



# Xanadu 서비스 관리

마지막 업데이트 날짜: 2024년 11월 14일

기계 번역

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

- 서비스 관리..... 4
  - 서비스 관리 활성화..... 4
    - 다른 서비스 관리 애플리케이션 활성화..... 4
  - Service Management 상태.....6
    - 상태 플로우 사용자 지정..... 7
    - 상태 플로우 예시..... 10
    - SM 상태 플로우 비활성화의 의미..... 11
- 서비스 관리 코어 설치 참조..... 13
  - 서비스 관리 코어와 함께 설치되는 구성요소..... 13
- 계획된 유지보수..... 31
  - 계획된 유지보수 활성화..... 32
  - 유지보수 계획 관리..... 34
  - 유지관리 계획 예시..... 42
  - 도메인 분리 및 계획된 유지보수..... 44
- 시설 서비스 관리..... 45
  - Facilities Service Management 개요..... 45
- 서비스 관리 애플리케이션의 요청 관리..... 131
  - 요청 생성..... 131
  - 요청 상태..... 134
  - 요청 승인..... 134
  - 에이전트 할당 방법..... 135
  - 요청 관련 공동 작업..... 140
  - 요청 종결..... 141
  - 요청 작업 관리 구성..... 141
  - 요청 관리 플랫폼 분석 및 보고 솔루션..... 146

# 서비스 관리

SM(서비스 관리)은 시설 서비스 관리와 같은 설치하는 서비스 관리 애플리케이션을 참조 ServiceNow 합니다. 이러한 각 애플리케이션을 사용하면 요청이 승인, 확인, 할당, 완료 과정을 거치는 요청 유형 워크플로우가 필요한 비즈니스 기능을 관리할 수 있습니다.

## 서비스 관리 활성화

서비스 관리 Core 플러그인은 서비스 관리 애플리케이션을 활성화할 때 자동으로 활성화됩니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

Service Management 애플리케이션 구독에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [시설 서비스 관리 활성화](#).

Service Management Core 플러그인은 다음 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 해당 플러그인도 활성화합니다.

- 자동 할당
- 자산 관리
- 프로세스 플로우 포맷터
- 상태 플로우
- 지식 관리 v3
- 기술 관리
- 영역 관리
- 관리 대상 문서
- 작업 활동
- Service Management 지리적 위치
- 암호화 지원
- 워크벤치
- 검사 목록

### 관련 정보

[프로세스 플로우 포맷터](#)

[상태 플로우](#)

[관리 문서](#)

## 다른 서비스 관리 애플리케이션 활성화

서비스 관리 코어 플러그인이 활성화된 후 현장 서비스 관리 및 시설 서비스 관리와 같은 다른 SM 애플리케이션을 활성화할 수 있습니다. 이러한 각 SM 애플리케이션에 대해 CMS 포털을 활성화하여 서비스 관리 포털에 추가할 수도 있습니다.

활성화할 기타 SM 플러그인

플러그인	ID	설명
시설 서비스 관리	com.snc.facilities.core	<p>시설 요청을 관리하고 사용자가 평면도에서 자신의 위치별로 요청을 보고하고 추적할 수 있도록 합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.</p> <p>시설 서비스 관리 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 사용 중단될 때까지 계속 지원됩니다. 워크플레이스 서비스 제공 는 이 기능에 대한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 <a href="#">Now SupportKB0867184 사용 중단 프로세스</a> 문서를 참조하십시오.</p>
시설 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.facilities.core.cms	<p>서비스 관리 포털에 시설 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.</p>
현장 서비스 관리	com.snc.work_management	<p>현장 작업 예약 및 관리를 지원합니다.</p>
현장 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.work_management.cms	<p>서비스 관리 포털에 작업 관리 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.</p>
재무 서비스 관리	com.snc.finance_service_automation	<p>2023년 2월 1일에 사용 중단됩니다.</p>
재무 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.finance_service_automation.cms	<p>서비스 관리 포털에 재무 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다.</p>

활성화할 기타 SM 플러그인

플러그인	ID	설명
		자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
HR 서비스 제공: 심	com.snc.hr.core	HR 시스템에 대한 기본 데이터 및 보안 모델을 제공합니다.
HR 서비스 제공: 코어 CMS 포털	com.snc.hr.core.cms	서비스 관리 포털에 인사 관리 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
법률 Service Management	com.snc.legal_service_automation	2023년 2월 1일에 사용 중단됩니다.
법무 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.legal_service_automation.cms	서비스 관리 포털에 법무 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.
마케팅 Service Management	com.snc.marketing_service_automation	2023년 2월 1일에 사용 중단됩니다.
마케팅 서비스 관리 CMS 포털	com.snc.marketing_service_automation.cms	서비스 관리 포털에 마케팅 서비스 자동화 SM 애플리케이션을 표시합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이선스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오.

## Service Management 상태

작성부터 종결까지 SM 애플리케이션의 작업 요청(예: 작업 주문 및 시설 요청)과 해당 작업은 애플리케이션에서 추적하는 수명주기를 따릅니다. 상태 및 시설 서비스 관리의 현장 서비스 관리 필드.

수명주기는 시스템이 자동으로 업데이트하는 비즈니스 규칙과 UI 작업을 통해 제어됩니다.

**i** 주: 는 상태 레코드의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

### 관련 정보

[상태 플로우 사용자 지정](#)

## 상태 플로우 사용자 지정

상태 플로우는 Service Management 애플리케이션의 상태 간 전환을 기록하는 순서를 제어합니다.

관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 상태를 추가하거나 삭제합니다.
- 특정 상태 전환에서 이벤트를 트리거합니다.
- 요청 또는 요청의 작업 데이터가 변경될 때 자동으로 다른 상태로 전환하거나, 사용자가 버튼을 클릭할 때 수동으로 상태를 변경합니다.
- 상태 필드에 대한 선택 목록을 지정된 시작 상태에서 유효한 전환인 종료 상태로 제한합니다.
- 해당 테이블의 기록이 상태를 변경할 때 대상 테이블에서 선택된 필드의 가시성과 동작을 제어합니다.
- 사용자 지정 상태 플로우를 생성합니다. 구성 화면에서 상태 플로우 활성화 옵션을 끕니다. 사용자 지정 상태 플로우를 생성하려면 스크립팅 지식이 필요합니다.

**i** 주: `wm_admin` 역할을 가진 사용자는 작업 주문 플로우와 작업 플로우만 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. `facilities_admin` 역할을 가진 사용자는 시설 요청 플로우와 요청 작업 플로우만 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. `wm_admin` 역할을 가진 사용자는 시설 기록을 조작할 수 없고, `facilities_admin` 역할을 가진 사용자는 작업 주문 기록을 조작할 수 없습니다.

## SM 요청 및 작업 상태 플로우의 작동 방식

상태 플로우는 요청과 관련 작업의 상태 간 이동 방식을 제어하는 표준 프로세스를 대체합니다. ServiceNow 시스템은 사용자가 지정하는 전환과 필드 컨트롤을 수행하는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업을 생성합니다. 이러한 프로그래밍 요소는 이들 요소를 사용하는 상태 플로우 기록이 있는 한 계속 사용 중입니다. SM 애플리케이션 테이블의 상태 플로우가 삭제될 때, 시스템은 해당 테이블에 생성된 불필요한 프로그래밍 요소 삭제를 시도합니다. 시작 상태를 기준으로, 상태 필드의 선택항목을 전환에 유효한 상태로 제한할 수 있습니다.

상태 플로우는 다음과 같은 컨트롤을 제공합니다.

- 수동 전환: 조건 또는 스크립트를 제공할 때 시스템에서 자동으로 생성되는 UI 작업이 전환을 시작합니다.
- 자동 전환: 조건과 스크립트를 제공하면 시스템에서 자동으로 생성되는 비즈니스 규칙은 요청 또는 작업이 변경될 때 전환을 시작합니다.

## 상태 플로우에 사용할 수 있는 기능

- 사용자 지정 전환: 요청과 작업 기록에 대해 상태가 변경될 수 있는 순서를 사용자 지정합니다.
- 필드 컨트롤: 작업이 상태를 변경하거나 지정된 종료 상태에 도달할 때 특정 필드의 동작과 가시성을 제어합니다.
- 상태 선택 목록: 작업 기록 상태 필드에 제공되는 값을 해당 전환에 유효한 상태로 제한합니다. 이것은 시스템이 상태 전환에 대한 필드 컨트롤을 관리하는 데 사용하는 동일한 클라이언트 스크립트입니다.
- 이벤트: 상태 전환이 발생하거나 기록이 특정 종료 상태에 도달할 때 이벤트를 트리거합니다.

## 시작 및 종료 상태

작업 기록이 특정 상태에서 다른 상태로 전환될 때 발생해야 하는 처리를 위해 사용자 지정 상태 플로우를 만들 수 있습니다. 이러한 기록은 시작 상태와 종료 상태가 필요하며, 상태 간 전환 중 처리가 발생합니다. 작업 기록이 특정 종료 상태에 도달할 때 어떤 처리를 수행하려면 해당 종료 상태를

정의하기만 하면 됩니다. 일부의 경우 상태 플로우는 작업이 취소된 후 특정 유형의 정리를 수행해야 할 때처럼, 시작 상태만 가질 수 있습니다. 기록의 처리가 두 가지 이상의 상태 전환에 적용될 경우 상태 플로우에는 시작 또는 종료 상태가 없을 수 있습니다.

해결책은 상태 플로우 기록에 비즈니스 규칙이나 클라이언트 스크립트를 저장하고 필요한 상태 변경을 위한 처리를 트리거하는 조건을 만드는 것입니다. Field Service Management에서 이것의 한 예는 작업 주문 작업 [wm\_task] 테이블의 변경 사항 롤업 비즈니스 규칙입니다. 이 비즈니스 규칙은 작업에서 일어나는 상태 변경 사항을 상위 작업 주문으로 롤업합니다.

### 상태 플로우 디렉터리 무효화

상태 플로우의 디렉터리 무효화는 특정 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태를 정의합니다. 기본 테이블만 확장하는 테이블에 무효화를 설정했으므로, 사용자 지정은 확장된 테이블에만 적용됩니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

#### 프로시저

1. 상태 플로우 기록에서 종료 상태를 선택합니다.

이것은 이름이 지정된 테이블의 모든 새 기록에 대한 시작 상태가 되는 무효화 값입니다.

2. 기본값 생성을 클릭합니다.

시스템은 디렉터리 무효화 필드를 상태 값으로 채우며, 이것은 무효화의 영향을 받는 작업 테이블의 필드입니다. 디렉터리 무효화 필드는 읽기 전용입니다. 무효화가 생성되면 시스템은 해당 테이블에 대한 모든 후속 상태 플로우 양식에서 기본값 생성 버튼을 숨깁니다.

### 상태 플로우의 작업 메모

작업 메모는 상태 플로우 프로세스의 중요한 부분이며 상태 전환에 대한 정보를 전달하는 데 사용됩니다.

상태 플로우는 이 전환을 만드는 작업의 작업 메모 필드에 작업 메모를 추가합니다. 예를 들어, 거부 상태 플로우에 "에이전트가 거부한 작업" 메모를 포함할 수 있으며, 이 작업은 작업이 할당됨에서 보류 중인 디스패처로 이동할 때 발생합니다. 에이전트가 작업을 거부하고 작업 메모를 입력하지 못할 경우, 이 메모는 디스패처에게 디스패치 대기열에 작업이 다시 나타나는 이유를 알려줍니다. 작업을 거부하는 에이전트가 추가한 작업 메모는 상태 플로우에서 상속된 작업 메모에 추가됩니다.

이러한 규칙은 상태 플로우 작업 메모에 적용됩니다.

- 시작 상태가 없는 상태 플로우의 경우, 작업이 종료 상태로 전환될 때마다 작업 메모가 추가됩니다.
- 시작 상태와 종료 상태가 있는 상태 플로우의 경우, 작업 메모는 해당 시작 상태에서 해당 종료 상태로 작업이 전환할 때만 추가됩니다.
- 작업 메모가 있는 두 상태 플로우가 동일한 종료 상태를 가지지만 시작 상태는 하나만 가질 경우, 시스템은 시작 상태를 가지는 상태 플로우에서 작업 메모를 추가합니다. 이것은 상태 플로우 작업 메모를 특정 시작 상태와 종료 상태 간의 더 중요한 전환에 더 잘 일치시킵니다. 이 예에서, 작업 메모 정보는 미확인 시작 상태에서 보류 중인 디스패치 상태에 도달하는 작업보다는 할당됨에서 보류 중인 디스패처로 이동하는 작업에 더 적절합니다.

#### 관련 정보

[상태 플로우 사용자 지정](#)

[요청 상태](#)

[작업 상태 요청](#)

## 상태 플로우의 필드 컨트롤

기록이 상태 간에 전환될 때 적용되는 개별 필드에 대한 컨트롤을 정의할 수 있습니다.

상태 플로우 양식의 필드 컨트롤 섹션에서 설정을 통해 시스템이 지정된 상태 전환을 감지하거나 양식을 열 때 종료 상태가 현재 상태일 때 필드 컨트롤을 적용할 수 있습니다. 컨트롤은 양식의 기존 필드에만 적용됩니다. 상태 플로우는 양식에 필드를 추가할 수 없습니다.

예를 들어, 인시던트가 문제 대기 중 상태로 이동할 때 문제 필드를 표시해야 할 수 있습니다. 인시던트 상태가 사용자 정보 대기 중으로 변경되면 문제 필드를 숨기고 호출자 필드가 필수 필드가 됩니다.

종료 상태만 가지는 상태 플로우 기록을 구성하고 제어할 모든 종료 상태에 대한 올바른 동작을 만듭니다. 이렇게 하면 사용자가 새 상태를 선택할 때 그리고, 사용자가 기록의 상태 필드를 원래 상태로 되돌릴 때도 필드 컨트롤이 적절하게 설정됩니다. 그 정밀 상태 전환에 대한 특정 동작을 원할 때는 시작 상태와 종료 상태를 모두 가지는 전체 상태 전환만 지정합니다.

**i** 주: 상태 플로우는 클라이언트 스크립트를 사용하여 필드 컨트롤을 적용합니다. 클라이언트 스크립트 이후에 실행되는 기존 UI 정책으로 설정을 변경할 수 있습니다.

### 관련 정보

[요청 상태](#)

[작업 상태 요청](#)

## 상태 변경 시 이벤트 트리거

작업이 시작 상태에서 지정된 종료 상태로 전환될 때 등록된 시스템 이벤트를 트리거하도록 상태 플로우를 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 이벤트를 사용하여 이메일 알림을 트리거하고 스크립트 동작을 만들 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

작업이 시작 상태에서 지정된 종료 상태로 전환될 때 등록된 시스템 이벤트를 트리거하도록 상태 플로우를 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 이벤트를 사용하여 이메일 알림을 트리거하고 스크립트 동작을 만들 수 있습니다. 상태 플로우에 이벤트를 첨부할 때 ServiceNow 시스템은 상태 플로우에서 지정된 테이블에 대해 <table name>에 대한 상태 플로우 이벤트라고 하는 비즈니스 규칙을 생성합니다. 시작과 종료 상태를 지정하면 기록이 시작 상태에서 종료 상태로 전환할 때 비즈니스 규칙이 실행됩니다. 상태 플로우가 종료 상태만 지정하면 해당 종료 상태에 도달할 때마다 비즈니스 규칙이 실행됩니다. 시스템은 단일 테이블의 이벤트를 포함하는 모든 상태 플로우에 대한 비즈니스 규칙을 하나 만듭니다. 테이블의 모든 이벤트 또는 모든 상태 플로우가 삭제되면 시스템은 해당 비즈니스 규칙을 삭제합니다.

작업 주문 작업이 진행 중의 시작 상태에서 완료 종결 상태로 이동할 때 이벤트를 생성하려면:

### 프로시저

1. `task.closed`라는 작업 주문 작업 [wm\_task] 테이블에 새 이벤트를 등록합니다.
2. 상태 플로우 작업 플로우로 이동합니다.
3. 상태 플로우 기록 완료 종결을 엽니다.
4. 이벤트 필드에서 `task.closed`를 선택하고 변경 사항을 저장합니다.

ServiceNow 시스템이 `wm_task`에 대한 상태 플로우 이벤트라는 비즈니스 규칙을 자동으로 생성합니다.

## 상태 플로우 다시 작성

기존 sys\_id와 새 sys\_id 간의 불일치가 발생할 때 상태 플로우를 다시 작성할 수 있습니다.

XML 파일을 사용하여 상태 플로우 기록을 인스턴스에 가져올 때, 시스템은 sys\_id를 비교하여 들어오는 상태를 기존 상태와 일치시키려고 합니다. 선택 목록에 있는 항목의 sys\_id는 인스턴스 간에 다를 수 있으므로, 시스템은 인스턴트이더라도, 상태를 일치시키지 못할 수 있습니다.

일치에 실패하면 영향을 받는 기록의 시작 상태와 종료 상태가 공백으로 있거나 숫자 값을 포함합니다. 이러한 기록을 복구하려면 다음으로 이동하십시오. 상태 플로우 > 관리자 > 상태 플로우 다시 작성. 이 모듈은 가져온 상태 플로우 기록에서 일치를 발견할 때까지 상태 필드 선택 목록에 있는 각 항목의 숫자 값을 비교하는 스크립트를 실행합니다.

## 상태 플로우 정리

시스템이 사용자 지정 전환을 수행하기 위해 자동으로 생성하는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업은 이들을 사용하는 상태 플로우 기록이 나타나는 동안에만 존재합니다.

테이블의 상태 플로우가 모두 삭제될 때, 시스템은 다음 기준을 사용하여 해당 테이블에 생성된 불필요한 프로그래밍 요소 삭제를 시도합니다.

### 상태 플로우 정리

요소	삭제되는 경우
<ul style="list-style-type: none"> <li>UI 작업</li> <li>비즈니스 규칙</li> <li>딕셔너리 무효화</li> </ul>	요소를 만든 상태 플로우가 삭제될 때.
상태 플로우에 의해 트리거된 이벤트를 처리하는 비즈니스 규칙	구성된 이벤트가 있는 지정된 테이블에 대한 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
클라이언트 스크립트(onLoad)	테이블의 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
클라이언트 스크립트(onChange)	필드 컨트롤이 있는 모든 상태 플로우가 삭제될 때.
작업 메모 비즈니스 규칙	필드 통제 또는 작업 메모가 있는 모든 상태 플로우가 삭제됩니다.

### 관련 정보

[상태 플로우 사용자 지정](#)

[요청 상태](#)

[작업 상태 요청](#)

## 상태 플로우 예시

비즈니스 프로세스에서 작업 주문 작업이 에이전트에 디스패치될 때 이것이 자동으로 수락되어야 할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 전환을 자동화하고 에이전트가 작업을 거부할 수 있는 할당된 상태를 바이패스하는 새 상태 플로우 기록을 만듭니다. 이 때문에 시스템이 UI 작업과 연결된 수동

스크립트를 실행하지 못합니다. 자동 스크립트는 작업이 디스패치된 날짜와 시간 업데이트와 같은 수동 스크립트가 수행한 작업 또는 알림 발송과 같은 추가 작업을 수행하는 작업을 수행합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 현장 서비스 > 상태 플로우 > 작업 플로우.
2. 보류 중인 디스패치의 시작 상태에서 할당됨의 종료 상태로 작업 전환을 정의하는 할당됨 기록을 엽니다.

이것은 에이전트의 이름이 할당 대상 필드에 추가되고 작업이 업데이트될 때 발생하는 자동 상태 변경입니다.

3. 상태 플로우의 이름을 변경합니다.

이 예에서는 이름을 에이전트 수락 건너뛰기로 변경합니다.

4. 종료 상태 필드의 값을 수락됨으로 변경합니다.

이 전환을 사용하여 에이전트가 작업을 거부할 수 있는 수락 상태 플로우 기록을 바이패스할 수 있습니다.

5. 다음 필드에서 조건 기준을 설정합니다.

- 자동 조건 문자열: 이 조건은 현재 상태가 보류 중인 디스패치 이고 할당 대상 필드의 값이 변경되도록 합니다. 예를 들면 `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()` # 같습니다.
- 자동 조건: **[Assigned to] [is not empty]** 조건은 디스패치된 모든 작업이 자동으로 수락되도록 합니다.
- 자동 스크립트:] 자동 스크립트는 작업이 디스패치된 시간을 설정합니다. 예를 들어, method: `current.dispatched_on = gs.nowDateTime();` 을 사용합니다.

