간의 관계를 볼 수 있습니다. 또한 주문 라인 및 주문 작업에 대한 메모와 추가 코멘트를 게시하여 주문 관리 작업의 프로젝트 감독을 담당하는 프로젝트 관리자와 통신할 수 있습니다.

### 이행 에이전트 또는 관리자 작업

작업	예제
<p>주문 라인 항목 양식에서 주문 라인-프로젝트 관계 보기</p>	
<p>도메인 양식에서 프로젝트 작업과 도메인 주문 간의 관계 보기</p>	
<p>주문 작업에서 주문 작업과 프로젝트 작업 관계 보기</p>	
<p>주문 작업 관계에서 상세 정보 탭 보기 작업 번호, 프로젝트 번호 및 주문 라인 항목 번호 관계를 확인합니다.</p>	