



Xanadu 소매 산업

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

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

목차

- 소매 운영..... 4
 - 소매 운영 핵심 탐색.....5
 - 소매 케이스..... 6
 - 소매 운영 핵심 구성.....7
 - 소매 운영 핵심 활성화.....8
 - 소매 운영 핵심 사용자에게 역할 할당..... 9
 - 소매 직원에 대한 관련 당사자 구성 구성.....9
 - 소매 조직 생성..... 10
 - 소매 조직에 구성원 추가..... 11
 - 조직 구조 구성..... 12
 - 매장 지원팀 설정..... 13
 - 소매 운영 핵심용 Playbook 구성..... 13
 - 의 옴니채널 커뮤니케이션 구성 소매 운영 핵심..... 14
 - 를 위한 케이스 관리 구성 소매 운영 핵심..... 14
 - 에 대한 비즈니스 위치 서비스 포털 구성 소매 운영 핵심..... 14
 - 에 대한 작업 주문 구성 소매 운영 핵심..... 15
 - 소매 조직에 대한 지원 요청 만들기..... 15
 - 소매 케이스 생성..... 15
 - Business Location 서비스 포털을 사용하여 문제 보고.....16
 - CSM/FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 지원 요청 생성..... 17
 - 소매 조직에 대한 지원 요청 해결..... 17
 - 소매 케이스 닫기..... 17
 - Business Location 서비스 포털에서 소매 케이스 보기 및 종결..... 18
 - CSM/FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 해결..... 18
- 소매 운영 핵심 참조..... 18
 - 소매 운영 핵심과 함께 설치되는 구성요소..... 18
 - 소매점 데이터 모델.....20
 - 의 도메인 분리 소매 운영 핵심..... 22

소매 운영

이 ServiceNow® 소매 운영 핵심 애플리케이션을 통해 관리자와 직원은 셀프 서비스를 통해 작업을 자동화하고 문제를 신속하게 해결하여 일상적인 소매 운영을 관리하여 고객에게 서비스를 제공할 시간을 확보할 수 있습니다. 이를 통해 매장과 본사 간의 원활한 양방향 커뮤니케이션과 가시성을 확보하여 훌륭한 고객 경험을 제공하는 동시에 직원 생산성을 높이고 비용을 절감할 수 있습니다.

시작하기

<p>탐색</p>  <p>Retail Operations Core의 이점과 사용 방법에 대해 자세히 알아보세요.</p>	<p>구성</p>  <p>Retail Operations Core를 설치하고 환경을 구성합니다.</p>	<p>요청</p>  <p>소매 조직에 대한 지원 요청을 생성합니다.</p>
<p>해결</p>  <p>소매 지원 요청을 해결하고 추적합니다.</p>	<p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 소매 운영 핵심 구성요소에 대한 세부 정보를 얻습니다.</p>	

문제 해결 및 도움 받기

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

소매 운영 핵심 탐색

애플리케이션 구현을 소매 운영 핵심 시작하든 확장하든, 소매 조직을 최적화하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

Retail Operations Core 개요

이 애플리케이션은 ServiceNow® 소매 운영 핵심 운영을 간소화하고 소매 조직 위치 및 본사와의 통신을 최적화합니다. 및 현장 서비스 관리의 기존 기능을 고객 서비스 관리 기반으로 하는 이 애플리케이션은 워크플로우를 최적화하고, 조정을 개선하며, 프런트 라인 및 백엔드 운영을 모두 지원하여 원활하고 효율적으로 실행됩니다.

소매 운영 핵심 는 다음을 수행하는 데 도움이 됩니다.

- 일선 직원과 관리자가 연결된 스토어를 대신하여 문제를 보고할 수 있도록 합니다.
- 콜 센터로 걸려오는 전화를 줄이고, 트럭 운영을 줄이거나 없애고, 매장 기반 케이스 관리를 지원합니다.
- 매장 실적에 대한 가시성을 개선하여 매장 지원에 대한 서비스 수준 계약(SLA) 메트릭을 개선할 수도 있습니다.