**i** 주: 이전의 두 조건 문은 **[and]** 관계를 가집니다. 이 예제에서 비즈니스 규칙은 보류 중인 디스패치 상태의 작업이 에이전트에 할당될 때 실행됩니다.

6. 삽입 및 유지 명령을 사용하여 기록을 복사합니다.

이 작업은 기록 번호를 증가시키고 비즈니스 규칙 필드를 지웁니다. 시스템은 새 상태 플로우 기록의 이름을 사용하여, 새 비즈니스 규칙을 자동으로 생성합니다. 에이전트 수락 건너뛰기 비즈니스 규칙은 디스패처가 할당 대상 필드에 사용자 이름을 입력할 때 자동으로 작업을 보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 이동합니다. 이후 이 상태 플로우 기록에 작성하는 변경 사항은 이 비즈니스 규칙에 의해 실행됩니다.

7. 활성 확인란이 선택되어야 합니다.

8. 작업 플로우 목록에서 수락 상태 플로우 기록을 찾아서 활성 상태를 **false**로 변경합니다.

이 작업은 에이전트가 작업을 수락할 수 있는 전환을 비활성화하고 상태 플로우를 직접 보류 중인 디스패치에서 수락됨으로 이동합니다.

## SM 상태 플로우 비활성화의 의미

상태 플로우는 SM 애플리케이션에서 작업 주문 또는 요청이 한 상태에서 다음 상태로 자동으로 전환되는 방식을 제어하는 데 사용됩니다. 상태 흐름을 사용하지 않도록 설정하면 여기에 설명된 대로 시스템의 다양한 측면 ServiceNow 도 변경됩니다.

**Enable state** flows(상태 흐름 사용) 구성 옵션을 Off(끄기)로 설정하기 전에 다음 사항을 검토하십시오. 구성을 저장한 후에는 사용자 인터페이스에서 상태 플로우를 다시 사용하도록 설정할 수 없습니다.

상태 플로우를 사용하지 않도록 설정하면 다음 비즈니스 규칙, UI 작업 및 보안 규칙의 상태 전환 관련 동작이 영향을 받습니다.

- 요청에 대한 비즈니스 규칙:
  - 그룹 변경 확인
  - 보류 중인 할당으로 작업 이동
  - 요청 기반 디스패치
  - 미할당
  - 작업 메모 확인
- 작업에 대한 비즈니스 규칙:
  - 디스패치 메서드 적용
  - 일정 채우기
  - 일정 채우기 - 신규 SOT(서비스 주문 작업)
  - 전환
  - 미할당
- 다음 비즈니스 규칙은 부분적으로 실행됩니다.
  - 스크래치패드 빌드에서 작업이 보류 중인 디스패치 및 자동 할당이 실패하는 경우 오류 메시지를 표시하는 정보 메시지 표시 부분을 사용할 수 없습니다.
  - 변경 사항 확인 비즈니스 규칙의 경우, 실행되는 유일한 부분은 시스템에서 작업 메모를 확인하고 롤업할 때입니다.
- 요청에 대한 UI 작업:
  - 요청 양식에서 스팸 버튼을 클릭하면 상태가 변경되지 않지만 작업 메모에는 요청이 스팸으로 종결되었다고 표시됩니다.
- 작업에 대한 UI 작업:
  - 나에게 할당
  - 맵에서 작업 보기
  - 신규
- 보안 규칙:
  - 보안 규칙의 상태 기반 측면은 더 이상 적용되지 않습니다. 예를 들어 상태 플로우가 활성화된 경우 요청 또는 작업이 완료, 미완료 또는 취소로 종결되면 간단한 설명 필드를 편집할 수 없습니다. 상태 플로우를 사용하지 않도록 설정하면 짧은 설명은 항상 편집할 수 있습니다.
  - 보안 규칙의 역할 기반 측면은 상태 흐름을 사용하지 않도록 설정할 때 계속 적용됩니다.
- 상태 플로우를 사용하지 않도록 설정한 경우 추가 변경 사항:
  - 프로세스 플로우 포매터가 요청 및 작업 양식에서 제거됩니다.
  - 요청 및 작업 양식에서 상태 필드를 편집할 수 있습니다.
  - 다음 구성 필드가 변경됩니다.
    - 프로세스 수명주기는 요청 기반으로 설정됩니다.
    - 요청에 대한 할당 방법이 수동으로 설정됩니다.
    - 작업 할당 방법이 수동으로 설정합니다.

- 필요한 새 요청에 대한 승인 이 비활성화되었습니다.
- 새 요청에 대한 적격성 평가 필요 이(가) 비활성화되었습니다.
- 에이전트가 할당된 작업을 수락 또는 거부해야 합니다 . 이(가) 비활성화되었습니다.
- 디스패치 큐 사용 이 비활성화되었습니다.

### 상태 플로우 다시 사용

서비스 관리 상태 플로우를 사용하지 않도록 설정한 후에는 사용자 인터페이스에서 다시 사용하도록 설정할 수 없습니다.

### 이 태스크 정보

그러나 각 Service Management 애플리케이션에 대한 스크립트를 실행하여 상태 플로우를 다시 사용하도록 설정할 수 있습니다.

### 프로시저

각 Service Management 애플리케이션에 대해 다음 스크립트를 실행합니다.

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating
to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

## 서비스 관리 코어 설치 참조

서비스 관리 코어에는 여러 기능 플러그인이 포함되어 있습니다. 이러한 각 플러그인은 서비스 관리 프로세스를 지원하는 여러 유형의 구성요소를 설치합니다.

### 서비스 관리 코어와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 서비스 관리 코어 플러그인과 함께 설치됩니다.

Service Management Core에서 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 서비스 관리 코어와 함께 설치되는 테이블

테이블은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

테이블	설명
파트 요구 사항 [cmdb_model_part_requirement]	서비스 주문 작업과 이 작업을 완료하는 데 필요한 자산 (파트) 간의 관계를 정의합니다.
서비스 주문 모델 [cmdb_serviceorder_product_model]	서비스 주문 템플릿을 저장합니다.
서비스 작업 모델 [cmdb_servicetask_product_model]	서비스 작업 템플릿을 저장합니다.
서비스 관리 플로우	서비스 관리의 상태 플로우입니다.

테이블	설명
[sf_state_flow]	
서비스 주문 플로우 [sf_sm_order]	서비스 주문의 상태 플로우입니다.
서비스 작업 플로우 [sf_sm_task]	서비스 주문 작업의 상태 플로우입니다.
자산 사용량 [sm_asset_usage]	서비스 주문 작업과 이 작업을 완료하는 데 사용되는 자산 간의 관계를 정의합니다.
SM 범주 [sm_category]	단일 서비스 주문 템플릿을 서비스 주문 범주 값에 연결합니다.
SM 구성 모듈 [sm_config_module]	구성 설정에 따라 표시되거나 숨겨지는 탐색 모듈 집합에 구성을 연결합니다.
SM 구성 [sm_config]	서비스 관리 애플리케이션 구성.
서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	서비스 주문 작업을 완료하는 데 사용되는 인시던트 항목입니다.
서비스 주문 그룹 의존성 [sm_m2m_group_dependency]	담당 그룹에 대한 예약을 처리하는 디스패치 그룹입니다.
SM 모델 애플리케이션 [sm_m2m_model_application]	SM 애플리케이션을 부품 소싱에 자주 사용되는 하드웨어 및 소모품 모델에 연결합니다.
SM 모델 지식 [sm_m2m_model_knowledge]	모든 지식 페이지를 모든 모델에 연결합니다.
영향을 받은 CI [sm_m2m_order_affected_ci]	서비스 주문과 관련된 구성 항목입니다.
서비스 주문 작업 모델 [sm_m2m_somodel_stmodel]	서비스 작업 모델을 서비스 주문 모델에 연결합니다.
작업의 영향을 받는 CI [sm_m2m_task_affected_ci]	서비스 주문 작업과 관련된 구성 항목입니다.
서비스 주문 작업 계약 [sm_m2m_task_contract]	작업과 계약의 관계를 정의합니다.

테이블	설명
서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency]	두 서비스 주문 작업 간 의존성을 정의합니다. 업스트림 작업이 완료되어야 다운스트림 작업을 시작할 수 있습니다.
서비스 주문 작업 템플릿 의존성 [sm_m2m_task_template_dependency]	두 서비스 주문 작업 템플릿 간 의존성을 정의합니다. 업스트림 작업이 완료되어야 다운스트림 작업을 시작할 수 있습니다.
SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	서비스 관리 알림 규칙.
서비스 주문 [sm_order]	수행해야 할 작업을 정의하고 관리합니다.
파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	서비스 주문 작업과 이 작업을 완료하는 데 필요한 자산 (파트) 간 관계를 정의합니다.
서비스 작업 [sm_task]	한 사람이 한 세션에서 수행한 작업 단위(하나의 위치, 한 번)
SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	서비스 주문 템플릿에 포함될 필드와 값을 정의합니다.
작업 자산 [task_asset]	작업과 관련된 자산입니다.

### 서비스 관리 코어와 함께 설치되는 속성

속성은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

속성	설명
서비스 관리 코어에 대한 속성	
sm.template.minute.step	서비스 주문 템플릿 페이지의 날짜 시간 또는 시간 필드에 대한 기본 분 단계입니다. "sm.template"을 적절한 속성 프리픽스로 대체하여 특정 애플리케이션에 대해 재정의할 수 있습니다. 애플리케이션 구성 기록을 참조하십시오.
sm.template.hour.step	서비스 주문 템플릿 페이지의 날짜 시간 또는 시간 필드에 대한 기본 시간 단계입니다. "sm.template"을 적절한 속성 프리픽스로 대체하여 특정 애플리케이션에 대해 재정의할 수 있습니다. 애플리케이션 구성 기록을 참조하십시오.
glide.autodispatch.debug	작업을 할당할 때 자동 디스패치 엔진이 로그를 출력해야 하는지 여부입니다.

### 서비스 관리 코어와 함께 설치되는 역할

서비스 관리 코어와 함께 역할이 추가됩니다.

역할 이름 [name]	설명
personalize_read_dictionary	상태 흐름 양식에서 필드 컨트롤(예: 필수 필드, 읽기 전용 필드)을 수정할 때 서비스 관리 애플리케이션 관리자가 필드를 볼 수 있도록 허용하는 역할입니다.
sm_qualifier	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 한정자 역할입니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
sm_agent	SM 애플리케이션을 만들 때 사용되는 에이전트 역할입니다. 작업에 대한 업무를 수행합니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
sm_approver_user	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 승인자 사용자 역할입니다. 요청을 승인합니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
sm_initiator	SM 애플리케이션을 만들 때 사용되는 개시자 사용자 역할입니다. UI 접근 권한은 물론 기본과 동일한 기능을 수행할 수 있습니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
service_fulfiller	서비스 관리 사용자에게 서비스 데스크 모듈을 볼 수 있는 권한을 부여하는 역할입니다.
sm_admin	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용되는 관리자 사용자 역할입니다. 모든 데이터를 통제합니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
sm_basic	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용하는 기본 사용자 역할입니다. 요청을 읽고 생성한 후 해당 요청에 대한 후속 조치를 수행합니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
sm_dispatcher	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용하는 디스패처 사용자 역할입니다. 작업을 예약하고 에이전트에게 작업을 할당합니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
sm_read	SM 애플리케이션을 작성할 때 사용하는 읽기 전용 사용자 역할입니다. 이 역할은 템플릿 전용이며 탐색 모듈 또는 기록에 대한 실제 액세스를 제공하지 않습니다.
template_admin	서비스 관리 템플릿을 작성하고 관리할 수 있는 권한을 부여합니다.

### 서비스 관리 코어와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

스크립트 포함	설명
PartRequirementStateHandler	이전 주문을 기반으로 부품 요구 사항을 소싱 또는 제공됨으로 표시합니다.
SMTemplates	SM 템플릿에서 서비스 주문 및 관련 작업을 빌드합니다.
SMAuto할당	SNC를 둘러싼 Javascript 래퍼입니다. 필요한 속성 점두사를 자동으로 결정하는 SMAutoassignment입니다.
SMStock룸	개인 재고 보관실을 검색하고 작성합니다.

스크립트 포함	설명
BaseSM컨트롤	구성 및 알림 규칙과 같은 서비스 관리 기록에 대한 액세스를 제어하는 데 사용되는 기능을 제공합니다. 이 스크립트 포함을 수정하는 대신 SMControls 스크립트 포함을 수정하여 변경합니다.
SMConfig프로세서	구성 페이지에 대한 변경 사항을 처리합니다. 구성 페이지에서 설정한 알림 전송도 처리합니다.
SMTemplate도우미	SM 템플릿 페이지의 백엔드 코드입니다. 사용자 지정해서는 안 됩니다.
AppCreatorCMSCreation	서비스 관리 템플릿으로 만든 앱에 대한 CMS 페이지를 만듭니다.
SMDateRollup	서비스 주문 작업에서 서비스 주문으로 날짜를 롤업합니다.
SMI18nUtils (영문)	서비스 관리 및 구성 페이지를 국제화하기 위한 유틸리티입니다.
스마작스	서비스 관리 AJAX 호출을 처리합니다.
AJAXMileage계산기	부대 비용에 대한 마일리지 비용을 계산합니다.
SMCIControls	주문 및 작업에서 CI를 추가 및 제거하기 위한 서비스 관리 CI 통제.
SharedServiceUtils (영문)	공유 서비스 유틸리티
SMSourcing디스패치	소스 팝업 하단의 에이전트 일정 섹션을 지원하는 메서드를 포함합니다.
SMStateFlowCreator	ESM 기반 애플리케이션에 대한 상태 플로우를 생성하는 메서드입니다.
SMAgentStatusAJAX	SMScheduleStatus에서 사용할 수 있는 updateStatus 함수를 둘러싼 AJAX 래퍼입니다.
SMDate유효성 검사	서비스 주문 작업의 날짜가 유효하고 일정 측면에서 서로 일치하는지 확인합니다.
SMTask	서비스 관리 작업 유틸리티 기능.
AppCreatorKnowledgeCreation (영문)	"앱 작성자" 엔진이 지식베이스 페이지를 만드는 방법입니다.
SMAgentStatus	에이전트의 "일정대로" 및 상태를 업데이트하는 코드입니다.
SMApp크리에이터	서비스 관리 애플리케이션을 만드는 방법.
SMScheduleGrapper	일정 API입니다. 작업 주문 작업에서 일정 시간(밀리초)을 가져옵니다. 실제 시간이 우선하며, 사용할 수 없는 경우 예약된 시간을 반환합니다.
SMTable크리에이터	Service Management 애플리케이션용 테이블을 만드는 방법
SMControls	BaseSMControls의 확장. 구성 및 알림 규칙과 같은 서비스 관리 기록에 대한 액세스를 제어하기 위해 이 스크립트를 수정합니다.
AssetUsageFilters (영문)	AssetUsage에 대한 참조 한정자 필터입니다.
SMTask의존성	서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency] 테이블의 데이터 무결성을 제어하는 메서드 모음입니다.

스크립트 포함	설명
AppCreatorCatalogCreation (영문)	SM 애플리케이션 카탈로그를 작성합니다.
SMAssetUsage (영문)	자산 사용량 API
SMConstants	서비스 관리(SM) 플로우(sm_order 및 sm_task) 및 확장 테이블(예: wm_order, wm_task)의 상태 필드에 사용되는 상수 목록입니다.
SMNotifRuleTables (영문)	SM 알림 규칙 양식에 표시되는 테이블을 애플리케이션의 요청 및 작업 테이블로 제한합니다.
SMTransferOrders (영문)	서비스 관리 관련 이전 주문 라인을 만들거나 업데이트하는 메서드의 컬렉션입니다.
SMPortal크리에이터	SM 기반 애플리케이션에 대한 포털 및 보고서를 생성하는 방법입니다.
WMSourcing아약스	작업 주문 및 작업 주문 작업에서 사용할 수 있는 "소스" 팝업에 사용되는 AJAX 호출입니다. 트리 섹션(왼쪽)에 작업 주문 작업 및 부품 요구 사항을 표시하고, 트리를 사용하여 부품 요구 사항을 삭제 및 복사하고, 아래쪽 섹션에 대한 작업 정보 및 에이전트 정보를 검색하는 방법을 포함합니다.
SMFilter	서비스 관리를 위한 필터입니다.
SMUpgradeManager	업그레이드가 필요한 SM 애플리케이션 항목 찾기, 정보 저장 및 업그레이드를 처리합니다.
SMTemplate마이그레이션	이전 버전의 Geneva에서 SM 템플릿 마이그레이션을 처리합니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트 포함

클라이언트 스크립트는 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
제외된 필드 숨기기	SM 구성 [sm_config]	제외 목록에 따라 sm_config 필드를 숨깁니다.
읽기 전용으로 작업 시작(exp. travel chg)	서비스 주문 작업 [sm_task]	이동이 필요하고 시작되지 않은 경우 읽기 전용으로 작업을 시작합니다.
이동이 필요하고 시작되지 않은 경우에만 읽기 전용 작업 시작	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업의 위치를 다루는 디스패치 그룹 또는 할당 그룹이 없는 경우 위치 변경 후 오류를 표시합니다.
계약 필드 표시 또는 숨기기/지우기	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 벤더 비용이면 계약 필드를 표시합니다. 그렇지 않으면 계약 필드를 지우고 숨깁니다.
시작 날짜와 종료 날짜의 순서 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	시작 날짜가 종료 날짜 이전인지 확인합니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
할당 대상 업데이트 (그룹 할당 변경)	서비스 주문 [sm_order]	할당 그룹이 변경될 때 할당 대상 업데이트: - 할당 대상 필드를 지웁니다.
CI 업데이트	서비스 주문 [sm_order]	영향을 받는 CI의 변경 사항에 따라 연결된 자산과 위치를 업데이트합니다.
CI 위치 채우기	서비스 주문 [sm_order]	CI 위치를 기준으로 작업 주문 위치를 채웁니다.
check_work_duration	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 기간이 0이거나 비어 있지 않은지 확인합니다.
총 금액 계산 - 수량	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	수량이 변경되면 총 마일리지 비용을 계산합니다.
예상 여행 기간 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	예상 이동 기간이 예상 시작 시간으로 이어지지 않는지 확인합니다.
예약된 이동 시작 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	예약된 이동 시작(기간 포함)이 예약된 작업 시작 이전인지 확인합니다.
템플릿 선택됨	서비스 주문 [sm_order]	템플릿 값을 기반으로 양식을 채웁니다.
호출자 위치 채우기	서비스 주문 [sm_order]	호출자가 변경될 때 위치 필드를 설정합니다.
그룹 오류 확인	서비스 주문 [sm_order]	작업 주문의 위치를 다루는 적격성 평가 그룹이 없는 경우 로드 시 오류를 표시합니다.
사용하지 않는 관련 목록/필드 숨기기	서비스 주문 [sm_order]	애플리케이션 구성에 따라 관련이 없는 관련 목록을 숨깁니다.
CI 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	영향을 받는 CI의 변경 사항에 따라 연결된 자산과 위치를 업데이트합니다.
새 필드 유형 통제	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의 페이지의 필드 선택에 따라 적절한 필드 유형을 표시합니다.
자산 업데이트	서비스 주문 [sm_order] [sm_order]	영향을 받는 자산의 변경 사항에 따라 연결된 구성 항목 및 위치를 업데이트합니다.
필드 온로드 도우미	SM 템플릿 정의	템플릿 정의 페이지 (onload)의 필드 선택에 따라 적절한 필드 유형을 표시합니다.

기계면역

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
	[sm_template_definition]	
읽기 전용 작업 템플릿 의존성	서비스 주문 작업 템플릿 의존성 [sm_m2m_task_template_dependency]	테이블에서 작업 템플릿 의존성을 생성할 때 종속 필드를 읽기 전용 sm_m2m_task_template_dependencies 만듭니다.
위치를 필수가 아님으로 설정	재고 보관실 [alm_stockroom]	재고 보관실 유형 field_agent에 대해 위치를 필수가 아닙니다.
종료 시간 계산 (기간 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	예상 작업 기간의 변경에 기반하여 작업 주문 작업에서 예상 종료 시간을 계산합니다.
애플리케이션이 설치되지 않은 경우 오류 표시	서비스 주문 모델 [cmdb_serviceorder_product_model]	애플리케이션이 설치되지 않은 경우 오류를 표시합니다.
총 금액 계산 - 마일당 비용	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	수량이 변경되면 총 마일리지 비용을 계산합니다.
우선순위 할당	SM 구성 [sm_config]	일정을 예로 설정하고 우선순위 할당의 일관성 있는 할당 숨기기가 켜져 있습니다.
자산 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	영향을 받는 자산의 변경 사항에 따라 연결된 구성 항목 및 위치를 업데이트합니다.
읽기 전용 그룹 의존성	서비스 주문 그룹 의존성 [sm_m2m_group_dependency]	설정된 필드는 읽기 전용이 됩니다.
소싱 UI 수신기 추가	서비스 주문 작업 [sm_task]	소싱 UI에서 자동으로 업데이트되도록 이동 기간, 작업 기간 또는 예상 작업 시작에 대한 변경 사항에 대한 이벤트 리스너를 설정합니다(작업이 소싱 UI를 통해 열린 경우).
window_start 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	기간 시작이 기간 종료 이전인지 확인합니다.
필요한 수량을 읽기 전용으로 설정	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품 요구 사항에 필요한 수의 자산이 소싱된 경우 필요한 수량 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
메시지 표시	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업에 대한 예상 기한이 요청된 기한 이후이거나 자동 할당이 작동하지 않는 경우 메시지를 표시합니다.
총 금액 계산 - 유형	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 변경되면 총 마일리지 비용을 계산합니다.

이 계획은

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
할당 대상 업데이트 (그룹 할당 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	할당 그룹이 변경될 때 할당 대상 업데이트: - 할당 대상 필드를 지웁니다.
그룹 필드 숨기기	서비스 작업 모델 [cmdb_servicetask_product_model]	디스패치 큐가 꺼져 있을 때 디스패치 그룹 필드 숨기기
상태 플로우 필드 숨기기	SM 구성 [sm_config]	상태 플로우가 꺼져 있으면 양식에서 필드를 숨깁니다.
재할당 전 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업을 재할당하거나 할당 해제할 때 작업에 취소 가능한 이전 주문만 있는 경우 작업의 개인 재고 보관실에 대한 모든 이전 주문을 취소하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다.
그룹 사후 디스패치 그룹 변경 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업의 위치를 담당하는 할당 그룹이 없는 경우 로드 시 오류를 표시합니다.
세트 테이블	SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	테이블을 가능한 두 테이블로 제한하고, 아무 테이블도 선택하지 않은 경우 첫 번째 테이블을 기본값으로 설정합니다.
종료 시간 계산 (시작 시간 변경)	서비스 주문 작업 [sm_task]	예상 시작 시간 변경에 기반하여 예상 종료 시간을 계산합니다. 또한 예상 이동 시작과 함께 생성되었을 수 있는 불일치를 확인합니다.
자산을 기반으로 모델 및 수량 업데이트	자산 사용량 [sm_asset_usage]	참조하는 자산을 기반으로 자산 사용 기록의 모델 및 수량 정보를 동기화합니다.
읽기 전용 주문의 영향을 받는 CI	영향을 받은 CI [sm_m2m_order_affected_ci]	해당 필드에 대해 값을 선택한 후에만 필드를 읽기 가능하게 만듭니다.
수량 재설정	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 다시 렌터카로 변경되면 수량이 다시 1로 설정됩니다.
읽기 전용 작업의 영향을 받는 CI	작업의 영향을 받는 CI [sm_m2m_task_affected_ci]	해당 필드에 대해 값을 선택한 후에만 필드를 읽기 가능하게 만듭니다.
그룹 필드 숨기기	서비스 주문 모델 [cmdb_serviceorder_product_model]	애플리케이션이 요청 기반이 아닌 경우 담당 그룹 필드를 숨기고, 자격이 꺼져 있는 경우 적격성 평가 그룹 필드를 숨깁니다.
재할당 전 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업을 재할당하거나 할당 해제할 때 작업에 취소 가능한 이전 주문만 있는 경우 작업의 개인 재고 보관실에 대한 모든 이전 주문을 취소하라는 메시지를 사용자에게 표시합니다.

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
제출 시 부모에게 알림	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	소스 팝업 창 내에서 새 부품 요구 사항이 작성될 때마다 소스 트리를 업데이트합니다.
템플릿 업그레이드에 대한 경고 메시지 표시	SM 구성 [sm_config]	템플릿을 마이그레이션해야 하는 경우 경고 메시지를 표시합니다.
그룹 필드 검증	서비스 주문 작업 [sm_task]	디스패치 그룹 또는 할당 그룹이 작업 주문 작업의 위치를 포함하지 않는 경우 로드 시 오류를 표시합니다.
음수 및 소수점 수량이 없는지 확인	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품에 필요한 수량이 유효한지 확인합니다.
읽기 전용 작업 의존성	서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency]	테이블에서 작업 의존성을 생성할 때 종속 필드를 읽기 전용으로 설정합니다 sm_m2m_task_order.
읽기 전용으로 작업 시작(실제 이동 변동)	서비스 주문 작업 [sm_task]	이동이 필요하고 시작되지 않은 경우 읽기 전용으로 작업을 시작합니다. "에이전트 추적 시간"이 켜져 있는 경우 "이동 예약 시작" 및 "일정 시작"이 필수입니다.
SF 비활성화 경고 메시지 표시	SM 구성 [sm_config]	상태 플로우를 사용할 수 없는 경우 경고 메시지를 표시합니다.
드롭오프를 위해 재고 보관실에서 채우기	이전 주문 [alm_transfer_order]	자동 전송 주문을 생성할 때 발송 재고 보관실을 로그인한 사용자의 개인 재고 보관실로 설정합니다.
제출 전 값 설정	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의 양식을 제출하기 전에 다양한 위젯의 값을 적절한 값으로 설정합니다.
템플릿 선택됨	서비스 주문 작업 [sm_task]	템플릿 값을 기반으로 양식을 채웁니다.
유형별 개인 재고 보관실 이름	재고 보관실 [alm_stockroom]	재고 보관실이 개인 재고 보관실이 될 때 관리자를 기준으로 재고 보관실의 이름을 설정합니다.
에이전트 상태 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	할당된 에이전트의 상태를 업데이트합니다.
로드 및 모델 변경 시 UI 업데이트	자산 사용량 [sm_asset_usage]	로드 및 모델 변경 시 UI 업데이트
관리자의 개인 재고 보관실 이름	재고 보관실 [alm_stockroom]	관리자가 변경되면 개인 재고 보관실의 이름을 업데이트합니다.

기 계 연

클라이언트 스크립트 포함	테이블	설명
사용하지 않는 관련 목록/필드 숨기기	서비스 주문 작업 [sm_task]	애플리케이션 구성에 따라 관련이 없는 관련 목록을 숨깁니다.
일정 사용	SM 구성 [sm_config]	우선순위 할당을 해제하고 일정이 해제된 경우 일관된 할당을 표시합니다.
그룹 게시 위치 변경 확인	서비스 주문 [sm_order] [alm_stockroom]	작업 주문의 위치를 다루는 적격성 평가 그룹이 없는 경우 위치 변경 후 오류를 표시합니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

서비스 관리 코어와 함께 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
스크래치패드 빌드 및 정보 메시지 표시	서비스 주문 작업 [sm_task]	페이지에 초기 정보 메시지를 표시하는 데 사용되는 스크래치패드 변수를 빌드합니다.
영향을 받는 CI 변경 또는 제거됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문 양식에서 기본 CI 필드와 영향을 받는 CI 관련 목록을 동기화합니다.
작업 메모 확인	서비스 주문 [sm_order]	취소 상태로 전환되는 작업 주문에 작업 메모 필드가 채워져 있는지 확인합니다.
기본값 설정	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	기본적으로 테이블 필드를 설정합니다.
개인 재고 보관실 설정	이전 주문 [alm_transfer_order]	자동 전송 주문을 위해 재고 보관실을 로그인한 사용자의 개인 재고 보관실로 자동 설정합니다.
업데이트 세트로 익스포트	파트 요구 사항 [cmdb_model_part_requirement]	부품 요구사항 템플릿을 현재 업데이트 세트로 내보내고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하기 위한 sys_metadata_link 기록을 작성합니다.
업데이트 세트로 익스포트	서비스 주문 작업 모델 [sm_m2m_somodel_stmodell]	서비스 주문 템플릿과 서비스 작업 템플릿 간의 링크를 현재 업데이트 세트로

비즈니스 규칙	테이블	설명
		익스포트하고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하는 sys_metadata_link 기록을 작성합니다.
업데이트 세트로 익스포트	서비스 주문 작업 템플릿 [cmdb_servicetask_product_model]	서비스 작업 템플릿을 현재 업데이트 세트로 보내고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하는 sys_metadata_link 기록을 만듭니다.
업데이트 세트로 익스포트	서비스 주문 템플릿 [cmdb_serviceorder_product_model]	서비스 주문 템플릿을 현재 업데이트 세트로 보내고 템플릿을 현재 애플리케이션과 연결하는 sys_metadata_link 기록을 생성합니다.
관련 변수의 동기화 업데이트	SM 템플릿 정의 [sm_template_definition]	템플릿 정의를 연결된 카탈로그 변수와 동기화합니다.
날짜 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	기간, 예상 및 실제 시작 및 종료 날짜를 확인합니다.
위치 채우기 - 새 SOT	서비스 주문 작업 [sm_task]	가능한 경우 상위 작업 주문 위치를 기준으로 위치를 채웁니다.
add_model_filter	전역 [global]	SM 모델 애플리케이션 슬러시 버킷을 필터링하여 사용 가능한 모델을 하드웨어 및 소모품 모델로 제한합니다.
수량을 1로 재설정	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 렌터코인 경우 수량 필드를 1로 설정합니다.
알림 확인	SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	알림 규칙을 삽입하거나 업데이트할 때 사용자 또는 그룹이 선택되는지 확인합니다.
필드 에이전트 유형 확인	재고 보관실 [alm_stockroom]	개인 재고 보관실의 중복을 방지합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
비용 계산	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	유형이 마일리지일 때 비용을 계산하는데 도움이 됩니다 (Eureka 릴리스부터 시작).
자산 및 CI 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	영향을 받는 CI와 영향을 받는 자산을 동기화합니다.
작업에 이전 에이전트 할당	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 할당 대상이 변경될 때마다 이전 에이전트를 설정합니다.
템플릿에서 서비스 주문 채우기	서비스 주문 [sm_order]	템플릿으로 선택된 작업 주문 모델에서 새 작업 주문을 채웁니다.
요청된 수량 확인	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	부품 요구 사항이 있는 이전 주문 라인에서 요청된 수량이 부품 요구 사항을 이행하는데 필요한 수량을 초과하지 않는지 확인합니다 (Eureka 릴리즈 이상).
워크플로우 완료 시 서비스 주문 닫기	워크플로우 컨텍스트 [wf_context]	서비스 주문에 활성 워크플로우가 있을 때 작업 종결 롤업을 방지합니다.
하위 작업 작성	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 초안 상태를 벗어나면 템플릿에서 서비스 주문이 작성된 경우 템플릿에서 작업을 작성하고 작업 기반인 경우 기본 작업을 작성합니다.
필드 에이전트 이름 확인	재고 보관실 [alm_stockroom]	개인 재고 보관실에 유효한 관련 에이전트가 있는지 확인합니다.
경비 라인 생성	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	인시던트가 저장되고 다음 사항이 모두 true인 경우 인시던트의 비용을 기반으로 경비 라인을 생성하거나 업데이트합니다.  • 상태가 발생됨입니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형이 없음이 아닙니다.</li> <li>• 비용은 0이 아닙니다</li> </ul>
확인	서비스 주문 그룹 의존성 [sm_m2m_group_dependency]	의존성이 유효한지 확인합니다.
SM 작업에서 CI 확인	영향을 받는 CI [task_ci]	작업에 대해 영향을 받는 CI가 주문에 대해서도 영향을 받는 CI인지 확인합니다.
벤더 유형 관리자 필요	사용자 그룹 [sys_user_group]	벤더 그룹에는 벤더가 필요합니다.
파트 요구 사항	서비스 주문 작업 [sm_task]	템플릿으로 사용되는 서비스 주문 작업 모델에 대해 구성된 부품 요구 사항에서 서비스 주문 작업에 대한 부품 요구 사항을 생성합니다. 할당되지 않거나 재할당될 때 자산을 확보합니다. 작업이 종결되면 자산 사용량을 업데이트합니다.
디스패치 메서드 적용	서비스 주문 작업 [sm_task]	애플리케이션의 할당 방법이 워크플로우 또는 자동일 때 작업을 할당할 준비가 되었다고 표시되면 자동으로 작업을 할당합니다.
그룹 변경 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업 주문 작업에서 할당 및 디스패치 그룹에 대한 변경 사항을 확인합니다.
이전 에이전트 주문 시 할당	서비스 주문 [sm_order]	순서 할당 대상이 변경될 때마다 이전 에이전트를 설정합니다.
변경 사항 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	디스패치 그룹 및 할당 그룹 유형이 일치하고 필요한 경우 작업 메모가 제공되는지 확인합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
전환	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업이 수락되고 작업 시작이 채워지면 작업을 진행 중으로 설정합니다.
동기화 카탈로그	SM 구성 [sm_config]	서비스 관리 구성이 변경되면 애플리케이션 카탈로그를 동기화합니다.
표시 시 필요한 날짜 설정	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	서비스 주문 연결 작업의 예상되는 이동 시작에 필요한 부품 요구 사항을 설정합니다.
요청 기반 디스패치	서비스 주문 [sm_order]	애플리케이션 구성에 따라 서비스 주문 디스패치를 담당합니다.
스크래치패드 빌드 및 정보 메시지 표시	서비스 주문 [sm_order]	페이지에 초기 정보 메시지를 표시하는 데 사용되는 스크래치패드 변수를 빌드합니다.
TaskTemplateDependencies의 루프 방지	서비스 주문 작업 템플릿 의존성 [sm_m2m_task_template_dependency]	작업 템플릿 의존성의 루프를 방지합니다.
getMainSMModels	전역 [global]	서비스 주문 작업 템플릿을 서비스 주문 템플릿에 연결할 때의 슬러시 버킷 필터입니다.
작업 계약 M2M	서비스 관리 인시던트 [sm_incidentals]	계약, Expense Line 및 부대 비용을 동기화합니다.
작업에 대한 알림	서비스 주문 작업 [sm_task]	구성 페이지에 지정된 필드의 값이 변경되고 작업이 변경되면 알림을 보냅니다.
스크래치패드 테이블 빌드	SM 알림 규칙 [sm_notification_rule]	알림 규칙 페이지에 표시할 테이블을 설정합니다.
TOL을 기준으로 PR 업데이트	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	연결된 이전 주문 라인의 스테이지가 변경될 때 파트 요구 사항을 업데이트합니다.
제거된 자산 추가	자산 사용량	자산 제거의 유효성을 결정하고 제거된

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[sm_asset_usage]	자산을 그에 따라 업데이트합니다.
벤더 그룹에서 관리자 추가/제거	그룹 [sys_user_group]	벤더 그룹의 그룹 관리자가 변경되면 새 관리자를 그룹 구성원으로 추가하고 이전 관리자를 그룹 구성원에서 제거합니다.
서비스 관리 그룹 유형	그룹 [sys_user_group]	디스패치 그룹 범위 정보에 대한 데이터 무결성을 보장합니다.
영향을 받는 CI 삭제	영향을 받는 CI [task_ci]	서비스 주문 양식의 기본 CI 필드와 영향을 받는 CI 관련 목록 간 동기화 메커니즘의 일부입니다.
작업 의존성의 루프 방지	서비스 주문 작업 의존성 [sm_m2m_task_dependency]	순환 작업 주문 작업 의존성을 방지합니다.
계단식 SO 삭제	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 삭제되면 서비스 주문 작업 및 검사 목록을 삭제합니다.
개인 재고 보관실 만들기	사용자 역할 [sys_user_has_role]	사용자에게 에이전트 역할이 할당되면 사용자에 대한 개인 재고 보관실을 만듭니다(아직 없는 경우).
개인 재고 보관실 삭제	사용자 역할 [sys_user_has_role]	사용자에게서 모든 에이전트 역할이 제거되면 사용자의 개인 재고 보관실을 삭제합니다.
파트 요구 사항 확인	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품 요구 사항을 확인하고 부품의 가용성을 확인합니다. 소싱 정보를 확인합니다.
템플릿 워크플로우 및 이동 작업 호출	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문에 대한 워크플로우를 시작하고 하위 작업을 보류 중인 디스패치로 이동합니다.
그룹 채우기 - 적격성 평가	서비스 주문 [sm_order]	가능한 경우 위치를 기준으로 적격성 평가 그룹을 채웁니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
카탈로그 생성	서비스 주문 템플릿 [cmdb_serviceorder_product_model]	자동 게시가 켜져 있는 경우 해당 기록 생성자를 만듭니다.
일정 채우기	서비스 주문 작업 [sm_task]	아직 설정되지 않은 경우 일정 필드를 채웁니다. 상태가 보류 중인 디스패치로 변경되는 경우에만 설정됩니다.
요청 알림	서비스 주문 [sm_order]	구성 페이지에 지정된 필드의 값이 변경되고 작업이 변경되면 알림을 보냅니다.
단계적 삭제 검사 목록	서비스 주문 작업 [sm_task]	서비스 주문 작업이 삭제되면 검사 목록을 삭제합니다.
스크래치패드	SM 구성 [sm_config]	SM 구성 양식에 대한 스크래치패드를 빌드합니다.
TOL 확인 및 가용성 검사	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인 상태 변경을 확인하고 자산을 재고 보관실에서 사용할 수 있는지 확인합니다.
모든 경비 라인 삭제	SM 인시던트 [sm_incidentals]	인시던트가 삭제될 때 경비 라인을 삭제합니다.
일정 채우기 - 새 SOT	서비스 주문 작업 [sm_task]	아직 설정되지 않은 경우 일정 필드를 채웁니다. 상태가 디스패치 보류 중으로 변경되는 경우에만 설정됩니다.
위치 채우기	서비스 주문 [sm_order]	가능한 경우 호출자가 식별한 영향을 받는 CI를 기반으로 위치를 채웁니다.
아무 것도 설정되지 않은 경우 기본으로 추가	영향을 받는 CI [task_ci]	기본 CI가 없는 경우 구성 항목을 영향을 받는 기본 CI로 추가합니다.
변경 사항 롤업	서비스 주문 작업 [sm_task]	상태 변경 내용 및 예상 작업 시간을 서비스 주문에 롤업합니다.
스크래치패드 빌드	서비스 주문 템플릿 [cmdb_serviceorder_product_model]	서비스 주문 템플릿 양식에 대한

비즈니스 규칙	테이블	설명
		스크래치패드를 설정합니다.
자산 및 CI 확인	서비스 주문 [sm_order]	영향을 받는 CI와 영향을 받는 자산을 동기화합니다.
미할당	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 할당되지 않을 때 상태를 준비로 다시 설정합니다.
우선순위 전파	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문에서 서비스 주문 작업으로 우선순위를 전파합니다.
구성 설정 적용	SM 구성 [sm_config]	SM 구성 기록에 대한 변경 사항을 처리합니다.
에이전트 상태 업데이트	서비스 주문 작업 [sm_task]	작업에 할당된 에이전트의 상태를 업데이트합니다.
스크래치패드 빌드	서비스 주문 작업 템플릿 [cmdb_servicetask_product_model]	서비스 주문 작업 템플릿 양식에 대한 스크래치패드를 설정합니다.
재할당 전 확인	서비스 주문 작업 [sm_task]	전환 중인 이전 주문이 있을 때 작업을 재할당하지 않도록 스크래치패드를 설정합니다.
중복 주문 방지 영향을 받는 CI	영향을 받는 CI [task_ci]	영향을 받는 중복 CI 방지
미할당	서비스 주문 작업 [sm_task]	이전 주문이 있는 경우 작업 재할당을 방지합니다.
SNC - 상위 워크플로우 실행 (승인)	승인 [sysapproval_approver]	승인이 "추가 정보 필요" 또는 "중복"으로 설정된 경우 주문 워크플로우를 처리합니다.
getTaskSMMModels	전역 [global]	슬러시 버킷 서비스 주문 템플릿을 서비스 작업 템플릿에 연결할 때의 필터입니다.
소싱 후 모델 변경 방지	파트 요구 사항 [sm_part_requirement]	부품 요구사항이 소싱된 후 모델을 변경하지 못하게 합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
TOL이 전달될 때 AssetUsage 작성	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인이 제공되면 자산 사용량을 작성합니다.
AssetUsage 삭제 시 자산 릴리스	자산 사용량 [sm_asset_usage]	자산 사용량이 삭제되면 자산을 사용할 수 있도록 합니다.
WOT에서 TOL을 기존 TO로 리디렉션	주문 이전 라인 [alm_transfer_order_line]	이전 주문 라인의 "시작" 위치와 "종료" 위치가 동일한 경우 서비스 주문에 대해 동일한 이전 주문 아래에 이전 주문 라인을 그룹화하려고 시도합니다.
그룹 채우기 - 디스패치/작업	서비스 주문 작업 [sm_task]	하나의 디스패치 그룹만이 작업 위치를 담당하고 하나의 할당 그룹만 디스패치 그룹에 포함되는 경우 디스패치 그룹 및 할당 그룹을 채웁니다.