소매 운영 핵심 사용자

사용자

사용자	설명
스토어 어소시에이트	매장 직원은 매장 작업을 수행하고, 매장을 구성하고, 문제를 가장 먼저 알아차리고 보고하고, 고객과 소통하는 경우가 많습니다.
점장	매장 관리자는 매장을 관리하고, 문제를 해결하고, 필요한 경우 중앙 운영 팀에 도움을 요청합니다. 문제가 제때 해결되지 않으면 현지 공급업체에 연락하고 직원과 일정을 관리합니다.
지역 관리자	지역 관리자는 여러 소매점을 감독하면서 해당 지역의 계층 구조 전반에 걸쳐 문제와 해결 상태를 파악합니다.
영역 관리자	시장 관리자라고도 하는 영역 관리자는 여러 지역을 감독하고 매장 계층 구조 전반에 걸쳐 문제 및 해결 상태를 계속 파악합니다.
중앙 운영 지원	중앙 운영 지원은 매장 질문 및 요구 사항을 처리하고, 문제 해결을 수행하며, 스토어 관리자와 협력하여 회사 현장 직원 또는 외부 공급업체와 인터페이스합니다. 이들은 보안 관련 케이스, IT Service Management(ITSM) 및 중앙 고객 지원과 관련된 케이스를 포함하여 라우팅된 케이스의 이행 에이전트 역할을 수행하며 작업 및 표준 운영 절차를 생성할 책임이 있습니다.

소매 운영 핵심 워크플로우

소매 운영 핵심



소매 운영 핵심 워크플로우

1. 관리자가 애플리케이션을 구성합니다 소매 운영 핵심 .
2. 매장 관리자가 소매점에서 케이스를 제기합니다.
3. 소매 케이스가 생성됩니다.
4. 매장 직원은 문제를 조사하고 케이스 내에 문서화된 보고서를 제공합니다.
5. 매장 관리자는 조사 보고서 상세 정보를 검토한 후 케이스를 종결합니다.

소매 운영 핵심 이점

리테일 운영의 이점

이점	기능	사용자
소매 조직 정보를 디지털화하고 설정 환경을 간소화합니다.	소매점 데이터 모델	관리자
지원 요청 생성 및 이행을 활성화하여 소매 운영을 자동화합니다.	소매 케이스	스토어 어소시에이트, 스토어 매니저

다음으로 살펴볼 내용

소매 운영 핵심 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

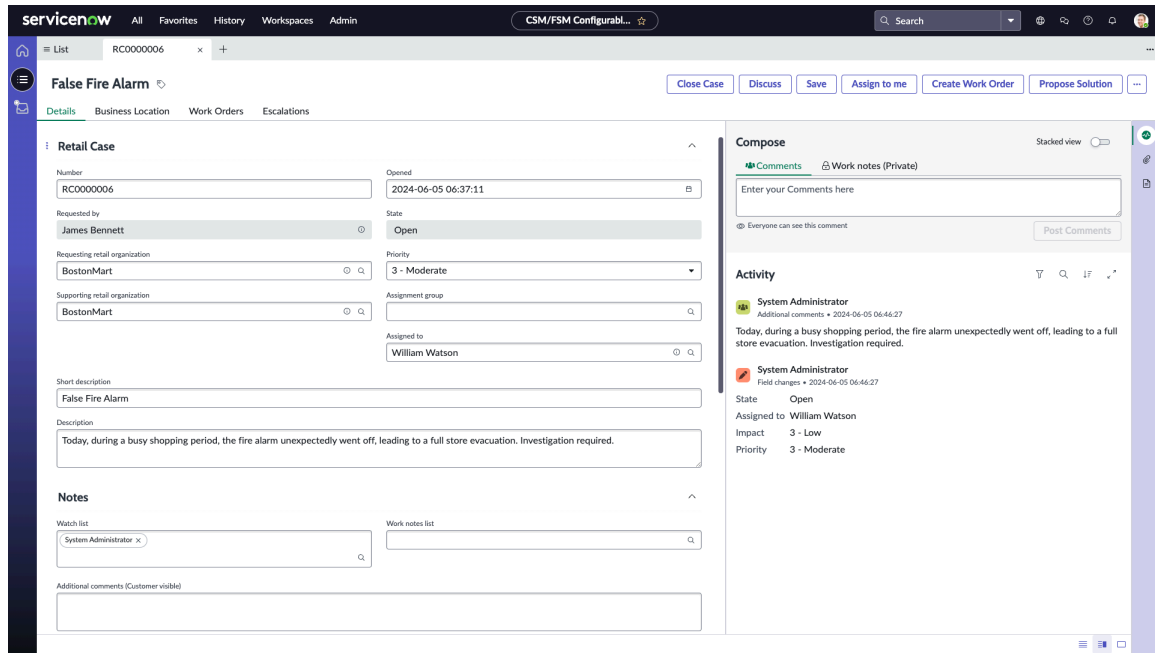
- [소매 운영 핵심 구성](#)
- [소매 조직에 대한 지원 요청 만들기](#)
- [소매 조직에 대한 지원 요청 해결](#)
- [소매 운영 핵심 참조](#)

소매 케이스

소매 케이스 생성은 소매 조직 지원 사용 사례에 대한 주요 소매 콘텐츠를 표시하여 간소화된 지원을 가능하게 합니다.