서비스 관리 코어와 함께 설치되는 이메일 알림

이메일 알림은 서비스 관리 코어와 함께 추가됩니다.

알림	테이블	설명
`\${Request_Label}이 (가) 이메일에서 작성됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 관리 템플릿에서 만든 새 애플리케이션에 대한 알림을 작성하는 데 사용되는 템플릿입니다. 이 알림은 비활성 상태로 유지되어야 하며 사용되어서는 안 됩니다.
`\${Request_Label}이 (가) 변경됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 관리 템플릿에서 만든 새 애플리케이션에 대한 알림을 작성하는 데 사용되는 템플릿입니다. 이 알림은 비활성 상태로 유지되어야 하며 사용되어서는 안 됩니다.
`\${Task_Label}이 (가) 변경됨	서비스 주문 [sm_order]	서비스 관리 템플릿에서 만든 새 애플리케이션에 대한 알림을 작성하는 데 사용되는 템플릿입니다. 이 알림은 비활성 상태로 유지되어야 하며 사용되어서는 안 됩니다.

## 계획된 유지보수

애플리케이션 서비스 관리 은 계획된 유지보수 아니지만 애플리케이션과 함께 서비스 관리 작동하여 조직이 예방 차원에서 자산을 정기적으로 유지관리할 수 있도록 지원합니다.

계획된 유지보수 유지관리 계획을 사용하여 작업 주문 또는 시설 요청 생성을 트리거합니다. 이러한 작업 주문 및 시설 요청은 장치 및 차량 또는 유지 보수가 필요한 거의 모든 유형의 자산에 대한 유지 보수를 수행하는 방법을 지정합니다. 작업 주문 및 요청은 다음을 기반으로 할 수 있습니다.



### SM과 함께 설치되는 역할 계획된 유지보수

역할 이름 [name]	설명
plan_maint_admin	계획된 유지 관리 관리자입니다.

### SM과 함께 설치되는 스크립트 포함 계획된 유지보수

스크립트 포함	설명
PlannedMaintenanceUtils (영문)	계획된 유지보수를 위한 유틸리티입니다.
PlannedMaintenanceAjax	AJAX 진입점은 PlannedMaintenanceUtils입니다.

### SM과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트 계획된 유지보수

클라이언트 스크립트	테이블	설명
필드 표시 업데이트 - 트리거 유형 변경	유지관리 일정 [sm_schedule]	선택한 트리거 유형에 따라 유지관리 일정 양식에 표시되는 필드를 업데이트합니다.
필드 표시 업데이트 - 반복 변경	유지관리 일정 [sm_schedule]	선택한 반복에 따라 유지관리 일정 양식에 표시되는 필드를 업데이트합니다.
유형 변경 시 테이블 업데이트	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	선택한 모델을 기반으로 테이블 필드를 업데이트합니다(모델 기반 계획의 경우).
모든 필드 확인	유지관리 일정 [sm_schedule]	<b>every</b> 필드가 양수인지 확인합니다. 그렇지 않으면 기본값은 1입니다.
모델 변경 시 테이블 업데이트	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	선택한 모델을 기반으로 테이블 필드를 업데이트합니다(모델 기반 계획의 경우).

### SM과 함께 설치되는 비즈니스 규칙 계획된 유지보수

비즈니스 규칙	테이블	설명
유지관리 계획 기록 업데이트	서비스 주문 [sm_order]	서비스 주문이 종결되면 유지관리 기록 (sm_m2m_maint_plan_to_record)을 업데이트합니다.
m2m 일정 기록 업데이트	유지관리 일정 [sm_schedule]	미터 또는 기간 필드가 변경되면 다음 값 또는 다음 실행 시간을 다시 계산합니다.
활성 변경	유지관리 계획 기록 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	유지관리 계획 기록의 활성 플래그에 대한 변경 사항을 처리합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
활성 삽입	유지관리 계획 기록 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	유지관리 계획 기록의 활성 플래그에 대한 변경 사항을 처리합니다.
활성 변경	유지관리 일정 [sm_schedule]	유지관리 일정에 대한 활성 플래그의 변경을 처리합니다.
활성 변경	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	유지관리 계획의 활성 플래그에 대한 변경 사항을 처리합니다.
활성 삽입	유지관리 일정 [sm_schedule]	유지관리 일정에 대한 활성 플래그의 변경을 처리합니다.
새 기록에 계획 적용	유지관리 계획 [sm_maint_plan]	새 기록에 적용 필드가 변경될 때마다 새 기록에 계획을 적용하기 위한 비즈니스 규칙을 업데이트합니다.

### SM과 함께 설치되는 예약된 작업 계획된 유지보수

예약된 작업	설명
계획된 유지보수 야간 실행	활성 유지관리 계획을 기반으로 유지관리 요청을 작성합니다.

### 유지보수 계획 관리

계획된 유지보수를 사용하면 정기적인 유지 관리가 필요한 장비에 대한 유지 관리를 생성, 유지 관리 및 예약할 수 있습니다.

유지관리 계획은 CI 클래스, 제품 모델 또는 기타 기준(예: 위치)을 지정하고 수행할 유지관리를 지정합니다. 유지관리 일정은 유지관리를 수행하는 빈도와 시기를 지정하여 타이밍을 지정합니다.

예를 들어 특정 제품 모델의 모든 에어컨을 검사하고 청소하도록 유지관리 계획을 구성할 수 있습니다. 유지 관리 일정에는 검사가 6개월마다 수행되도록 지정되어 있습니다.

유지보수 계획 및 일정은 해당 장비에 대해 열린 서비스 관리, 작업 주문 및 시설 요청도 고려합니다.

#### 첫 번째 유지 보수 타이밍

기본적으로 첫 번째 계획된 유지 관리는 일정에 입력된 타이밍을 기준으로 예약됩니다. 예를 들어 6개월마다 에어컨을 검사하는 일정을 만들면 첫 번째 유지 관리는 일정을 만든 시간으로부터 6개월 후에 발생합니다.

첫 번째 유지관리 날짜를 예약하려면:

1. 유지관리 일정 양식으로 이동합니다.
2. 요청 시 실행 관련 링크를 클릭합니다.
3. 지금 실행 필드의 선택을 취소합니다.
4. 다음 실행 날짜 선택 필드에서 달력을 사용하여 원하는 날짜를 선택합니다.
5. 날짜를 저장합니다.
6. 일정을 클릭합니다. 이렇게 하면 유지관리 계획 기록의 다음 실행 시간이 업데이트됩니다.

필요에 따라 유지관리 일정을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어, 정기 간격의 기한이 다음 달인 경우 이전 또는 이후 날짜를 선택하여 유지관리가 발생할 때 변경할 수 있습니다.

### 유지관리 계획 만들기

유지 관리 계획을 만들 때 양식의 옵션은 유지 관리를 수행하는 방법과 시기를 결정하는 데 도움이 됩니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: SM 관리자

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지관리 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 의미 있는 이름과 짧은 설명을 지정하고 양식을 작성한 다음 제출을 클릭합니다.

#### 유지관리 계획

필드	설명
번호	유지관리 계획에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
조건	
유형	<p>유지관리를 수행해야 하는 시기를 결정하는 트리거 유형입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 모델 기반: 제품 모델과 같은 CI의 지정된 모델을 기반으로 유지관리 계획을 세웁니다.</li> <li>◦ 일반: 테이블과 필터를 기반으로 유지보수 계획을 세웁니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 모델 기반 계획은 하드웨어 모델, 특히 하나 이상의 모델 범주가 정의된 모델에만 적용됩니다.</p>
모델	<p>예방 유지관리가 필요한 CI를 식별하려면 하나 이상의 <a href="#">제품 카탈로그 항목</a>을 선택합니다. 모델을 선택하면 연결된 테이블이 테이블 필드에 나타납니다. 예를 들어, 특정 PC 모델을 선택하면 테이블 필드에 컴퓨터 [cmdb_ci_computer]이 표시됩니다. 이 필드는 모델 기반 유형을 선택한 경우에 나타납니다.</p> <p>동일한 범주에서 모델을 두 개 이상 선택하면 테이블이 변경되지 않습니다. 그러나 다른 범주에서 CI를 선택하면 테이블 필드에는 선택한 모든 CI를 포함하는 최하위 수준 테이블이 표시됩니다. 예를 들어 두 대의 PC와 한 대의 레이저 프린터를 선택하면 해당 테이블에 컴퓨터와 프린터가 포함되므로 테이블 필드가 하드웨어 [cmdb_ci_hardware]로 바뀝니다. 그런 다음 컴퓨터 랙을 추가하면 테이블 필드가 모든 CI를 포함하는 구성 항목 [cmdb_ci]으로 변경됩니다.</p>
테이블	일반 유형을 선택한 경우 유지 관리 계획과 연결할 테이블을 선택합니다. 모델 기반 유형을 선택한 경우 이 필드에는 선택한 모든 CI가 포함된 최하위 수준 테이블이 표시됩니다.
필터 조건	유지관리할 특정 자산을 찾기 위한 필터 조건입니다. 필터링 기준과 일치하는 선택한 테이블의 기록만 유지관리해야 합니다.
일치하는 새 기록에 적용	이 유지관리 계획에 대해 정의된 일정이 계획이 마지막으로 실행된 이후 지정된 테이블에 추가되고 필터 조건에 입력된 조건을 충족하는 모든 기록에 적용되도록 하려면 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 <a href="#">필터링된 기록에 유지관리 계획 연결</a> 문서를 참조하십시오.

필드	설명
작업 작성 정책	<p>이미 유지관리 중인 기록에서 유지관리 계획이 실행될 때 수행할 작업을 지정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 변경 안 함: 새 작업을 만들거나 기존 작업을 삭제하는 것을 허용하지 않습니다.</li> <li>◦ 기존 취소: 현재 계획과 연결된 작업을 삭제할 수 있습니다.</li> <li>◦ 기존 작업에 추가: 기존 활성화 작업과 함께 새 작업을 유지관리 계획에 추가할 수 있습니다.</li> </ul>

이제 유지관리 계획이 준비되었습니다 [유지관리 일정 구성](#).

- i** 주: 자산, CI 및 사용자 참조 필드를 추가하도록 [양식을 구성할](#) 수 있습니다. 이러한 필드는 관련 테이블에 적절하게 미리 채워져 있으며 보고서를 생성하는 데 유용할 수 있습니다. 유지관리 계획에 대해 구성 항목이 선택되고 구성 항목이 자산과 연결되면 자산 필드가 해당 CI로 미리 채워집니다.
- i** 주: 유지 관리 계획을 정의하고 계획에 대한 유지 관리 일정을 만든 후에는 유형, 모델 및 테이블 필드 또는 필터 조건을 변경할 수 없습니다. 변경으로 인해 충돌이 발생할 수 있습니다. 이러한 필드를 변경해야 하는 경우 먼저 유지관리 일정을 삭제한 다음 원하는 설정으로 일정을 다시 만듭니다.

### 에 대한 속성 설정 계획된 유지보수

다음에서 속성을 구성합니다 [계획된 유지보수](#) . [계획된 유지관리](#) > 속성.

#### 트리거 속성

이 속성을 사용하여 계획된 유지관리 간격을 고정 측정기에서 유지합니다.

(planned\_maintenance.고정\_미터)

계산된 미터 트리거를 유지합니다. 그림을 참조하십시오.

- 가장 최근 작업 주문이 이후 미터 값으로 완료된 경우에도 원래 계산된 미터 값으로 다음 계획된 유지보수를 수행하려면 확인란을 선택합니다.
- 작업 주문이 완료되었을 때 판독값을 사용하여 미터 계산을 다시 시작하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

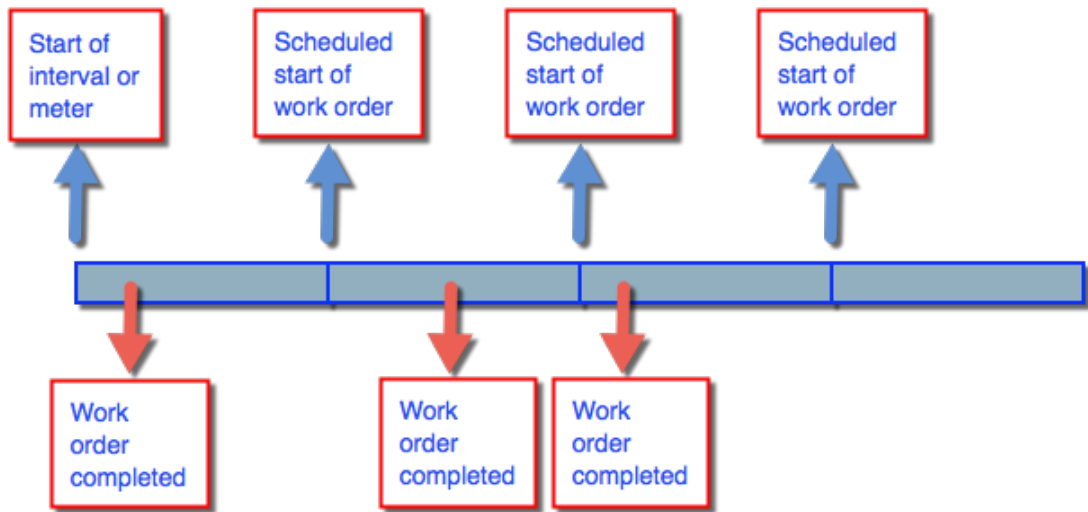
이 속성을 사용하여 계획된 유지관리 간격을 고정 간격으로 유지합니다.

(planned\_maintenance.고정\_간격)

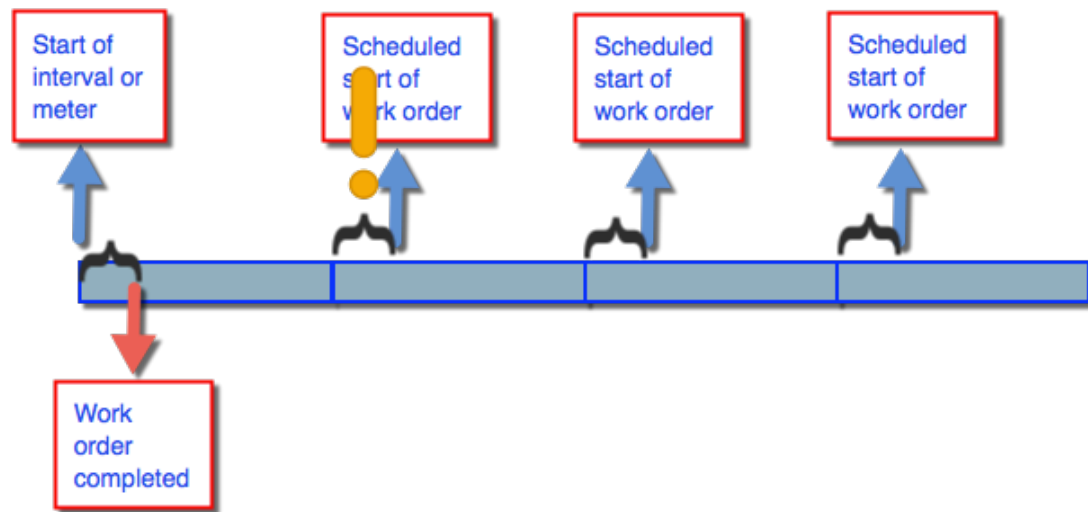
계산된 간격 트리거를 유지합니다. 그림을 참조하십시오.

- 가장 최근의 작업 주문이 늦게 완료된 경우에도 구성된 간격을 기준으로 원래 계산된 시간/날짜에 다음에 계획된 유지관리를 수행하려면 확인란을 선택합니다.
- 작업 주문이 완료되면 간격 계산을 다시 시작하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

## 'Preserve the calculated trigger': Selected



## 'Preserve the calculated trigger': Not selected



기 계 연 역

### 유지관리 일정 구성

유지 관리 계획을 만든 후 계획을 실행해야 하는 시기를 결정하는 특정 기준을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sm\_admin

### 이 태스크 정보

유지관리 계획을 설정하는 자산 또는 CI에 따라 단일 계획 또는 여러 계획을 만들 수 있습니다. 예를 들어 매월 1일과 15일에 컴퓨터 클래스를 재부팅할 계획을 설정할 수 있습니다.

- i 주: 동일한 계획에 대해 여러 유지관리 일정을 정의할 때는 신중하게 계획해야 합니다. 예를 들어, 3개월마다 프린터 카트리지를 교체하는 일정을 하나 설정합니다. 10,000페이지가 인쇄될 때마다 카트리지를 교체하도록 다른 일정을 설정합니다. 이 충돌로 인해 카트리지가 같은 주에 두 번 교체될 수 있습니다. 일정이 서로 겹치지 않는지 확인합니다.

계획과 연결된 템플릿에 따라 하나 이상의 서비스 관리 작업 주문 및 시설 요청이 자동으로 생성됩니다.

유지관리 일정은 기간 또는 측정기를 기반으로 할 수 있으며 처음 발생하는 관련 조건에 의해 트리거될 수 있습니다. 예를 들어, 유지관리 일정 양식에서 기간 또는 미터 를 자동차 유지관리 일정의 트리거로 선택한 다음 기간을 3개월로, 미터를 5,000마일로 정의합니다. 일정은 둘 중 먼저 도래하는 것에 의해 트리거됩니다. 기간 또는 측정기 트리거를 선택하면 유지관리 계획 양식의 유지관리 계획 기록 관련 목록에 다음 실행 시간 및 다음 실행 값 필드가 채워집니다.

**i** 주: 유지관리 계획 기록에서 다음 실행 시간 필드에 표시되는 타임스탬프는 계획된 유지관리를 실행하기 위해 설정된 시간과 같지 않습니다. 계획된 유지 관리 야간 실행 레코드의 다음 작업 필드에는 계획된 유지 관리에 대해 실제 예약된 작업 실행 시간이 표시됩니다.

예약된 작업이 실행되면 다음 실행 시간 필드의 값이 다음 계획된 유지관리 야간 실행 작업의 시간 세트보다 작은지 확인하고, 작으면 시스템에서 요청을 생성합니다. 계획된 야간 유지 관리가 실행되지 않으며 다음 실행 시간을 기준으로 요청이 생성되지 않습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지관리 > 유지관리 계획.
2. 유지관리 일정에 연결할 유지관리 계획의 수를 클릭합니다.
3. 유지관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 의미 있는 이름과 간단한 설명을 지정하고 양식을 작성한 다음 제출을 클릭합니다.

**i** 주: 양식이 다음 작업 필드를 표시하도록 구성된 경우 첫 번째 유지관리를 수행할 날짜와 시간을 선택할 수 있습니다.

### 유지관리 일정

필드	설명
계획	이 일정이 속한 유지관리 계획의 이름입니다.
활성	유지관리 계획에 대한 일정을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다.
트리거	<p>계획 실행을 트리거하는 타이밍 조건입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 기간: 유지 보수는 시간을 기준으로 수행됩니다. 선택에 따라 기간을 정의하는 추가 필드가 표시됩니다.</li> <li>◦ 미터: 카운트를 기준으로 수행할 유지관리입니다. Every(간격) 필드와 Field(필드) 필드가 나타납니다.</li> <li>◦ 조건: 특정 조건이 충족될 때 수행되는 유지 보수입니다. 필터 조건 필드가 나타납니다</li> <li>◦ 스크립트: 유지 관리 계획을 실행하기 위한 고급 조건을 적용합니다. 스크립트 필드가 나타납니다.</li> <li>◦ 기간 또는 측정기: 유지 관리는 시간과 횟수 중 먼저 도래하는 것을 기준으로 수행됩니다. 기간 및 미터 상세 정보를 지정해야 합니다.</li> </ul>
트리거 유형	유지관리 일정의 기간 범주입니다. 예를 들어 매월을 선택하면 매월 유지관리를 실행할 날짜를 지정할 수 있도록 기 한 필드가 나타납니다. 선택한 트리거 유형에 따라 다른 필드가 나타납니다. 이 필드는 트리거에 대해 기간을 선택한 경우에 나타납니다.
반복	반복 빈도입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 간격을 선택한 경우에 나타납니다.
기한 일 (주 중)	반복되는 요일입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 매주를 선택한 경우에 나타납니다.

필드	설명
기한 일 (월 중)	반복할 달의 일입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 매월 또는 매년을선택한 경우에 나타납니다.
기한 월	반복되는 월입니다. 이 필드는 트리거 유형으로 매년을 선택한 경우에 나타납니다.
기한	시간(시, 분, 초)입니다. 이 필드는 간격을 제외한 모든 트리거 유형에 대해 나타냅니다.
간격	유지관리 계획을 실행하기 전에 기록해야 하는 발생 횟수(예: 마일 또는 페이지)입니다. 영(0)보다 커야 합니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터를 선택한 경우에 나타냅니다.
필드	각 필드의 발생이 적용되는 대상을 정의하는 데 사용되는 필드입니다. 예를 들어, 페이지 필드를 입력하면 계획에 정의된 작업이 수행되기 전에 인쇄되는 페이지 수가 <b>Every</b> 필드에 포함될 수 있습니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터를 선택한 경우에 나타냅니다.
테이블	유지관리를 위해 선택한 자산 또는 CI와 연결된 테이블을 나열합니다. 이 필드는 트리거에 대해 미터 또는 조건을 선택한 경우에 나타냅니다.
지연 시간	작업을 시작해야 하는 날짜를 결정하기 위해 요청된 기한 이전 일 수입니다. 이 날짜는 작업의 예약된 시작 필드에 미리 채워집니다. 이 필드는 트리거에 대해 기간을 선택한 경우에 나타냅니다.
조건	유지관리 일정을 실행할지 여부를 결정하는 조건입니다. 이 필드는 트리거에 대해 조건을 선택한 경우에 나타냅니다.
스크립트	유지관리 일정을 실행할지 여부를 결정하는 스크립트입니다. 이 필드는 트리거에 대해 스크립트를 선택한 경우에 나타냅니다. 스크립트가 true를 반환하면 유지관리가 실행됩니다. "current" 변수를 사용할 수 있으며 CI와 같이 유지관리 중인 기록을 나타냅니다.

4. 다음에 계획된 유지보수를 원래 계산된 시간/미터 값에서 발생해야 하는지 또는 작업 주문이 완료된 시간부터 미터/간격 계산을 다시 시작할지 여부를 지정합니다.  
[에 대한 속성 설정 계획된 유지보수](#) 문서를 참조하십시오.

### 유지관리 일정 변경

기존 유지관리 일정을 변경하고 저장하면 이전에 연결된 모든 기록이 그에 따라 업데이트됩니다.

다음 예제에서는 변경 후 예상할 수 있는 동작 유형에 대해 설명합니다.

- 일정을 기간 기반에서 미터 기반 일정으로 변경하면 다음 실행 시간이 지워지고 연결된 기록이 대신 다음 실행 값으로 채워집니다.
- 미터 기반 일정에 따라 매 필드가 변경되면 다음 실행 값은 기존의 마지막 실행 값을 기준으로 업데이트되거나 마지막 실행 값이 없는 경우 자산의 현재 값에서 업데이트됩니다.
- 미터 기반 일정의 필드 값을 변경하면 일정과 연결된 기록의 다음 실행 값이 새 필드 값을 기준으로 다시 계산됩니다.
- 간격 기반 일정의 경우 한 트리거 유형에서 다른 트리거 유형으로 변경하면 기존의 마지막 실행 시간 값을 기준으로 하거나 마지막 실행 시간이 없는 경우 지금 을 기준으로 다음 실행 시간이 업데이트됩니다.

### 필터링된 기록에 유지관리 계획 연결


필터링 기준을 사용하여 유지관리 계획을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 "apple"로 시작하는 컴퓨터를 포함하는 모든 기록에 유지관리 계획을 적용할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: SM 관리자

프로시저

1. [유지관리 계획 만들기](#).
2. 유지관리 계획을 사용해야 하는 기록을 캡처하도록 필터 조건을 설정합니다.

**i** 주: 새로 고침()을 클릭하여 일치하는 기록 수를 볼 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. [유지관리 일정 구성](#).
5. 유지 관리 계획의 관련 링크 에서 필터링된 기록에 일정 적용을 클릭합니다.

결과

일정은 지정된 필터 조건을 충족하는 기록에 적용됩니다.

**i** 주: 여러 일정이 정의된 경우 필터링된 기록에 일정 적용을 클릭하면 일치하는 기록에 모두 적용됩니다. 자세한 내용은 [유지관리 일정 구성](#) 문서를 참조하십시오. 유지관리 일정에도 이와 동일한 기능이 있습니다. 일정의 관련 링크 에는 필터링된 기록에 일정 적용 링크도 포함되어 있습니다. 유지관리 일정에서 이 링크를 클릭하면 연결된 유지관리 계획의 필터 조건을 충족하는 기록에는 이 특정 일정만 적용됩니다.

일치하는 기록에 일정 템플릿 연결

인스턴스는 유지관리 일정이 실행될 때 작업 주문 및 시설 요청과 같은 적절한 요청과 작업을 자동으로 생성할 수 있도록 유지관리 일정에 템플릿을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: SM 관리자

이 태스크 정보


### #### ## ##이라는 예약된 작업이 일정을 평가하고 일정의 미터 또는 간격 기준이 충족되거나 초과되는지 확인하면 유지관리 일정이 실행되고 요청 또는 주문이 생성됩니다. [예약된 작업을 실행하여 비즈니스에 편리한 요일이나 시간에 실행되는 유지관리 일정을 실행할 수 있습니다.](#)

자동 생성된 각 서비스 주문은 다음과 같은 방법으로 유지관리 중인 기록에 연결됩니다.

- 각 서비스 주문 기록 테이블 및 기록 ID 필드는 항상 유지관리 중인 기록의 테이블 이름과 ID로 채워집니다.
- 유지관리 중인 기록이 구성 항목인 경우 영향을 받는 CI 주문 필드가 채워집니다.

프로시저

1. [유지관리 계획 만들기](#).
2. 필터 조건을 추가하여 유지관리 계획을 적용할 기록을 식별합니다.

**i** 주: 새로 고침()을 클릭하여 일치하는 기록 수를 표시할 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. [유지관리 일정을 정의하거나 선택합니다](#).
5. 유지관리 일정 관련 목록에서 일정의 이름을 클릭합니다.  
유지관리 일정 양식에 일정 템플릿 관련 목록이 나타납니다.
6. 일정 템플릿 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.  
구성원 편집 슬러시버킷에는 다음 애플리케이션을 사용하여 정의된 모든 서비스 주문, 작업 관리 및 시설 요청 템플릿이 표시됩니다.

- 제품 카탈로그 > 템플릿 > 작업 주문 템플릿
  - 시설 > 카탈로그&지식 > 시설 요청 템플릿
7. 일치하는 레코드에 적용할 템플릿을 Collection(컬렉션) 버킷에서 **Model List**(모델 목록) 버킷으로 이동한 다음 Save(저장)를 클릭합니다.
  8. Maintenance Schedule(유지관리 일정) 헤더에서 Back(뒤로)을 클릭합니다.

**결과**

연결된 기록에서 실행 중인 예약된 작업에 의해 생성된 작업 주문 또는 시설 요청에는 선택한 템플릿이 포함되어 있습니다.

**예약된 작업을 실행하여 유지관리 일정 실행**

미터, 기간, 스크립트 또는 조건 기준이 충족될 때마다 유지관리 일정이 실행됩니다. 임시 일정 기능을 사용하여 유지관리 일정을 수동으로 실행할 수도 있습니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: SM 관리자

**이 태스크 정보**

유지관리 일정은 ### #### ## ## 예약된 작업을 사용하여 정기적으로 실행됩니다. 예약된 작업이 실행되면 일정 기준을 충족하는 모든 기록(현재 날짜의 모든 기록 포함)에 대해 적절한 서비스 주문이 생성됩니다.

야간 계획된 유지관리 예약 작업을 구성하려면 다음을 수행합니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 예약된 작업.
2. 계획된 유지 관리 야간 실행을 엽니다.
3. Related Links(관련 링크)에서 **Configure Job Definition**(작업 정의 구성)을 클릭합니다.
4. 작업 실행에 대해 다른 일정을 지정하려면 실행 및 시간 필드를 변경합니다.  
예약된 작업은 이 작업에 대한 유지관리 계획 기록의 다음 실행 시간 필드에 설정된 값을 기반으로 실행되지 않습니다. 자세한 내용은 [유지관리 일정 구성](#) 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 언제든지 예약된 작업을 실행하려면 지금 실행을 클릭하십시오.  
예약된 작업은 이전에 정의된 모든 일정을 평가하고 실행하도록 예약된 일정을 실행합니다.

**i** 주: 일치하는 레코드가 유지관리 계획과 연결된 후 유지관리 계획과 연결된 테이블에서 하나 이상의 레코드가 삭제되는 경우 다음 야간 실행은 제거된 자산과 연결된 모든 레코드를 제거합니다.

**요청 시 유지관리 일정 실행**

유지관리 일정은 일반적으로 ### #### ## ##이라는 예약된 작업을 사용하여 실행됩니다. 그러나 일정을 즉시 실행하거나 일정이 실행되는 날짜를 변경할 수 있습니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: admin


**이 태스크 정보**

요청 시 유지관리 일정을 실행하면 관련 유지관리 계획 기록에 대한 모든 다음 실행 날짜가 현재 또는 미래의 사용자 정의 시간으로 업데이트됩니다. 적절한 서비스 주문이 모두 생성됩니다. 일정이 미터, 조건 또는 스크립트 기반인 경우 일정 기준을 충족하는 유지관리 계획 기록에 대한 서비스 주문이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지관리 > 유지관리 계획.
2. 실행할 일정이 포함된 유지관리 계획을 엽니다.
3. 유지관리 일정 관련 목록에서 실행할 유지관리 일정을 선택합니다.
4. 요청 시 실행 관련 링크를 클릭한 다음 양식을 작성합니다.

요청 시 일정

필드	설명
지금 실행	일정에 대한 유지관리를 즉시 실행하려면 확인란을 선택합니다. 일정을 실행할 날짜를 예약하려면 확인란의 선택을 취소합니다.
날짜 선택	유지관리를 실행할 미래 날짜입니다.  주: 이 필드는 지금 실행 확인란을 선택하지 않은 경우에만 나타납니다.

유지관리 로그 보기

특정 CI에 대해 수행된 모든 유지관리, 다음으로 예약된 유지관리 및 마지막으로 유지관리가 수행된 시간을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: SM 관리자

프로시저

1. 유지관리 계획에 대해 ### #### ## ## 예약된 작업이 실행된 후 계획을 실행한 CI의 위치로 이동합니다.  
예: 구성 > 서버 > **Linux**.
2. 기록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뷰 > 유지관리.
3. 로그를 보려면 CI를 선택합니다.

관련 목록에는 유지관리 계획, CI에 대한 유지관리 계획 기록 및 서비스 주문이 표시됩니다.

유지관리 계획 예시

모델 기반, 미터 기반 또는 기간 기반 선택 기준을 사용하여 유지보수 계획을 정의할 수 있습니다.

- 지정된 수의 키 입력 후 특정 컴퓨터 모델에 대한 재부팅을 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정을 사용하여 모델 기반 계획을 정의합니다.
- 지정된 페이지 수를 인쇄한 후 프린터 잉크 카트리지 교체를 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정을 사용하여 일반 계획을 정의합니다.
- 지정된 일 수 후에 특정 컴퓨터에서 바이러스 백신 검사를 예약하려면 기간 기반 유지 관리 일정을 사용하여 모델 기반 계획을 정의합니다.

컴퓨터 재부팅을 위한 유지관리 일정 정의

지정된 수의 키 입력 후 특정 컴퓨터 모델에 대한 재부팅을 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정을 사용하여 모델 기반 계획을 정의합니다. 이 예에서는 키 입력이라는 필드가 컴퓨터 [cmdb\_ci\_computer] 테이블에 추가됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지관리 > 유지관리 계획.
2. New(새로 만들기)를 클릭하고 다음 정의를 사용하여 Reboot Apple Computers(Apple ### ###)라는 유지 관리 계획을 만든 다음 Submit(제출)을 클릭합니다.
  - 유형: 모델 기반
  - 모델: 잠금 아이콘을 클릭하고 **Apple iMac 27** 및 **Apple MacBook Pro 17**을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 계획된 유지관리 > 유지관리 계획 을 클릭한 다음 방금 만든 유지관리 계획의 번호를 클릭합니다.
4. 유지 관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 설정을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
  - 이름: Apple 컴퓨터 재부팅
  - 간단한 설명: Apple 컴퓨터에 대한 예약된 재부팅
  - 반복: 미터
  - 매일: 500000
  - 필드: keystrokes

## 결과

Apple 컴퓨터 재부팅 유지관리 플랜은 모든 Apple iMac 27 및 Apple MacBook Pro 17 컴퓨터가 500,000번의 키 입력 후 재부팅되도록 예약합니다.

## 잉크 카트리지 교체를 위한 유지보수 일정 정의

지정된 페이지 수를 인쇄한 후 프린터 잉크 카트리지 교체를 예약하려면 미터 기반 유지 관리 일정을 사용하여 일반 계획을 정의합니다. 이 예제에서는 프린터, 모델, 페이지 등에 대한 문자열 필드와 함께 **Printer** 라는 테이블이 추가됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지관리 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정의를 사용하여 Epson Laser Cartridge Replacement라는 유지관리 계획을 만든 다음 제출을 클릭합니다.
  - 유형: ##
  - 테이블: ###
  - 필터 조건: ### #####.
3. 다음으로 이동 계획된 유지관리 > 유지관리 계획 을 클릭한 다음 방금 만든 유지 관리 계획의 번호를 클릭합니다.
4. 유지 관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 설정을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
  - 이름: 엡손 레이저 카트리지 교체
  - 간단한 설명: Epson 레이저 프린터에 대한 예정된 카트리지 교체
  - 반복: 미터
  - 매일: 7500
  - 필드: 페이지

## 결과

Epson 레이저 카트리지 교체 유지보수 계획은 모든 Epson 레이저 프린터가 7,500페이지를 인쇄한 후 잉크 카트리지를 교체하도록 예약합니다.

## 바이러스 백신 소프트웨어를 실행하기 위한 유지관리 일정 정의

지정된 일 수 후에 특정 컴퓨터에서 바이러스 백신 검사를 예약하려면 기간 기반 유지 관리 일정을 사용하여 모델 기반 계획을 정의합니다. 이 예에서는 트리거 유형이라는 필드가 컴퓨터 [cmdb\_ci\_computer] 테이블에 추가됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계획된 유지관리 > 유지관리 계획.
2. 새로 만들기를 클릭하고 다음 정의를 사용하여 ##### ## #####라는 유지 관리 계획을 만듭니다.
  - 유형: 모델 기반
  - 모델: 잠금 아이콘을 클릭하고 **Apple iMac 27** 및 **Apple MacBook Pro 17**을 선택합니다.
3. 제출을 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 계획된 유지관리 > 유지관리 계획 을 클릭한 다음 방금 만든 유지관리 계획의 번호를 클릭합니다.
5. 유지 관리 일정 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 다음 설정을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
  - 이름: 바이러스 백신 업데이트
  - 간단한 설명: Apple 컴퓨터에 대한 예정된 바이러스 백신 업데이트
  - 반복: 기간
  - 트리거 유형: 간격
  - 일: 30

### 결과

바이러스 백신 업데이트 유지 관리 계획은 모든 Apple iMac 27 및 Apple MacBook Pro 17 컴퓨터에서 30일마다 바이러스 백신 소프트웨어를 실행하도록 예약합니다.

## 도메인 분리 및 계획된 유지보수

계획된 유지보수에서는 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: 표준\*

지원 수준은 표준이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 기본 수준 포함
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다. 이 구성은 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별로 수행됩니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 달하지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 달하지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

## 계획된 유지관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

유지관리 계획(sm\_maint\_plan) 테이블에 sys\_domain 열이 없습니다. 응용 프로그램을 고객 이행자에게 노출할 수 없습니다. 그러나 테이블은 조건 기반이므로 지원이 제한적입니다.

도메인을 포함 또는 제외하도록 유지관리 계획을 설정하거나 의도적으로 전역적으로 설정할 수 있습니다. 부품 요구사항(sm\_part\_requirement) 테이블의 지원은 데이터 전용입니다.

### 관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

## 시설 서비스 관리

ServiceNow® 시설 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 시설의 운영 및 유지관리에 대한 변경을 요청하고, 이러한 요청을 추적하고, 필요한 변경을 수행할 수 있습니다.

### 사용 중단 공지

시설 서비스 관리 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 사용 중단될 때까지 계속 지원됩니다. 워크플레이스 서비스 제공은 이 기능에 대한 최신 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 [Now SupportKB0867184 사용 중단 프로세스](#) 문서를 참조하십시오.

<p>탐색</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Facilities Service Management 개요</a></li> <li>• <a href="#">도메인 분리 및 시설 서비스 관리</a></li> </ul>	<p>설정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">시설 서비스 관리 활성화</a></li> <li>• <a href="#">시설 이동 관리 활성화</a></li> <li>• <a href="#">시설 시각화 워크벤치 활성화</a></li> </ul>	<p>관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">시설 서비스 관리 프로세스</a></li> <li>• <a href="#">시설 서비스 관리 구성</a></li> <li>• <a href="#">엔터프라이즈 이동 구성</a></li> <li>• <a href="#">시설 서비스 관리와 함께 설치되는 속성</a></li> <li>• <a href="#">시설 이동 관리와 함께 설치되는 속성</a></li> </ul>
<p>사용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">시설 요청</a></li> <li>• <a href="#">시설 요청 작업</a></li> <li>• <a href="#">공간 관리</a></li> <li>• <a href="#">시설 이동 관리</a></li> </ul>	<p>개발</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">개발자 교육</a></li> <li>• <a href="#">개발자 설명서</a></li> <li>• <a href="#">시설 서비스 관리와 함께 설치되는 구성요소</a></li> </ul>	<p>문제 해결 및 도움받기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">커뮤니티에서 질문 또는 답변하기</a></li> <li>• <a href="#">알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색</a></li> <li>• <a href="#">접촉 창구 고객 서비스 및 지원</a></li> </ul>

## Facilities Service Management 개요

이 시설 서비스 관리 애플리케이션을 통해 사용자는 시설의 운영 및 유지 관리에 대한 변경을 요청할 수 있습니다. 그러면 시설 직원이 이러한 요청을 추적하고 필요한 사항을 변경할 수 있습니다.

이 시설 서비스 관리 응용 프로그램은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 시설 팀이 사용자에게 문제가 발생한 위치를 정확하게 알 수 있도록 시설 요청의 위치를 나타냅니다.
- 각 시설 요청에 대한 구성 항목(CI)을 식별하여 인프라의 어떤 항목도 영향을 받는지 파악합니다.
- 시스템의 모든 사용자가 열려 있는 모든 시설 요청을 볼 수 있습니다. 사용자는 새 요청을 제출하기 전에 이미 보고된 시설 문제를 볼 수 있습니다.

## 시설 서비스 관리 활성화

플러그인 (com.snc.facilities\_service\_automation)은 시설 서비스 관리 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \[KB0867184\]](#) 문서를 참조하십시오.