케이스는 서비스를 조정하는 데 사용되는 중앙 객체 고객 서비스 관리입니다.

내에 소매 운영 핵심 도입된 소매 케이스 유형은 기존 고객 서비스 관리 케이스 기능을 기반으로 사용자에게 소매 관련 필드를 제공합니다.



소매 케이스를 사용하여 소매 조직에 대한 지원 요청을 만들고 이행하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 [소매 조직에 대한 지원 요청 해결참조하십시오](#) [소매 조직에 대한 지원 요청 만들기](#).

소매 케이스 테이블 속성은 다음 문서를 참조하십시오 [소매 운영 데이터 모델 테이블](#).

소매 운영 핵심 구성

의 소매 운영 핵심구현을 계획하고 구성합니다.

구성 개요

1. 소매 운영 핵심 활성화

관리자 역할을 가진 사용자가 애플리케이션을 설치할 소매 운영 핵심 수 있습니다.

2. 소매 운영 핵심 사용자에 역할 할당

특정 역할을 할당하여 소매 사용자에게 조직과 그들이 관리하는 계층 구조에 대한 가시성을 제공합니다.

3. 소매 직원에 대한 관련 당사자 구성 구성

관련 당사자 엔터티 책임을 책임 정의에 연결하여 소매 직원의 책임을 구성합니다.

4. 소매 조직 생성

매장 직원 관리를 단순화하는 계층적 매장 및 프랜차이즈 관리를 활성화하는 소매 조직을 생성합니다.

5. 소매 조직에 구성원 추가

조직에 구성원을 추가하여 구성원이 소매 조직 내에서 작업을 보고 완료할 수 있도록 합니다.

6. 조직 구조 구성

내에서 소매 운영 핵심소매 조직의 구조를 구성합니다.

7. 매장 지원팀 설정

그룹을 생성한 다음 해당 그룹의 구성원에게 sn_retail.support_agent 역할을 할당하여 소매 지원 팀을 설정합니다.

8. 소매 운영 핵심용 Playbook 구성

소매 운영 핵심

9. 의 옴니채널 커뮤니케이션 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 옴니채널 지원을 제공하여 가장 편한 곳에서 고객을 만날 수 있습니다.

10. 를 위한 케이스 관리 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 의 케이스 관리를 활용하면서 필요에 따라 소매 케이스를 고객 서비스 관리생성할 수 있습니다.

11. 에 대한 비즈니스 위치 서비스 포털 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 Business Location 서비스 포털을 활용하여 소매 케이스 지원 요청을 생성하고 종결할 수 있습니다.

12. 에 대한 작업 주문 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 소매 케이스에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

소매 운영 핵심 활성화

관리자 역할이 있으면 소매 운영 핵심 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 소매 운영에 대한 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.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 소매 운영 핵심 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인
- ServiceNow® Store 애플리케이션
- 관련 업체 구성

자세한 내용은 [소매 운영 핵심과 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 소매 운영 핵심 애플리케이션을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

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

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow® Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

소매 운영 핵심 사용자에게 역할 할당

특정 역할을 할당하여 소매 사용자에게 조직과 그들이 관리하는 계층 구조에 대한 가시성을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
역할은 소매 운영 핵심 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

i 주:

사용자 역할은 소매 조직의 초기 설정 프로세스 중에 또는 이후 필요에 따라 언제든지 구성할 수 있습니다.

이 소매 운영 핵심포함된 역할 목록은 이 소매 운영과 함께 설치되는 기본 역할 테이블을 [소매 운영 핵심과 함께 설치되는 구성요소](#)참조하십시오.

개별 사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 [이 페이지](#)를 참조하십시오 [그룹에 역할 할당](#).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 사용자 을 클릭한 다음, 사용자 기록을 엽니다.
2. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
3. 컬렉션 목록에서 원하는 역할을 선택한 다음, 추가를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

소매 직원에 대한 관련 당사자 구성 구성

관련 당사자 엔터티 책임을 책임 정의에 연결하여 소매 직원의 책임을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
지역, 지역 또는 매장 관리자에게는 모든 유형의 책임이 부여될 수 있습니다.

소매 운영 코어와 함께 설치되는 관련 당사자 구성

이름	기본 책임
영역 관리자	위치 관리자 기고자
지역 관리자	위치 관리자 기고자
스토어 어소시에이트	위치 기고자
점장	위치 관리자 이행자

사용자와 연결된 책임을 추가, 제거 또는 변경할 수 있습니다. 그러나 기존 구성을 수정하는 대신 새 관련 당사자 구성을 생성하는 것이 좋습니다.