### 관련 정보

[플러그인 목록](#)

[시설 이동 관리 활성화](#)

[시설 시각화 워크벤치 활성화](#)

### 그룹 작성

그룹을 설정하고 필요한 역할과 사용자를 할당합니다. 그룹의 사용자는 그룹의 역할을 상속하므로 각 사용자에게 개별적으로 역할을 지정할 필요가 없습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

그룹을 만들 때 몇 가지 좋은 방법이 있습니다.

- 관리자용 그룹을 하나 생성하고 이 그룹에만 관리자 역할을 할당합니다.
- 조직에서 필요한 만큼 그룹을 생성합니다. 예를 들어, 빌딩 유지관리 또는 빌딩 경비와 같은 각 지리적 위치, 기능, 기술, 제품 모델에 대한 직원 그룹을 생성합니다. 필요한 사용자를 해당 그룹에 할당한 다음, 직원 역할을 이러한 그룹에 할당합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.  
각 필드에 대한 설명은 [사용자 그룹 만들기](#) 를 참조하십시오.
4. 유형 필드 옆에 있는 잠금 아이콘을 클릭합니다.  
필드가 보이지 않으면 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.  
유형 필드가 확장됩니다.
5. 조회 ( )을 클릭하고 (애플리케이션) 유형을 선택합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. [application]\_admin 또는 [application]\_staff 역할을 역할 관련 목록에 추가합니다.
8. 그룹 구성원 관련 목록에 사용자를 추가합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

시설 서비스 관리 구성

시설 관리자는 시설 구성을 설정하여 시스템이 일상적인 작업을 처리하는 방법을 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_admin

이 태스크 정보

시설 서비스 관리 작업 처리를 위한 요청 기반 처리 방법이 기본값입니다. 두 처리 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [작업 대 요청 기반 처리](#).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 관리 > 구성.

**i** 주: 전역 도메인보다 낮은 도메인의 관리자는 구성 화면을 볼 수 있지만 설정을 수정할 수는 없습니다.

구성 화면의 옵션은 다음과 같이 다중 탭 레이아웃으로 정렬됩니다.

- 비즈니스 프로세스 탭에는 요청 수명주기 설정, 카탈로그와 요청 생성, 알림 구성 옵션이 있습니다.
- 할당 탭에는 수동과 자동 할당을 설정하는 옵션이 있습니다.
- 추가 기능 탭에는 지식베이스, 관리 대상 문서, 작업 활동을 사용하도록 설정하는 옵션이 있습니다.

2. 비즈니스 프로세스 탭의 필드에 내용을 입력합니다.

**i** 주: 구성 화면에는 많은 구성 옵션이 포함되어 있습니다. 스위치가 녹색으로 나타나고 오른쪽으로 전환되면 옵션이 활성화됩니다. 해당 옵션을 표시하려면 의존성에 나열된 모든 구성 옵션을 활성화해야 합니다.

구성 화면 - 비즈니스 프로세스

필드	설명	의존성
수명주기		
상태 플로우 사용	<p>모든 <b>서비스 관리 애플리케이션</b>과 일관된 상태 플로우를 활성화합니다.</p> <p>비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, UI 작업을 사용하여 자신의 상태 플로우를 생성하는 것을 선호한다면 이 옵션을 비활성화하십시오. 확인 상자가 표시되고 이 확인 상자에는 상태 플로우 비활성화의 영향을 설명하는 도움말 항목으로 가는 링크가 포함됩니다. 계속하기 전에 해당 항목을 읽는 것이 좋습니다.</p> <p>상태 플로우를 비활성화하고 저장하면 이 구성 옵션이 화면에서 제거되고 상태 플로우를 사용자 인터페이스에서 다시 활성화할 수 없습니다.</p>	
프로세스 수명주기	<p>요청을 이행할 작업을 요구하지 않으려면 요청 기반(하위 작업은 선택사항임)을 선택합니다. 요청 수명주기가 요청 기반일 때 요청을 할당 그룹의 사용자에게 직접 할당할 수 있습니다. 사용자는 여전히 요청에 작업을 추가할 수 있습니다. 그러나 모든 작업을 종결해도 요청이 자동으로 종결되지 않습니다.</p> <p><b>i</b> 주: 상태 플로우 활성화 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 수명주기는 요청 기반이 되고 이 필드는 표시되지 않습니다.</p>	상태 플로우 활성화가 켜집니다.

필드	설명	의존성
<b>수명주기</b>		
에이전트가 할당된 작업을 수용하거나 거부해야 함	할당된 에이전트가 작업을 수락하거나 거부하도록 하려면 활성화합니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
요청 또는 작업을 종결하거나 취소하려면 작업 메모가 필요함	요청과 작업을 종결, 완료 또는 취소할 때 작업 메모가 필요한 경우 이를 활성화합니다. 이 옵션이 비활성화되면 종결, 완료 또는 취소할 때 작업 메모가 필요 없습니다.	
요청할 작업 메모 복사	작업 메모를 주문이나 요청의 작업 메모와 동기화하려면 활성화합니다. 작업에 작업 메모가 추가되면 동일한 작업 메모가 주문이나 요청에 나타납니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
<b>카탈로그 및 요청 생성</b>		
인바운드 이메일을 통해 요청 생성 또는 업데이트.	인바운드 이메일 메시지가 요청을 생성하거나 업데이트할 수 있도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다. 요청을 스팸으로 표시하려면 이 옵션을 활성화해야 합니다.	
다음을 사용하여 요청이 생성됨	<p>카탈로그를 설치하고 카탈로그에 요청 템플릿의 자동 게시를 활성화하려면 카탈로그 또는 일반 양식을 선택합니다.</p> <p>카탈로그를 제거하고 카탈로그에 요청 템플릿의 자동 게시를 비활성화하려면 일반 양식만을 선택합니다.</p>	
템플릿에서 전용 카탈로그 항목 생성	애플리케이션에 대한 카탈로그 항목 자동 게시를 허용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
<b>알림</b>		
작업이나 요청에 대한 필드가 변경되면 알림을 보냅니다.	<p>요청 또는 작업에서 선택한 필드가 변경될 때 특정 수신자에게 알림을 보내도록 구성합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>테이블에서 요청 또는 작업을 선택합니다.</li> <li>필드에서 알림을 생성하는 데 사용할 필드를 선택합니다. 선택한 필드에 변경 사항이 작성되면 식별된 수신자에게 알림이 전송됩니다.</li> <li>수신자에서 수신자를 한 명 이상 선택합니다.</li> <li>특정 사용자 또는 특정 그룹을 선택하면 사용자에게 사용자 또는 그룹을 선택할 것을 요청하는 메시지가 표시됩니다.</li> <li>다른 필드나 수신자를 사용하여 추가 알림을 정의하려면 다음 라인의 단계를 반복합니다.</li> <li>알림을 제거하려면 알림 오른쪽에 있는  기호를 클릭합니다.</li> </ol>	

3. 할당 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

구성 화면 - 할당 탭

필드	설명	의존성
작업 할당 방법: 수동		
평가 그룹 범위 영역을 기준으로 요청 또는 작업 할당	디스패치 그룹과 할당 그룹 필드에서 그룹 선택을 작업 위치를 관리하는 그룹으로 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
스케줄링		
에이전트 또는 작업 일정 사용	에이전트 자동 할당과 에이전트 자동 선택을 허용하려면 이 옵션을 사용합니다.	
에이전트의 자동 선택은 작업에 대한 시간대를 고려함	작업을 할당할 때 에이전트의 시간대를 고려하려면 이 옵션을 활성화합니다.	상태 플로우 활성화가 켜집니다.
우선순위 할당 사용	에이전트 자동 할당을 위해 우선순위 할당을 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상태 플로우 활성화가 켜집니다.</li> <li>◦ 프로세스 수명주기: 수명주기는 작업 기반입니다.</li> <li>◦ 에이전트의 자동 선택은 에이전트 또는 작업 일정을 고려합니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 프로세스 수명주기 옵션이 일부 서비스 관리 애플리케이션에서는 제공되지 않을 수 있습니다.</p>
우선순위 할당을 위한 우선순위 선택	할당에 대한 우선순위를 선택합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 에이전트 또는 작업 일정 사용이 켜집니다.</li> <li>◦ 우선순위 할당 사용이 켜집니다.</li> </ul>
추가 요인		
에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함	누구에게 작업을 할당할 것인지를 결정할 때 에이전트와 위치를 사용하려면 이 옵션을 사용합니다. 작업 위치에 더 가까운 에이전트가 선택됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상태 플로우 활성화가 켜집니다.</li> <li>◦ 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기가 작업 기반이면 작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용.</li> <li>◦ 프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기는 요청 기반이므로 요청에 대한 할당 방법은 자동 할당을 사용합니다.</li> </ul>

필드	설명	의존성
작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함	<p>이 옵션은 자동 할당을 결정할 때 작업과 일치해야 하는 기술 정도를 결정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>할당된 에이전트가 작업을 수행하기 위한 기술을 모두 가지고 있도록 하려면 모두를 선택합니다. 기술이 하나라도 부족한 에이전트는 제거됩니다.</li> <li>작업을 수행하기 위한 대부분의 기술을 에이전트가 가지고 있기를 원한다면 일부를 선택합니다.</li> <li>기술을 고려하지 않고 자동으로 에이전트를 할당하려면 없음을 선택합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상태 플로우 활성화가 켜집니다.</li> <li>프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기가 작업 기반이면 작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용.</li> <li>프로세스 수명주기를 사용하는 경우: 수명주기는 요청 기반이므로 요청에 대한 할당 방법은 자동 할당을 사용합니다.</li> </ul>

4. 추가 기능 탭을 클릭하고 필드를 채웁니다.

구성 화면 - 추가 기능 탭

필드	설명	의존성
부품 요구사항		
일부 요구사항이 에이전트에 필요	에이전트가 작업을 위한 부품을 지정하도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관련된 모델 편집	추가를 클릭하고 이 작업에 사용할 부품 모델을 선택합니다. 추가 부품 모델을 선택하려면 기타를 클릭합니다.	일부 요구 사항이 에이전트에게 필요합니다.
설명서		
전용 지식베이스 (KB) 사용	애플리케이션에 대한 지식베이스 (KB) 를 설치하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관리 대상 문서 사용	관련 목록을 관리 대상 문서에 추가하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
작업 활동 사용	전화, 이메일 메시지와 같은 작업 상호작용과 통신을 기록하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관련 작업 테이블		
관련 테이블 선택	추가를 클릭하여 추가 테이블을 선택합니다.	
맵		
맵 사용	맵을 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	

5. 저장을 클릭합니다.

**⚠ 경고: Enable state flows**(상태 흐름 활성화) 옵션을 사용하지 않도록 설정하면 상태 흐름을 사용하지 않도록 설정할 경우의 결과를 설명하는 설명서 링크가 포함된 확인 상자가 나타납니다. 서비스 관리 상태 흐름을 사용하지 않도록 설정하는 작업은 되돌릴 수 없으므로 이 변경을 수행하기 전에 설명서를 읽는 것이 좋습니다.

### 작업 대 요청 기반 처리

모든 애플리케이션은 작업을 처리하는 데 작업 기반 또는 요청 기반 프로세스를 사용합니다.

각 애플리케이션은 이러한 처리 유형 중 하나 또는 다른 하나로 기본 지정하지만, 필요에 따라 이들 간에 전환할 수 있습니다.

작업 기반 처리는 간단히 작업 주문 또는 요청에 전체 작업을 완료하는 데 필요한 작업 목록을 포함함을 의미합니다. 작업 주문 기록이 생성될 때 연관된 작업 기록이 자동으로 생성됩니다. 한 요청에 하나 이상의 작업이 있어야 하고, 추가 작업을 정의하여 요청의 모든 양상을 처리할 수 있습니다. 작업이 수행되고 완료됨에 따라, 요청이 일련의 상태로 전환됩니다. 마지막 작업이 종결되면 요청은 자동으로 종결로 전환됩니다.

요청 기반 처리는 작업이 요청에 할당되지만, 모든 작업 종결로 요청이 자동으로 종결되지 않는 것을 의미합니다. 요청은 어떤 작업이 필요하지 않고 독립적으로 열고 종결할 수 있습니다. 요청은 독립적으로 전환되고 요청에 지정된 에이전트와 다른 에이전트에게 할당될 수 있습니다. 모든 작업이 종결되더라도, 요청은 열린 상태로 유지되고 계속 작업할 수 있습니다. 그러나 모든 작업이 종결될 때도 요청은 종결될 수 없습니다. 요청 기반 처리에서 상태 전환은 전적으로 요청을 기반으로 합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 구성요소

여러 유형의 구성요소가 플러그인과 시설 서비스 관리 함께 설치됩니다.

시설 서비스 관리 앱과 함께 데모 데이터가 제공됩니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블

시설 서비스 관리는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
장비 항목 [cmdb_equipment_item]	장비 항목 기록 저장
시설 요청 [facilities_request]	시설 요청 기록 저장
시설 요청 작업 [facilities_request_task]	시설 요청 작업 기록 저장
시설 요청 플로우 [sf_facilities_request]	요청 상태 플로우 기록 저장
시설 요청 작업 플로우 [sf_facilities_request_task]	요청 작업 상태 플로우 기록 저장
시설 요청 모델 [cmdb_facreq_product_model]	요청 모델 저장
시설 요청 작업 모델 [cmdb_factask_product_model]	요청 작업 모델 저장

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 속성

시설 서비스 관리 속성은 애플리케이션의 시설 서비스 관리 동작을 제어합니다.

시설 서비스 관리는 다음 속성을 추가합니다.

속성	설명
시설.관리.자동 종결.요청.시간	<p>해결된 요청이 자동으로 종결된 후의 일 수(정수)입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 1</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.워크플로우.상태	<p>템플릿 워크플로우가 시작되는 상태를 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: 5</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.기본.종료.시간	<p>스케줄이 설정되지 않은 경우 모든 작업 에이전트에 대한</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: 17:00</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.fvw.지역.단위	<p>시설 공간 테이블에 사용할 시스템 기본 면적 단위입니다. 사용하려면 false로 설정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: true   false</li> <li>• 기본값: false</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.시간대.가중치	<p>시간대 가중치입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 10</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.상태.값	<p>작업이 진행된 후 요청이 들어갈 상태를 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 6</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
facilities.management.work.spacing	<p>작업 종료 및 다음 이동 시작 사이에 추가하는 시간입니다.</p>

속성	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 0</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.기술.무게	기술 가중치입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 10</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.위치.무게	위치 가중치. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 10</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.기본.시작.시간	스케줄이 설정되지 않은 경우 모든 에이전트에 대한 기본 계속되는 경우 시작 시간은 현재 날짜가 아닌 다른 날짜로 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: 08:00</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
시설.관리.덧어쓰기.사용자.위치	사용자 위치를 fm_m2m_user_to_space 테이블에 설정 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: true   false</li> <li>• 기본값: true</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
glide.ui.facilities_request_task_activity.필드	시설 요청 작업 활동 포맷터 필드 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opene</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
facilities_management.map.merge.task.agent.markers	자주색 마커로 지리적 위치 맵의 작업 및 에이전트 마커를 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: true   false</li> <li>• 기본값: false</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>
facilities.management.max.에이전트.처리됨	자동 디스패치로 한 번에 처리되는 최대 에이전트 수를 제한됩니다. 시스템은 구성된 값보다 많은 에이전트를 포                     수 없습니다.

기계면역

속성	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 100</li> <li>• 위치: 시설 &gt; 관리 &gt; 속성</li> </ul>

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 역할

역할은 의 기능 및 역량 시설 서비스 관리에 대한 액세스를 제어합니다.

시설 서비스 관리는 다음 역할을 추가합니다.

**i** 주: 알림(컨퍼런스 회의 및 SMS 메시지) 콘텐츠를 보려는 직원에게 알림 뷰어(notify\_view) 역할을 추가해야 합니다. 자세한 내용은 [Notify와 함께 설치되는 역할을](#) 참조하십시오.

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
facilities_read	시설 요청을 읽을 수 있습니다.	없음
facilities_admin	모든 시설 요청을 생성 및 수정하고, 평면도를 수정하고, 건물, 층 및 방을 구성할 수 있습니다. 관리자는 작업 복제 기능을 사용하여 작업을 생성할 수도 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• knowledge_manager</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• facilities_dispatcher</li> <li>• catalog_admin</li> <li>• territory_admin</li> <li>• skill_admin</li> <li>• facilities_approver_user</li> <li>• template_admin</li> <li>• skill_model_admin</li> </ul>
facilities_asset_admin	모든 시설 자산을 생성하고 수정할 수 있습니다.	asset
facilities_approver_user	시설 요청을 진행할 수 있는지 여부를 승인할 수 있습니다.	approver_user
facilities_dispatcher	작업을 예약하고 시설 직원에게 할당할 수 있습니다. 관리하는 그룹별로 검색(필터링)할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_model_user</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• territory_user</li> <li>• inventory_user</li> </ul>
facilities_staff	시설 애플리케이션 및 모든 모듈에 대한 모든 권한을 제공합니다. 시설 요청을 생성 및 수정하고 시설 보고서에 액세스할 수 있습니다. 시설 직원은 일반적으로 시설 요청에 할당되고 그에 따라 요청 기록을 업데이트하는 사용자입니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inventory_user</li> <li>• skill_user</li> <li>• document_management_user</li> <li>• fc_request_reader</li> <li>• territory_user</li> <li>• 서비스 이행자</li> </ul>

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
		<ul style="list-style-type: none"> <li>fc_request_writer</li> <li>facilities_read</li> </ul>
facilities_staff 및 facilities_admin 역할은 다음 역할을 자동으로 상속합니다.		
fc_request_reader	시설 요청 기록을 읽을 수 있습니다.	없음
fc_request_writer	시설 요청 기록을 만들고, 읽고, 쓰고, 삭제할 수 있습니다.	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	시설 평면도를 만들고, 읽고, 쓰고, 삭제할 수 있습니다.	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	방 기록을 읽을 수 있습니다.	없음
fpv_element_writer	방 기록을 만들고, 읽고, 쓰고, 삭제할 수 있습니다.	없음

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하는 데 사용됩니다.

시설 서비스 관리는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
fc_AbstractWrapper	<p>시설 관리 애플리케이션과 관련된 GlideRecord 객체를 래핑하는 데 사용되는 추상 래퍼입니다.</p> <p>고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.</p>
fpv_ElementSecurityManager	<p>평면도 뷰어 보안을 위한 래퍼 클래스입니다.</p> <p>고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.</p>
fpv_Factory	<p>올바른 시설 관리 래퍼 유형을 제공하는 사용자 지정 가능한 클래스입니다.</p> <p>고객은 자체 래퍼 구현을 추가할 때 이 클래스를 수정합니다.</p>
fc_AbstractSecurityManager	<p>기본적으로 거부된 접근을 제공하는 추상 보안 관리자입니다.</p> <p>모든 보안 관리자가 이 클래스를 확장합니다.</p> <p>고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.</p>
fpv_Floorplan	<p>평면도 뷰어 평면도 기록에 대한 래퍼 클래스입니다.</p> <p>고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.</p>
fc_Constants	<p>시설 상수</p> <p>고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.</p>
fc_BaseFactory	<p>시설 요청 객체에 대한 래퍼를 제공하는 기본 클래스입니다.</p> <p>고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.</p>
fc_RequestSecurityManager	<p>시설 관리 요청에 대한 래퍼 클래스입니다.</p>

스크립트 포함	설명
	고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_BaseFactory	FloorPlanViewer 객체에 대한 래퍼를 제공하는 기본 클래스입니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_AbstractSecurityManager	기본적으로 거부된 접근을 제공하는 추상 보안 관리자입니다. 모든 보안 관리자가 이 클래스를 확장합니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_FacilitiesRequest	시설 요청 기능.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_AbstractWrapper	평면도 뷰어 플러그인과 관련된 GlideRecord 객체를 래핑하는 데 사용되는 추상 래퍼입니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_Element	평면도 뷰어 요소 기록의 래퍼 클래스입니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fc_FacilitiesRequestAjax	시설 요청 AJAX입니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
FacilitiesUtils (설비유틸리티)	공간에서 레벨로, 레벨에서 건물로 롤업 계산을 포함하여 공간 관리를 위한 유틸리티 메서드를 포함합니다.
fc_Factory	올바른 시설 관리 래퍼 유형을 제공하는 사용자 지정 가능한 클래스입니다.  고객은 자체 래퍼 구현을 추가할 때 이 클래스를 수정합니다.
시설유틸리티AJAX	일정 및 중단을 포함하여 시설에 대한 유틸리티 방법을 포함합니다.
fpv_Constants	평면도 뷰어 상수입니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
fpv_FloorplanSecurityManager	시설 관리 케이스 보안에 대한 래퍼 클래스입니다.  고객은 이 클래스를 수정하지 않습니다.
FacilitiesViewerUtils (시설 뷰어 유틸리티)	평면도 뷰어에 대한 유틸리티 메서드를 포함합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트, 삭제되거나 테이블이 쿼리될 때 실행되는 서버 쪽 스크립트입니다.