자세한 내용은 [의 케이스](#), [판매된 제품](#), [설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가](#) 서비스 조직 책임 테이블을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 관리 > 관련 업체 구성.
2. 관련 당사자 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.

소매 조직 생성

매장 직원 관리를 단순화하는 계층적 매장 및 프랜차이즈 관리를 활성화하는 소매 조직을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 소매 서비스 관리 > 소매 조직.
2. 모든 조직을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
식별 번호	이 소매 조직을 식별하는 데 사용되는 영숫자 코드입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
이름	이 소매 조직의 이름입니다.
소유권	이 소매 조직의 소유권 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 회사 소유 ◦ 프랜차이즈

필드	설명
상위 서비스 조직	이 소매 조직에 연결된 상위 소매 조직입니다. 생성하는 소매 조직의 계층 구조를 정의합니다.
유형	소매 조직의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 비즈니스 위치 ◦ 비즈니스 그룹 지역 또는 영역을 생성하려면 비즈니스 그룹을 선택합니다. 스토어를 생성하려면 비즈니스 위치를 선택합니다.
소매 하위 유형	소매 하위 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 스토어 ◦ 지역 ◦ 부서 ◦ 영역 ◦ 지구
관리자	이 소매 조직과 연결된 관리자입니다. 이 값과 연결된 사용자에게는 이 위치에 대한 위치 관리자 기고자 책임이 자동으로 할당됩니다.
주력 상품	이 소매 조직이 플래그십 소매 조직 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.
주소	이 조직이 위치한 주소입니다.
구/군/시	이 조직이 위치한 도시입니다.
국가	조직이 위치한 국가입니다.
우편 번호	이 조직의 위치와 관련된 우편 번호입니다.
전화	이 소매 조직과 연결된 전화 번호입니다.
이메일	이 소매 조직과 연결된 이메일 주소입니다.
웹 사이트	이 소매 조직과 연결된 웹 사이트입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

소매 조직에 구성원 추가

조직에 구성원을 추가하여 구성원이 소매 조직 내에서 작업을 보고 완료할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 소매 서비스 관리 > 소매 조직.
2. 소매 조직을 선택합니다.
3. 관련 링크 아래에서 구성원 추가 를 선택합니다.
4. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
소매 조직	구성원을 추가해야 하는 연결된 소매 조직입니다.
구성원 추가	이 사용자가 새 구성원인지 기존 구성원인지 나타냅니다. 이 사용자가 기존 구성원인 경우 구성원 패널을 사용하여 사용 가능 패널에서 사용자를 선택할 수 있습니다. 그런 다음 오른쪽 화살표를 사용하여 선택된 패널로 이동합니다.
이름	구성원의 이름입니다.
성	구성원의 성 또는 성.
사용자 ID	이 구성원의 연결된 사용자 ID입니다.
이메일	이 구성원과 연결된 이메일 주소입니다.
구성원	이 구성원의 역할입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 영역 관리자 ◦ 지역 관리자 ◦ 스토어 어소시에이트 ◦ 점장

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

이 구성원에게 적절한 역할이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [소매 운영 핵심 사용자에게 역할 할당](#) 문서를 참조하십시오.

조직 구조 구성

내에서 소매 운영 핵심소매 조직의 구조를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

소매 조직 구조에서는 실제 매장, 지역 및 국가가 계층 구조로 구성됩니다. 소매업체는 일반적으로 이러한 계층 수준에 따라 구조를 구성합니다.

소매업체의 규모에 따라 지원 팀은 계층 구조 내의 다양한 수준에서 구성될 수 있습니다. 지원 팀은 여러 지역과 영역에 분산되어 다음과 같은 유형의 지원을 제공할 수 있습니다.

- 국가별 지원
- 시장 지원
- 중앙 지원은 전체 소매업체에 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 소매 서비스 관리 > 소매 조직.
2. 구조를 구성할 소매 조직을 선택합니다.
3. 필요에 따라 상위 서비스 조직 필드를 편집합니다.
4. 관련 링크의 회사 소유 탭 또는 프랜차이즈 탭에서 새로 만들기를 선택하여 현재 소매 조직에 하위 조직을 추가하여 조직 계층 구조를 설정할 수 있습니다.
이렇게 하면 현재 소매 조직이 상위 조직으로 설정됩니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

매장 지원팀 설정

그룹을 생성한 다음 해당 그룹의 구성원에게 `sn_retail.support_agent` 역할을 할당하여 소매 지원 팀을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

그룹에 역할을 할당하여 그룹 구성원에게 애플리케이션과 모듈에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

사용자 그룹에 `sn_retail.support_agent` 역할을 할당하기 전에 [사용자 그룹을 생성](#) 한 다음 [그룹에 사용자를 추가해야](#) 합니다.