시설 서비스 관리는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
건물 사용률	건물 [alm_building]	사용률 임계값이 0에서 100 사이의 숫자로 설정되었는지 확인합니다.
사용자 기본 위치 업데이트	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	시스템 사용자 기록 위치를 fm_m2m_user_to_space 테이블의 사용자에 대한 현재 기본 위치로 업데이트합니다.
참조 면적	시설 공간 [fm_space]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
상위 루프 방지	시설 공간 [fm_space]	공간이 동시에 상위이자 하위인 원형 공간 정의를 방지합니다.
롤업	시설 공간 [fm_space]	공간에서 정보가 변경되면 공간 정보를 수준으로 롤업합니다.
롤업	수준 [fm_level]	레벨 정보를 건물에 롤업합니다.
층 사용률	수준 [fm_level]	사용률 임계값이 0에서 100 사이의 숫자로 설정되었는지 확인합니다.
롤업	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	사용자가 공간에서 추가 및 제거될 때 공간의 공간 사용률을 업데이트합니다.
참조 면적	캠퍼스 [fm_campus]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
공간 표시 이름 업데이트	건물 [alm_building]	공간의 전체 표시 이름을 생성합니다.
최대 사용률	건물 [alm_building]	최대 수용 인원은 0보다 작을 수 없습니다.
롤업	건물 [alm_building]	캠퍼스에 건물 데이터를 롤업합니다.
자동 종결 요청	시설 요청 [facilities_request]	해결되고 1일 동안 업데이트되지 않은 요청을 자동으로 종결합니다. 이 숫자는 시스템 속성의 속성입니다.
시설 기본 위치 변경	사용자 [sys_user]	sys_user 기록의 위치가 변경되면 fm_m2m_user_to_space 테이블을 업데이트합니다.
최대 사용률	시설 공간	최대 수용 인원은 0보다 작을 수 없습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[fm_space]	
중복 방지	시설 영역 [fm_zone]	동일한 공간을 단일 영역에 두 번 이상 추가할 수 없습니다.
중복 방지	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	동일한 사용자를 같은 공간에 두 번 이상 추가할 수 없습니다.
건물에 대한 다중 메인 수준 방지	수준 [fm_level]	건물의 레벨에 대해 두 개 이상의 메인 레벨 세트를 허용하지 마십시오.
기본 위치 업데이트	연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	기본 위치가 변경될 때 시스템 사용자 및 fm_m2m_users_to_space 테이블을 동기화 상태로 유지하는 데 도움이 됩니다.
시설 면적 단위 옵션 변경됨	시설 공간 [fm_space]	평방 피트를 평방 미터로 변환
공간 표시 이름 업데이트	수준 [fm_level]	건물 및 레벨 이름 변경으로 표시 이름을 업데이트합니다.
참조 면적	시설 공간 [fm_space]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
최대 수용률	시설 공간 [fm_space]	최대 수용 인원은 0보다 작을 수 없습니다.
참조 면적	시설 공간 [fm_space]	공간의 공통 단위로 면적을 계산합니다.
공간 - 전체 이름 생성	시설 공간 [fm_space]	공간의 전체 표시 이름을 생성합니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 이메일 알림

이메일 알림은 선택한 사용자에게 의 특정 활동에 시설 서비스 관리대한 이메일 또는 SMS 알림을 보내는 방법입니다.

시설 서비스 관리 는 다음 이메일 알림을 추가합니다.

알림	설명
시설 요청이 할당됨	시설 요청에 할당된 시설 직원에게 이메일 메시지를 보냅니다.

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 카탈로그

카탈로그는 고객에게 셀프 서비스 기회를 시설 서비스 관리제공합니다.

시설 서비스 관리 는 다음 카탈로그를 추가합니다.

테이블	설명
시설 카탈로그	시설 카탈로그 항목 포함

시설 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블 변환 맵

테이블 변환 맵을 사용하여 다른 소스의 공간 또는 공간에 대한 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

시설 서비스 관리 는 다음 테이블 변환 맵을 추가합니다.

테이블 변환 맵	설명
시설 수준 변환 맵	사용자가 층(레벨) 데이터를 빠르게 채울 수 있도록 도와줍니다.
시설 변환 맵	사용자가 연결된 사용자를 포함하여 공간 데이터를 빠르게 채울 수 있도록 지원합니다.

### 시설 이동 관리 활성화

(com.snc.facilities\_service\_automation) 및 (com.snc.facilities\_service\_automation.move) 플러그인은 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \[KB0867184\]](#) 문서를 참조하십시오.

#### 관련 정보

[플러그인 목록](#)

[시설 서비스 관리 활성화](#)

[시설 시각화 워크벤치 활성화](#)

#### 엔터프라이즈 이동 구성

시설 또는 이동 관리자는 구성을 설정하여 시스템이 이동 계획 도구에 색상을 표시하는 방법을 결정할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_admin 또는 move\_admin

#### 프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 엔터프라이즈 이동 > 구성 > 엔터프라이즈 이동 속성.
- 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

#### 엔터프라이즈 이동 속성

옵션	선택
이동 계획 수립 도구의 세그먼트 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상
세그먼트 색상 목록을 모두 사용한 후 이동 계획 수립 도구에서 좌석을 강조하는 데 사용할 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상

옵션	선택
선택하지 않은 세그먼트에 사용할 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상
이동 계획 수립 도구에서 열린 좌석을 강조하는 데 사용할 색상	16진수 값, RGB 값 또는 HTML 색상

3. 저장을 클릭합니다.

시설 이동 관리와 함께 설치됨

여러 유형의 구성요소가 플러그인과 시설 이동 관리 함께 설치됩니다.

시설 이동 관리 앱과 함께 데모 데이터가 제공됩니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 테이블

시설 이동 관리에 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
엔터프라이즈 이동 시나리오 [enterprise_move_scenario]	모든 시나리오 유지
엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	실제 이동 요청을 보류합니다.
엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	엔터프라이즈 이동 요청에 대한 작업 포함
엔터프라이즈 이동 위임자 [move_delegator]	시나리오 상관 관계에 위임자를 저장합니다.
엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	엔터프라이즈 이동 시나리오에서 이동한 사용자를 포함합니다.
이동 작업 템플릿 [move_task_template]	단일 사용자 이동 작업에 대한 sm_core 템플릿 포함
이동 작업 플로우 [move_sf_task]	단일 사용자 이동 작업에 대한 Stateflow
이동 요청 [move_request]	단일 사용자 이동 요청 포함
이동 요청 플로우 [move_sf_request]	단일 사용자 이동 요청에 대한 Stateflow
이동 요청 템플릿	단일 사용자 이동 요청에 대한 sm_core 템플릿 포함

테이블	설명
[move_request_template]	
이동 작업 [move_task]	단일 사용자 이동 작업 보류

시설 이동 관리와 함께 설치되는 속성  
속성은 시설 이동 관리 애플리케이션의 동작을 제어합니다.  
시설 이동 관리는 다음 속성을 추가합니다.

속성	설명
이동 계획 수립 도구 (facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors)의 세그먼트 색상	이동 계획 수립 도구의 세그먼트 색상
세그먼트 색상 목록을 모두 사용한 후 이동 계획 수립 도구에서 좌석을 강조하는 데 사용할 색상 [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	세그먼트 색상 목록을 모두 사용한 후 이동 계획 수립 도구에서 좌석을 강조하는 데 사용할 색상
선택하지 않은 세그먼트에 사용할 색상 [facilities.enterprise.move.mpt.other.color]	선택하지 않은 세그먼트에 사용할 색상
이동 계획 수립 도구 (facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color)에서 열린 좌석을 강조하는 데 사용할 색상	이동 계획 수립 도구에서 열린 좌석을 강조하는 데 사용할 색상

시설 이동 관리와 함께 설치되는 역할  
역할은 시설 이동 관리의 기능 및 성능에 대한 접근을 제어합니다.  
시설 이동 관리는 다음 역할을 추가합니다.

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
기본 이동 [move_basic]	서비스 주문을 읽고 생성할 수 있으며 생성된 주문에 대한 후속 조치를 취할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>document_management_user</li> <li>move_read</li> <li>service_fulfiller</li> <li>task_activity_writer</li> <li>skill_user</li> <li>territory_user</li> <li>inventory_user</li> </ul>
이동 관리자 [move_admin]	모든 서비스 관리 데이터를 완전히 제어합니다. 또한 필요에 따라 영역과 기술을 관리합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>territory_admin</li> <li>skill_model_admin</li> <li>move_approver_user</li> <li>skill_admin</li> <li>카탈로그 관리자</li> </ul>

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
		<ul style="list-style-type: none"> <li>knowledge_manager</li> <li>move_agent</li> <li>template_admin</li> <li>move_dispatcher</li> </ul>
이동 디스패처 [move_dispatcher]	작업을 예약하고 에이전트에게 할당합니다. 관리하는 그룹별로 검색(필터링)할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>skill_model_user</li> <li>inventory_user</li> <li>territory_user</li> <li>move_basic</li> </ul>
에이전트 이동 [move_agent]	작업을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 현장에서 작업을 수행하는 사람입니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>move_basic</li> </ul>
이니시에이터 이동 [move_initiator]	sm_basic와 유사하지만 (서비스 주문을 읽고 생성하고 생성한 주문에 대한 후속 조치를 취할 수 있음) UI 액세스 권한을 부여할 수도 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>move_basic</li> </ul>
승인자 이동 [move_approver_user]	주문 및 요청을 승인합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>approver_user</li> </ul>
이동 읽기 [move_read]	서비스 주문을 읽고 생성할 수만 있으며 생성한 주문에 대한 후속 조치를 취할 수 있습니다.	

시설 이동 관리와 함께 설치되는 이메일 템플릿

이메일 템플릿을 사용하면 이메일 알림의 제목과 메시지 본문에 재사용 가능한 콘텐츠를 만들 수 있습니다.

시설 이동 관리 은 다음 이메일 템플릿을 추가합니다.

이메일 템플릿	설명
move.del 님	위임자에게 엔터프라이즈 이동에 대한 시트를 할당하도록 통지합니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하는 데 사용됩니다.

시설 이동 관리 은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
시설 이동 유틸리티	이동 관리에 사용되는 유틸리티

시설 이동 관리와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트는 양식이 로드 또는 제출되거나 셀이 값을 변경할 때와 같이 이벤트가 발생할 때 실행되는 사용자 지정 동작을 정의합니다.

시설 이동 관리는 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
잘못된 날짜 제거	이동 요청 [move_request]	기본 날짜 제거
자동 채우기 from_location	이동 요청 [move_request]	선택한 이동할 사용자를 기준으로 from_location 자동으로 채웁니다.
포함된 목록의 시작 위치 자동 채우기	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	사용자를 추가할 때 위치에서 채우기
상태는 읽기 전용입니다.	이동 요청 [move_request]	상태가 초안 또는 제출된 경우 읽기 전용으로 상태 설정
시설 공간이 아니라는 to_location 경고	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	대상 위치가 시설 공간(fm_space)이 아니라고 사용자에게 경고
자산 업데이트	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	이동 중에 사용자에게 대한 자산 업데이트
종결 완료 확인	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	요청 상태를 설정하기 전에 모든 작업이 완료로 종결되었는지 확인합니다.
위치에서 자동 채우기	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	사용자를 추가할 때 위치에서 채우기
제출 숨기기	이동 요청 [move_request]	필요할 때 제출 버튼 숨기기
요청이 승인되면 양식 잠금	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	작업이 생성된 후 요청 변경을 방지합니다.
정보 메시지	이동 요청 [move_request]	상태가 준비일 때 정보 메시지 추가
워크벤치에서 추가 버튼 제거	엔터프라이즈 이동 시나리오 [enterprise_move_scenario]	모달에서 추가 버튼(다양한 아이콘 등)을 제거합니다.
시설 공간이 아니라고 from_location 경고	엔터프라이즈 이동 상세 정보	선택한 발신 위치가 시설 공간이 아닌 cmn_location인 경우 사용자에게 경고 (fm_space)

클라이언트 스크립트	테이블	설명
	[move_detail]	
시설 공간이 아니라고 from_location 경고	이동 요청 [move_request]	선택한 발신 위치가 시설 공간이 아닌 cmn_location인 경우 사용자에게 경고 (fm_space)
잘못된 날짜 제거2	이동 요청 [move_request]	기본 날짜 제거
건물 및 층 설정	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	수령 위치 선택 시 대상 건물과 층을 자동으로 설정합니다.
시설 공간이 아니라는 to_location 경고	이동 요청 [move_request]	선택한 위치가 (cmn_location)임을 사용자에게 경고합니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 알림 이메일 스크립트

이메일 알림은 선택한 사용자에게 시설 이동 관리의 특정 활동에 대한 이메일 또는 SMS 알림을 보내는 방법입니다.

시설 이동 관리 는 다음 이메일 알림을 추가합니다.

알림 이메일 스크립트	설명
move_delegator_link	이동 위임자에게 전송되는 이메일에 제공되는 링크를 작성합니다.

시설 이동 관리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트, 삭제되거나 테이블이 쿼리될 때 실행되는 서버 쪽 스크립트입니다.

시설 이동 관리 은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
워크플로우 업데이트 강제 적용	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	워크플로우를 닫을 때 강제로 트리거합니다.
시설 공간에서만 이동	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	출고 또는 발신 위치에 대한 시설 공간 (fm_space)만 허용합니다.
보류 중인 할당 - 작업 상태 업데이트	이동 작업 [move_task]	상태를 보류 중인 할당으로 설정합니다.
요청을 WIP로 설정	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	작업이 시작될 때 요청을 진행 중으로 설정
요청 시나리오 참조를 동기화된 상태로 유지	엔터프라이즈 이동 시나리오	엔터프라이즈 이동 요청에 대한 시나리오 업데이트

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[enterprise_move_scenario]	
초안에서 카탈로그 제외	이동 요청 [move_request]	요청이 시설 카탈로그를 통해 생성된 경우 상태를 준비로 설정합니다
사용자 및 자산 이동	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	사용자 및 자산 위치 업데이트
사용자가 요청한 항목 설정	이동 요청 [move_request]	호출자 설정 및 사용자별 요청
층이 채워지면 건물 적용	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	층이 포함되지 않은 건물 선택 방지
층이 채워질 때 건물 설정	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	층 중 하나를 선택할 때 건물 설정
이동 요청에서 시나리오를 제거하지 않음	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	이동 요청으로 시나리오 유지 관리
업데이트 시 워크플로우 트리거	이동 작업 [move_task]	워크플로우 강제 시작
공간이 아닌 to_location 방지	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	수령 위치가 시설 공간(fm_space)인지 확인합니다.
중복 방지	엔터프라이즈 이동 상세 정보 [move_detail]	동일한 이동 상세 정보 기록을 두 번 이상 추가할 수 없음
이동 요청 설정	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	상위 요청 설정
미해결 작업 확인	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	작업이 아직 열려 있을 때 요청이 종결되지 않도록 방지
이동 위임자 자동 채우기	엔터프라이즈 이동 위임자 [move_delegator]	위임자 설정
메시징 추가	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	이동 요청에 대한 도움말 메시징 추가
작업 옵션 선택 취소	엔터프라이즈 이동 요청 [enterprise_move_request]	

비즈니스 규칙	테이블	설명
할당됨 설정	엔터프라이즈 이동 요청 작업 [enterprise_move_request_task]	담당자가 비어 있지 않고 상태가 보류 중인 할당일 때 상태를 할당됨으로 설정

시설 이동 관리와 함께 설치되는 워크플로우

워크플로우는 다단계 프로세스를 자동화하기 위한 끌어서 놓기 인터페이스를 제공합니다.

시설 이동 관리 은 다음 워크플로우를 추가합니다.

워크플로우	설명
단일 사용자 이동	단일 사용자 이동 요청 처리
엔터프라이즈 이동	엔터프라이즈 이동 요청 처리

### 시설 시각화 워크벤치 활성화

(com.snc.facilities\_service\_automation) 및 (com.snc.facilities\_service\_automation.fvw) 플러그인은 이제 더 이상 지원되지 않으며 새로운 활성화에 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 [사용 중단 프로세스 \[KB0867184\]](#) 문서를 참조하십시오.

### 이 태스크 정보

#### 중요사항:

이 플러그인은 더 이상 활성화할 수 없습니다.

사용 중단 프로세스와 애플리케이션 사용에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 [의 플러그인 사용 중단\(수명 종료\) 정책 및 프로세스 \[KB0621681\]](#) 문서 Now Support.

시설 서비스 관리의 기존 사용자인 경우 애플리케이션을 계속 사용할 수 있습니다.

### 관련 정보

[플러그인 목록](#)

[시설 서비스 관리 활성화](#)

[시설 시각화 워크벤치 활성화](#)

### 시설 시각화 워크벤치 구성

공간 관리자는 워크벤치에서 속성을 구성합니다. 애플리케이션 네비게이터에서 시설 > 워크벤치 구성 섹션으로 구분된 구성 설정을 포함합니다.

### 맵 속성

맵 속성을 사용하면 평면도에서 일부 사용자 지정할 수 있습니다. 각 속성에 대한 자세한 설명은 [을 참조하십시오 공간 관리 속성](#).

### 구문 분석 구성

맵 기능 (fm\_facility\_feature)은 맵 세트 파일을 처리하고 변환을 실행하는 동안 기능을 처리하는 방법을 정의합니다. 맵 기능의 기본 세트는 아래에서 사용할 수 있도록 미리 로드되어 있습니다. 공간 관리 > 맵 구성 > 기능 정의.

구문 분석하는 동안 피쳐 유형에 대한 공간을 작성하려면:

- 공간 생성을 true로 설정합니다.
- 기본 공간 유형을 설정하여 작성된 공간의 클래스를 지정합니다.

## 아이콘 정의

맵 아이콘 [fm\_icon] 세트가 미리 로드되어 있습니다.

- 이러한 아이콘 정의는 구문 분석과 런타임 구성 모두에 영향을 줍니다.
- 구문 분석 중에 "포인트" 유형의 geoJSON 속성이 발견되고 해당 이름이 구문 분석 이름 필드와 일치하면 아이콘이 맵에 추가됩니다.
- 맵에 아이콘을 표시하려면 활성 을 true로 설정합니다.
- 기본적으로 표시를 true로 설정하여 초기 맵 로드 시 아이콘이 나타나도록 합니다.

## 맵 색상

기능 색상 [fm\_map\_color] 세트가 미리 로드되어 있습니다.

- 색상 및 윤곽선 색상 필드는 16진수 값, RGB 값 및 HTML 색상을 지원합니다.
- 불투명도 필드는 0에서 1 사이의 10진수 값을 지원하여 맵에서 피쳐의 불투명도를 설정합니다.
- 윤곽선 두께 필드는 맵에서 피쳐의 윤곽선 두께를 설정하는 정수를 지원합니다.

## 맵 레이블

대화형 맵에 기본적으로 레이블을 표시할 공간 유형을 지정합니다. 맵의 설정 섹션에서는 현재 선택된 값을 변경할 수 있습니다.

- 각 시설 공간 유형에 대해 레이블이 기본적으로 맵에 표시되도록 레이블 표시 를 true로 설정합니다.

## 맵 작업

워크벤치에 표시하고 검색할 작업을 지정합니다.

- 각 시설 맵 작업에 대해 기본적으로 핀이 맵에 표시되도록 작업 표시 를 true로 설정합니다.
- 작업 표시는 지정된 역할로 제한될 수 있습니다(역할을 지정하지 않으면 보안 설정에 따라 작업을 볼 수 있는 모든 사용자에게 작업이 표시됨).