개별 사용자가 아닌 그룹에 역할을 할당하면 그룹 구성원이 해당 역할을 상속합니다.

사용자가 그룹을 전환하면 새 그룹 역할이 자동으로 할당됩니다. 서비스 매핑 역할에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션 서비스에 대한 사용자 액세스 제어의](#) 내용을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 역할을 할당할 그룹을 선택합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 그룹에 `sn_retail.support_agent` 역할을 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

소매 운영 핵심용 **Playbook** 구성

소매 운영 핵심 사용자는 Playbook을 사용하여 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업과 활동을 완료할 수 있습니다.

플레이북에는 여러 스테이지가 포함되며, 각 스테이지에는 에이전트가 수행할 하나 이상의 활동이 포함됩니다. 에이전트는 플레이북을 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 플레이북 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 해당 활동을 완료하는 데 필요한 작업을 수행합니다.

- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 처리하는 데 필요한 스테이지와 활동을 완료합니다.

사용할 소매 운영 핵심 플레이북은 고객 서비스 관리와 마찬가지로 구성됩니다.

플레이북 경험 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [고객 서비스 관리용 Playbook 구성](#) .

의 옴니채널 커뮤니케이션 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 옴니채널 지원을 제공하여 가장 편한 곳에서 고객을 만날 수 있습니다.

고객은 Business Location 서비스 포털에서 채팅을 사용하거나, 소비자 메시징 앱을 통해 채팅하거나, 이메일을 사용하거나, 전화를 걸 수 있습니다.

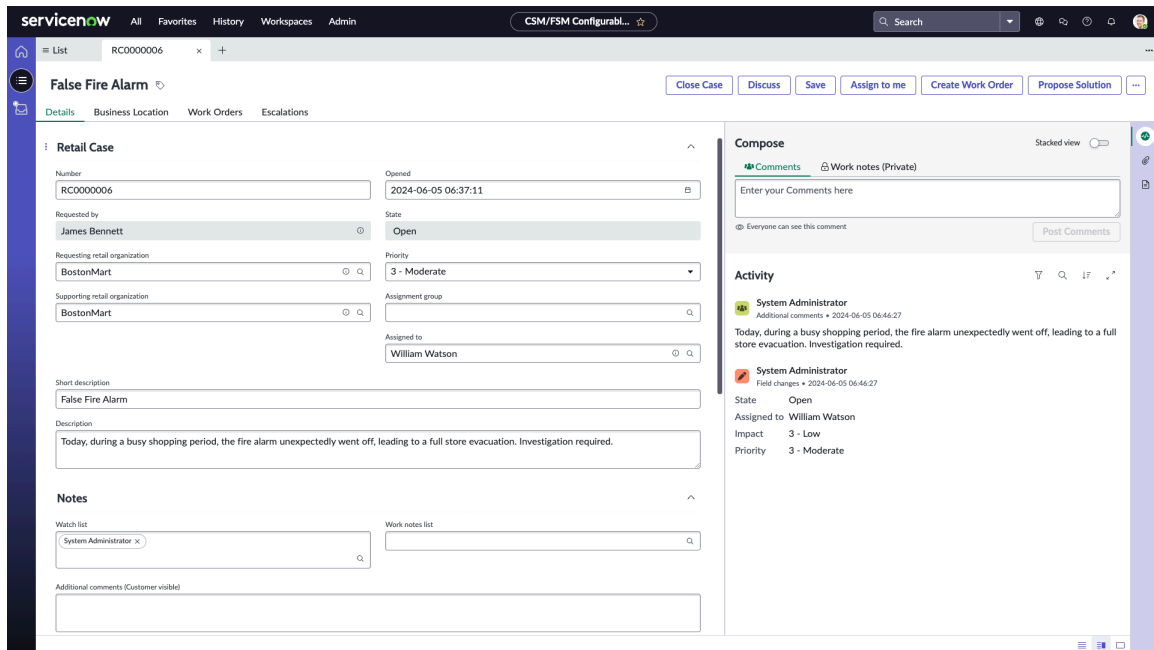
에 대한 소매 운영 핵심 옴니채널 지원은 에 대해 고객 서비스 관리있는 그대로 구성됩니다.

옴니채널 커뮤니케이션 채널 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [커뮤니케이션 채널 활성화](#) .

를 위한 케이스 관리 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 의 케이스 관리를 활용하면서 필요에 따라 소매 케이스를 고객 서비스 관리생성할 수 있습니다.

소매 운영 핵심 는 기존 고객 서비스 관리 케이스 관리 기능을 활용하여 이러한 케이스 유형을 필요와 워크플로우에 맞게 확장합니다.



케이스 관리를 추가로 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [케이스 관리 구성](#) .

에 대한 비즈니스 위치 서비스 포털 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 Business Location 서비스 포털을 활용하여 소매 케이스 지원 요청을 생성하고 종결할 수 있습니다.

소매 운영 핵심 을 사용하면 사용자가 애플리케이션에서 고객 서비스 관리 사용할 수 있는 BLSP(Business Location Service Portal)를 활용하여 소매 케이스 지원 요청을 관리할 수 있습니다.

Business Location 서비스 포털에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Business Location 서비스 포털 사용](#) .

에 대한 작업 주문 구성 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심 사용자는 CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 소매 케이스에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

적절한 역할을 가진 사용자는 작업 주문을 시작하고 관련 작업에 필요한 상세 정보를 제공합니다. 그러면 다른 사용자가 이러한 작업 주문을 평가하고 이를 완료하는 데 필요한 작업을 설정합니다.

에서 소매 운영 핵심작업 주문과 작업 주문 작업을 모두 동일한 소매 조직 내에서 생성하고 완료해야 합니다.

에서 사용되는 소매 운영 핵심 작업 주문은 에 대해 현장 서비스 관리사용되는 것과 동일하게 구성됩니다.

작업 주문 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [작업 주문 구성](#) .

소매 조직에 대한 지원 요청 만들기

소매 운영 핵심 사용자는 소매 케이스 유형을 사용하여 지원 요청을 만들 수 있습니다.

소매 운영 핵심 사용자는 다음 방법을 통해 소매 케이스 지원 요청을 만들 수 있습니다.

- 비즈니스 위치 서비스 포털
- ServiceNow® 플랫폼
- CSM 및 FSM Configurable Workspace

i 주: 사용자는 구성원으로 소속된 소매 조직에 대해서만 케이스를 만들 수 있습니다.

• 소매 케이스 생성

소매 케이스를 생성하여 소매 조직의 문제에 대한 지원을 요청합니다.

• Business Location 서비스 포털을 사용하여 문제 보고

비즈니스 위치 서비스 포털의 문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 소매 조직 내에서 해결할 수 있는 문제에 대한 소매 케이스 지원 요청을 제출합니다.

• CSM/FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 지원 요청 생성

CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 소매 케이스를 생성합니다.

소매 케이스 생성

소매 케이스를 생성하여 소매 조직의 문제에 대한 지원을 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.associate, sn_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 소매 서비스 관리 > 소매 케이스 > 새로 작성.
2. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
번호	이 요청의 케이스 번호를 나타내는 숫자 코드입니다.
요청한 사람	이 요청과 연결된 내부 사용자입니다.
소매 조직 요청 중	이 요청이 생성되는 소매 조직입니다.
소매 조직 지원 중	이 요청을 이행할 책임이 있는 소매 조직입니다.
간단한 설명	이 요청의 목적에 대한 짧은 설명입니다.
설명	이 요청의 목적에 대한 자세한 설명입니다.
개설 일시	이 요청이 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	영향과 긴급도에 따라 이 케이스를 해결해야 할 시퀀스입니다.
할당 그룹	이 요청에 대한 처리를 담당하는 관련 할당 그룹입니다.
담당자	이 요청에 대한 작업을 1차로 수행해야 하는 사람입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

Business Location 서비스 포털을 사용하여 문제 보고

비즈니스 위치 서비스 포털의 문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 소매 조직 내에서 해결할 수 있는 문제에 대한 소매 케이스 지원 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.associate, sn_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager

프로시저

1. **Business Location** 서비스 포털로 이동합니다.
2. 문제 보고 카탈로그 항목을 선택합니다.
3. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
소매 스토어 요청 중	이 문제 보고서와 연결된 스토어의 이름입니다. 기본값은 현재 사용자와 연결된 저장소입니다. 지원 소매 조직은 이 값으로 자동 설정됩니다.
우선순위	이 요청의 우선순위 수준을 나타냅니다.
간단한 설명	문제에 대한 간단한 설명
설명	문제에 대한 자세한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

CSM/FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 지원 요청 생성

CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 소매 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.associate, sn_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager.

프로시저

1. CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 다음으로 이동합니다. 목록 > 소매 케이스 > 내 케이스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 필드를 채웁니다.
4. 저장을 클릭합니다.

소매 조직에 대한 지원 요청 해결

소매 조직에 대해 생성된 소매 케이스 지원 요청을 이행하는 데 사용합니다 소매 운영 핵심 .

소매 운영 핵심 사용자는 다음 방법을 통해 소매 케이스 지원 요청을 해결할 수 있습니다.

- 비즈니스 위치 서비스 포털
- ServiceNow® 플랫폼
- CSM 및 FSM Configurable Workspace

i 주: 이행자 역할의 사용자만 소매 케이스를 종료할 수 있습니다. 사용자에게 이 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [소매 운영 핵심 사용자에게 역할 할당](#).

• 소매 케이스 닫기

소매 조직 내에서 해결된 소매 케이스를 종결할 수 있습니다.

• Business Location 서비스 포털에서 소매 케이스 보기 및 종결

비즈니스 위치 서비스 포털 내에서 바로 보류 중인 소매 케이스를 추적하고 관리할 수 있습니다.

• CSM/FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 해결

CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 소매 케이스를 관리하고 종결할 수 있습니다.

소매 케이스 닫기

소매 조직 내에서 소매 케이스가 해결되면 케이스를 닫습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: n_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 소매 서비스 관리 > 소매 케이스 > 모두.
2. 종료하려는 케이스를 선택합니다.
3. 필요에 따라 해결 정보를 입력합니다.
4. 케이스 종결을 클릭합니다.

Business Location 서비스 포털에서 소매 케이스 보기 및 종결

비즈니스 위치 서비스 포털 내에서 바로 보류 중인 소매 케이스를 추적하고 관리할 수 있습니다.

내 목록

내 목록에서 sn_retail.associate 역할을 가진 사용자는 내 케이스 탭에서 할당된 조직에 대한 케이스를 선택할 수 있습니다.

sn_retail.manager 역할을 가진 사용자는 할당된 조직 및 해당 계층 구조 내의 모든 케이스를 볼 수 있습니다.

비즈니스 위치 상세 정보 페이지

비즈니스 위치 상세 정보 페이지에서 모든 구성원은 자신이 선택한 소매 조직에 대한 케이스를 볼 수 있습니다.

소매 케이스 닫기

sn_retail.manager 또는 sn_retail.associate 역할의 사용자는 비즈니스 위치 서비스 포털 내에서 직접 소매 케이스를 종결할 수 있습니다.

내 목록 또는 비즈니스 위치 상세 정보의 케이스 탭에서 케이스에 액세스한 후 이러한 사용자는 케이스에 코멘트와 첨부 파일을 추가한 다음 작업 드롭다운에서 케이스 종결 을 선택하여 케이스를 종결할 수 있습니다.

CSM/FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 해결

CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 소매 케이스를 관리하고 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager

프로시저

1. CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 다음으로 이동합니다. 목록 > 소매 케이스 > 내 케이스.
2. 종료하려는 케이스를 선택합니다.
3. 필요에 따라 해결 정보를 입력합니다.
4. 케이스 종결을 클릭합니다.

소매 운영 핵심 참조

참조 주제는 구성요소에 대한 소매 운영 핵심 추가 정보를 제공합니다.

소매 운영 핵심과 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소가 소매 운영 핵심 설치됩니다.

- ❗ 주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 문서를 참조하십시오.

소매 운영 핵심 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
소매 조직 [sn_retail_organization]	위치 및 조직 계층 구조를 포함하여 소매 조직에 대한 정보를 저장합니다.
소매 케이스 [sn_retail_case]	소매 케이스 유형에 대한 정보를 저장하고 소매 케이스 생성의 기초를 제공합니다. i 주: 이 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 확장입니다.

와 함께 설치되는 기본 역할 소매 운영 핵심

소매업에 대해 이러한 역할을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [소매 운영 핵심 사용자에 역할 할당](#).

역할	설명	포함하는 역할
sn_retail.어소시에이트	에이전트가 해당 위치에서 기고자 또는 이행자 역할을 하는 소매 케이스를 생성하고, 검토하고, 코멘트를 달고, 업데이트하고, 해결합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_agent sn_customerservice.service_organization_c sn_retail.이행자 sn_retail.contributor sn_retail.org_viewer
sn_retail.support_agent	시스템 수준에서 서비스 조직 전체에 걸쳐 소매 케이스를 생성, 업데이트, 해결 및 추적합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice_agent sn_retail.이행자 sn_retail.contributor sn_retail.org_viewer
sn_retail.manager	구성원과 책임을 관리하고 위치 및 계층 구조에 대한 모든 소매 케이스를 감독하며 기고자 관리자 및 이행 관리자 역할을 합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_manager sn_customerservice.svc_location_manager sn_retail.이행자 sn_retail.contributor sn_retail.org_viewer sn_retail.report_viewer

이 문서의

앱과 함께 설치되는 관련 업체 구성 소매 운영 핵심

이름	기본 책임
영역 관리자	위치 관리자 기고자
지역 관리자	위치 관리자 기고자
스토어 어소시에이트	위치 기고자
점장	위치 관리자 이행자

소매 운영 핵심과 함께 설치되는 플러그인

이름	설명
비즈니스 위치 [com.snc.business_location]	이 플러그인은 회사가 매장 및 지점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 비즈니스를 수행하는 서비스 모델 기반을 지원합니다. 자세한 내용은 서비스 모델 기반 구성 문서를 참조하십시오.
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	Customer Service Management 애플리케이션을 사용하면 이메일, 웹, 전화 등 여러 커뮤니케이션 채널을 사용하여 외부 고객에게 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 보고된 문제 또는 요청된 서비스를 추적하기 위해 케이스가 생성되어 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 조직의 고객 서비스 에이전트가 케이스에 대해 작업하고 문제를 해결합니다. 자세한 내용은 고객 서비스 관리 문서를 참조하십시오.
현장 서비스가 포함된 고객 서비스 관리 [com.snc.csm_fsm_integration]	고객 서비스에서 현장 서비스 관리까지 계정, 연락처, 파트너, 파트너 연락처, 소비자 정보를 사용할 수 있습니다.

소매 운영 핵심 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
소매 조직에 대한 관리자 구성원 추가	sn_customer_service_organization	업데이트 또는 삽입 후	소매 조직에서 관리자로 추가된 사용자에게 sn_retail.manager 역할을 할당합니다.

소매점 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 애플리케이션에 대해 소매 운영 핵심 알아봅니다. 이 다이어그램은 응용 프로그램 내의 테이블과 역할 간의 관계를 보여 주며 응용 프로그램 작동 방식에 대해 소매 운영 핵심에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

데이터 모델

소매 운영 핵심 는 필요에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 유연한 데이터 모델을 제공합니다.

다음 다이어그램은 소매 운영 핵심 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

소매 운영 데이터 모델 테이블

소매 운영 애플리케이션 내에 구성된 테이블을 사용하여 소매 운영 워크플로우에 대한 데이터 모델, 작업 및 제품 오퍼링을 결정할 수 있습니다.

소매 조직 테이블

소매 조직 [sn_retail_organization] 테이블에는 소매 조직에 대한 정보가 저장됩니다.

이는 서비스 조직 [sn_customer_service_organization] 테이블과 일대일 관계가 있습니다.

소매점별 속성은 이 테이블에서 유지 관리되어야 합니다.

필드	설명
소유권	이 소매 조직의 소유권 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 회사 소유 • 프랜차이즈
브랜드	이 소매 조직의 연결된 브랜드입니다.
서비스 조직	관련 서비스 조직입니다.
소매 하위 유형	소매 하위 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 스토어 • 지역 • 부서 • 영역 • 지구
주력 상품	플래그십 소매 조직 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.

소매 케이스 테이블

소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블은 소매 케이스 유형에 대한 정보를 저장하고 소매 케이스 생성의 기초를 제공합니다.

이 테이블은 고객 서비스 관리 케이스 테이블을 확장합니다. 고객 서비스 관리 케이스를 통해 활용된 모든 기능은 그대로 유지됩니다.

이 테이블을 확장하여 소매 사용 사례에 대한 플로우와 논리를 더 확장할 수 있습니다.

필드	설명
번호	이 요청의 케이스 번호를 나타내는 숫자 코드입니다.
요청한 사람	이 요청과 연결된 내부 사용자입니다.
소매 조직 요청 중	이 요청이 생성되는 소매 조직입니다.
소매 조직 지원 중	이 요청을 이행할 책임이 있는 소매 조직입니다.
간단한 설명	이 요청의 목적에 대한 짧은 설명입니다.
설명	이 요청의 목적에 대한 자세한 설명입니다.
개설 일시	이 요청이 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	영향과 긴급도에 따라 이 케이스를 해결해야 할 시퀀스입니다.
담당 그룹	이 요청에 대한 처리를 담당하는 관련 할당 그룹입니다.
담당자	이 요청의 작업을 1차로 수행해야 하는 사람입니다.

의 도메인 분리 소매 운영 핵심

소매 운영 핵심에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다. 지원 수준에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) .

소매 사용 사례

- 소매 케이스의 경우 도메인 열은 고객 서비스 케이스에서 상속됩니다.
- 소매 조직의 경우 'domain_master' 속성은 서비스 조직에서 정보를 수신합니다.