## 맵 필터

지정된 조건에 따라 공간에 색을 지정하여 맵에 적용할 필터를 지정합니다.

- 소유자, 공개 및 역할 필드를 사용하여 역할 또는 특정 사용자에게 대한 맵 필터 표시를 제한합니다.
- 예시 필터가 기본값으로 제공됩니다.

## 맵 메뉴 항목

워크벤치의 팝업 메뉴에 표시할 카탈로그 항목을 지정합니다.

- 워크벤치에서 카탈로그 항목을 보려면 공간을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하면 카탈로그 항목이 나타납니다. 또는 공간을 클릭하면 관련 링크 아래에 카탈로그 항목이 나타납니다.

- 각 시설 맵 메뉴 항목에 대해 이 카탈로그 항목이 표시되는 역할을 선택합니다. 정의된 역할이 없다는 것은 모든 사용자가 카탈로그 항목을 사용할 수 있음을 의미합니다.
- 각 시설 맵 메뉴 항목에 대해 이 항목이 표시되는 순서를 선택합니다.
- 각 시설 맵 메뉴 항목에 대해 이 카탈로그 항목이 표시되는 캠퍼스를 선택합니다. 정의된 캠퍼스가 없다는 것은 모든 캠퍼스에서 카탈로그 항목을 사용할 수 있음을 의미합니다.

**i** 주: 모든 카탈로그(시설, IT, HR 등)의 카탈로그 항목을 표시할 수 있습니다.

### URL 매개변수

워크벤치는 URL 매개변수를 지원합니다. URL 매개변수는 양식이나 목록에 대한 구성 정보를 제공합니다.

**i** 주: URL 매개변수는 종속성 순서대로 나열됩니다. 예를 들어 syspar\_drawingId에는 URL 매개변수에 sysparm\_campusSysId이 필요합니다.

지원되는 URL 매개변수는 다음과 같습니다.

URL 매개변수	설명
sysparm_campusSysId	sys_id로 식별되는 캠퍼스 (fm_campus)에 맵을 로드합니다.
sysparm_drawingId	external_building_id로 식별되는 건물 (alm_building)에 맵을 로드합니다 (sysparm_campusSysId 필요).
sysparm_levelId	external_level_id로 식별되는 수준 (fm_level)으로 맵을 로드합니다(sysparm_drawingId 필요).
sysparm_spaceId	external_space_id로 식별되는 공간 (fm_space)에 맵을 로드합니다 (sysparm_levelId 필요).
sysparm_scenarioSysId	sys_id로 식별되는 시나리오 (enterprise_move_scenario)에 맵을 로드합니다 (시설 이동 관리 플러그인 필요).
sysparm_zoneSysId	해당 sys_id로 식별되는 영역 (fm_zone)에 맵을 로드합니다. 여러 공간이 영역을 구성합니다.
sysparm_filterSysId	로드된 맵에 필터 (fm_map_filter)를 적용합니다. 필터는 조건에 따라 공간을 강조 표시합니다.
sysparm_refreshInterval	정수 값을 입력하여 적용된 필터를 자동으로 새로 고칠 비율(분)을 지정합니다.
sysparm_labelDisplay	맵에 표시할 레이블을 지정합니다(맵의 설정에서 변경할 수 있음).
sysparm_move	맵에 대한 이동 쿼리를 로드합니다.
sysparm_tab	맵에서 기본으로 설정되는 탭의 번호를 지정합니다.

URL 매개변수	설명
sysparm_fromWidget	스페이스 클릭 시 {'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME}을 반환하는 공백 "space.clicked" 이벤트를 트리거하거나 {'sys_id': "", 'displayName': ""}을 반환하는 공백을 숨깁니다.

시설 데이터를 새 공간 정의 테이블로 마이그레이션

새 공간 정의에서 이미지 기반 평면도를 계속 사용하려면 이전 테이블에서 새 공간 정의 테이블로 데이터를 마이그레이션합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_admin

### 이 태스크 정보

마이그레이션 프로세스는 전체 데이터만 마이그레이션합니다. 레벨 또는 건물에 없는 레벨에 없는 공간은 마이그레이션되지 않습니다. 마이그레이션 스크립트 포함을 업데이트하여 이 동작을 변경할 수 있습니다. 건물에 연결되지 않은 층은 마이그레이션되지 않으며 층 또는 건물의 일부가 아닌 공간도 마이그레이션되지 않습니다. 마이그레이션 프로세스의 일부로 레거시 공간, 층 및 건물이 마이그레이션된 것으로 표시됩니다.

이전 테이블에서 새 테이블로의 마이그레이션 경로는 다음과 같습니다.

- {cmn\_building}은(는) {alm\_building}로 마이그레이션됩니다.
- {fpv\_floor}은(는) {fm\_level}로 마이그레이션됩니다.
- {fpv\_element}을(를) [fm\_space](으)로 마이그레이션합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 관리 > 마이그레이션.
2. 마이그레이션을 클릭합니다.

### 결과

다음과 같은 결과를 예상할 수 있습니다.

- 데이터는 건물, 층, 공간에 대한 새 시설 관리 테이블로 마이그레이션됩니다.
- 건물, 층 또는 공간이 마이그레이션된 후에는 마이그레이션된 것으로 표시되며 다시 마이그레이션할 수 없습니다.

**i** 주: 마이그레이션됨으로 표시된 객체는 다시 마이그레이션되지 않으므로 공간 테이블에 중복된 객체를 생성하지 않고 마이그레이션 프로세스를 여러 번 안전하게 실행할 수 있습니다. 이 동작은 마이그레이션 스크립트 포함에서 수정하거나 원래 개체에서 마이그레이션 플래그를 다시 설정하여 수정할 수 있습니다.

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 구성요소

시설 시각화 워크벤치 플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

시설 시각화 워크벤치에서 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 테이블

시설 시각화 워크벤치는 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
건물	건물 기록 저장

테이블	설명
[alm_building]	
욕실 [fm_bathroom]	화장실 기록 저장
캠퍼스 [fm_campus]	캠퍼스 기록 저장
회의실 [fm_conference_room]	회의실 기록 저장
작은 방 [fm_cubicle]	큐비클 기록 저장
엘리베이터 [fm_elevator]	엘리베이터 기록 저장
복도 [fm_hallway]	복도 기록 저장
수준 [fm_level]	수준 기록 저장
공간에서 영역으로 [fm_m2m_space_to_zone]	영역 기록에 공간 할당을 저장합니다.
연관된 사용자 [fm_m2m_user_to_space]	관련된 사용자 기록을 저장합니다
연관된 부서 [fm_m2m_department_to_space]	관련 부서 기록 저장
사무실 [fm_office]	사무실 기록 저장
포인트 [fm_point]	포인트 기록 저장
시설 공간 [fm_space]	시설 공간 기록 저장
층 [fm_stairs]	계단 기록 저장

테이블	설명
시설 영역 [fm_zone]	영역 기록 저장
시설 데이터 [imp_facilities_data]	시설 공간 기록을 변환하기 위한 소스로 사용되는 임포트 세트 테이블
시설 층 데이터 [imp_facilities_level_data]	시설 층을 변환하기 위한 소스로 사용되는 임포트 세트 테이블
시설 맵 옵션 [fm_map_option]	기본적으로 레이블을 표시하는 공간 유형 지정
시설 맵 작업 옵션 [fm_map_task]	맵에서 볼 수 있는 작업 유형 지정
시설 특징 [fm_facility_feature]	구문 분석할 기능 지정
공간 아이콘 매핑 [fm_m2m_space_icon]	아이콘을 공백과 연결
시설 맵 메뉴 항목 [fm_map_menu_item]	맵에서 사용할 수 있는 카탈로그 항목 지정
Fm 맵 필터 [fm_map_filter]	맵에 대한 사용자 지정 필터 생성
시설 맵 세트 변환됨 [fm_map_set_transformed]	변환된 GeoJSON을 첨부 파일로 보관하며, 변환은 맵을 "똑바로" 표시합니다.
시설 아이콘 [fm_icon]	맵에 추가할 수 있는 아이콘 지정
시설 맵 세트 [fm_map_set]	GeoJSON 파일을 첨부 파일로 보관합니다.
시설 맵 색상 [fm_map_color]	맵 색을 지정합니다.

### 공간 관리 속성

공간 관리 속성은 평면도, 구문 분석 및 공간 관리 기본 설정을 구성하는 데 사용할 수 있습니다. 선택한 공간의 색상, 평면도의 나침반, 표시할 로고 및 제목과 같은 기본 설정을 제어할 수 있습니다.

공간 관리는 속성을 다음 섹션으로 구성합니다.

- 평면도
- 구문 분석
- 공간 관리

다음으로 이동 공간 관리 > 맵 구성 > 속성.

평면도

속성	설명
대화형 평면도의 헤더에 사용할 로고 [facilities.management.fvw.workbench.logo]	대화형 평면도의 왼쪽 위 모서리에 나타나는 로고를 선택하려면 클릭합니다.
워크벤치에 표시할 제목 [facilities.management.fvw.workbench.title]	워크벤치에 표시할 제목입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: 워크벤치</li> </ul>
가능한 경우 사용자의 위치를 기본 캠퍼스로 사용 [facilities.management.fvw.default.campus]	사용 가능한 경우 사용자의 위치가 기본 캠퍼스로 사용됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예: 사용자의 위치를 사용합니다.</li> <li>• 아니오: 사용자의 위치를 사용하지 않습니다.</li> </ul>
워크벤치에서 사용 가능한 경우 URL 링크 복사 허용 [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	워크벤치에서 사용 가능한 경우 URL 링크 복사를 허용합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예: URL 복사를 허용합니다.</li> <li>• 아니요: URL 복사를 허용하지 않습니다.</li> </ul>
평면도에 나침반을 표시하는 기본값 [facilities.management.fvw.show.compass]	방향 방향을 제공하기 위해 평면도의 오른쪽 상단 구석에 나침반이 나타나는지 여부를 결정합니다.
생략 부호를 사용하기 전에 레이블에 허용되는 최대 길이 [facilities.management.fvw.max.label.length]	생략 부호를 사용하기 전에 레이블에 허용되는 최대 문자 수입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 30</li> </ul>
평면도 (facilities.management.fvw.highlight.color)에서 선택한 공간을 강조 표시하는 데 사용할 색상	평면도에서 특정 공간을 강조 표시하는 데 사용할 수 있는 색상입니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: #F5F500</li> </ul>

속성	설명
워크벤치에 필터를 적용하기 위한 색상 [facilities.management.fvw.filter.colors]	워크벤치에 필터를 적용하는 데 사용할 수 있는 색상입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D42AE8; #535AD7; #FF402C; #83BFFF; #6EDB8F; #FFE366; #FFC266; #D284BD; #8784DB; #FF7B65; #CAEEFC; #9ADBAD; #FFF1B2; #FFE0B2; #FFBEB2; #B1AFDB</li> </ul>
워크벤치의 가용성 필터링 색상 [facilities.management.fvw.availability.colors]	워크벤치의 가용성 필터링 색상입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: string</li> <li>• 기본값: #71e279; #fcc742; #278efc; #f95050; #00A0A6; #fc8a3d; #00FFFF; #b1afdb</li> </ul>
워크벤치의 공백 탭에서 수준별로 반환할 최대 검색 결과 수 [facilities.management.fvw.max.results.per.level]	워크벤치의 공백 탭에서 수준별로 반환할 최대 검색 결과 수입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 20</li> </ul>
워크벤치의 공백 탭에서 캠퍼스별로 반환할 최대 검색 결과 수 [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	워크벤치의 공백 탭에서 캠퍼스에 반환할 최대 검색 결과 수입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 20</li> </ul>
워크벤치의 공백 탭에서 다른 캠퍼스에 대해 반환할 최대 검색 결과 수 [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	워크벤치의 공백 탭에서 다른 캠퍼스에 대해 반환할 최대 검색 결과 수입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 20</li> </ul>
워크벤치에서 작업을 검색할 때 반환할 최대 검색 결과 수 [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	워크벤치에서 시설/이동 요청 탭을 검색할 때 반환할 최대 검색 결과 수입니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 200</li> </ul>
영역 편집 탭 (facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone)에 대해 렌더링할 영역당 최대 공간 수	영역 편집 탭에 대해 렌더링할 영역당 최대 공간 수입니다.

속성	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 50</li> </ul>
워크벤치에서 수준별로 반환할 최대 작업 수 [facilities.management.fvw.max.requests.per.level]	<p>워크벤치의 공백 탭에서 수준별로 반환할 최대 검색 결과 수입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형: 정수</li> <li>• 기본값: 20</li> </ul>

## 구문 분석

속성	설명
기록이 이미 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 기록의 필드 값을 유지해야 하는지 여부 지정 [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	<p>geoJSON 파일을 구문 분석할 때 기존 기록의 필드 값을 저장하거나 삭제하는 방법을 결정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예: 새 작업을 구문 분석할 때 변경하지 마십시오. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 건물 이름입니다.</li> <li>◦ 수준 이름, 수준 약어 및 기본 수준 플래그입니다.</li> <li>◦ 공간 이름 및 내부 이름입니다.</li> </ul> </li> <li>• 아니오: 최신 geoJSON 파일의 값을 사용합니다.</li> </ul>
기록이 이미 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 기록의 필드 값을 유지해야 하는지 여부 지정 [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name]	<p>공백이 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 공백의 sys_class_name 유지할지 여부를 지정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예: 저장</li> <li>• 아니오: 업데이트</li> </ul> <p><b>주 :</b> sys_class_name(fm_bathroom, fm_cubicle 등)은 두 구문 분석 속성이 모두 아니요로 설정된 경우에만 업데이트됩니다.</p>
공백이 이미 있는 경우 geoJSON 파일을 구문 분석할 때 공백 sys_class_name 유지해야 하는지 여부 지정 [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name]	<p>영역 구문 분석의 처리 방법을 지정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 영역 유지: 공간 양식의 영역 필드에서 현재 값이 0.0001보다 크면 영역 공간을 절약합니다.</li> <li>• 영역 덮어쓰기: 항상 영역 파일에서 공간 영역을 업데이트합니다.</li> </ul>

속성	설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>영역 파일 무시: 맵 세트 내의 기존 영역 파일을 구문 분석하지 않습니다.</li> </ul> <p><b>i</b> 주: 플래그에 관계없이 영역 롤업은 구문 분석 후에 계산됩니다.</p>

## 공간 관리

속성	설명
시설 공간 테이블에 사용할 시스템 기본 면적 단위입니다. 제곱미터를 사용하려면 예로 설정하고, 제곱피트를 사용하려면 아니오로 설정하십시오 [facilities.management.fvw.area.unit]	<p>시설 공간 테이블에 사용할 시스템 기본 면적 단위입니다. 제곱미터를 사용하려면 true로 설정하고, 제곱피트를 사용하려면 false로 설정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>유형: true   false</li> <li>기본값: false</li> </ul>

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 시스템 속성 범주

시설 시각화 워크벤치는 다음과 같은 시스템 속성 범주를 추가합니다.

시스템 속성 범주	설명
평면도 속성	대화형 층 맵 속성에 대한 그룹화

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함은 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하는 데 사용됩니다.

시설 시각화 워크벤치는 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
FacilitiesViewerUtils (시설 뷰어 유틸리티)	유틸리티 메서드
시설뷰어AJAX	UI 매크로 및 맵 세트 구문 분석에 사용되는 유틸리티
시설GeoJson파서	기능 속성에 대한 구성 가능한 구문 분석 지원
FacilitiesCampusMapFileParser	첨부 파일을 가져와서 처리하여 시설 뷰어 워크벤치를 위한 시설 공간을 추출하는 기능을 포함합니다.
FacilitiesMapFilterUtils	맵 필터링 기능에 대한 유틸리티
FacilitiesConstants (시설 상수)	시설 관리 및 시설 시각화 워크벤치에 사용되는 상수 목록

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트는 양식이 로드 또는 제출되거나 셀이 값을 변경할 때와 같이 이벤트가 발생할 때 실행되는 사용자 지정 동작을 정의합니다.

시설 시각화 워크벤치는 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	설명
첨부 파일 창에서 양식 다시 로드	첨부 파일 창이 닫힐 때마다 외부 맵 데이터 양식을 다시 로드하여 프로세스 맵 파일 UI 작업을 숨기거나 표시합니다.
공간 테이블 필드 숨기기	"테이블" 필드 값이 "cmn_location"의 확장인지 여부일 때 "필드" 필드를 표시하거나 숨깁니다.

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트, 삭제되거나 테이블이 쿼리될 때 실행되는 서버 쪽 스크립트입니다.

시설 시각화 워크벤치는 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
기본 캠퍼스 업데이트	캠퍼스 [fm_campus]	하나의 기본 캠퍼스 보장
중복 방지	시설 맵 옵션 [fm_map_option]	맵 옵션 중복 방지
캠퍼스당 최대 검색 결과 < 50개	시스템 속성 [sys_properties]	최대 검색 결과를 50개 미만으로 제한
영역당 최대 공간 수 1,000<	시스템 속성 [sys_properties]	영역당 공간 수를 1,000개로 제한
스크래치패드 빌드	시설 맵 필터 [fm_map_filter]	fm_spaces에서 확장된 테이블 목록을 제공합니다. 공간 테이블 클라이언트 스크립트에 대한 필드 숨기기에 사용됩니다.
중복 방지	시설 맵 색상 [fm_map_color]	맵 색상 중복 방지
중복 방지	시설 맵 작업 옵션 [fm_map_task]	맵 작업 옵션 중복 방지
시설 맵 강조 표시 색상 확인	시스템 속성 [sys_properties]	평면도의 강조 표시 색상을 확인합니다.
시설 맵 색상 확인	시설 맵 색상 [fm_map_color]	평면도의 색상을 확인합니다.
최대 시설 수/이동 검색 결과< 5000	시스템 속성 [sys_properties]	최대 시설 이동 검색 결과를 5000개 미만으로 제한
중복 방지	시설 특징	중복 시설 기능 방지

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[fm_facility_feature]	
공간 생성 기본 클래스 필요	시설 특징 [fm_facility_feature]	공백에서 기본적으로 빈 클래스를 방지합니다.
시설 맵 윤곽선 색상 확인	시스템 속성 [sys_properties]	평면도의 윤곽선 색상을 확인합니다.
수준당 최대 요청 수는 5,000<이어야 함	시스템 속성 [sys_properties]	수준당 요청 수를 5,000으로 제한
중복 방지	시설 아이콘 [fm_icon]	중복 시설 아이콘 방지
다른 캠퍼스에 대한 최대 검색 결과	시스템 속성 [sys_properties]	다른 캠퍼스에 대한 최대 검색 결과 제한
레벨당 최대 검색 결과 수 50<	시스템 속성 [sys_properties]	수준당 최대 검색 결과를 50개 미만으로 제한

시설 시각화 워크벤치와 함께 설치되는 매크로  
 시설 시각화 워크벤치는 다음 매크로를 추가합니다.

매크로	설명
floor_plan_show_space	위치가 맵에 있으면 위치 필드 옆에 맵 아이콘이 추가됩니다
floor_plan_show_affected_ci	CI의 위치가 맵에 있는 경우 CI 필드 옆에 맵 아이콘이 추가됩니다.
floor_plan_show_user	사용자의 위치가 맵에 있는 경우 사용자 필드 옆에 맵 아이콘이 추가됩니다

### 시설 서비스 관리 프로세스

시설 관리자는 캠퍼스를 생성하고 워크플로우, 에이전트 할당 및 기타 고려 사항을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다. 직원은 캠퍼스 내 어디에서나 특정 위치로 추적되는 시설을 만들고 이동 요청을 합니다.

시설 서비스 관리 프로세스는 다음과 같습니다.

1. ServiceNow 관리자는 조직의 필요와 요구사항에 따라 애플리케이션을 활성화하고 구성합니다. 시설 서비스 관리.
2. 시설 관리자는 캠퍼스를 생성하고 캠퍼스 내에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자가 시설 요청을 제출합니다.
4. 시설 직원은 시설 요청을 검증합니다. 요청의 정보가 완료되어 시설 작업을 할당할 수 있는지 확인하는 프로세스입니다.
5. 관리자는 요청을 작업으로 구성하고 해당 작업을 디스패치합니다.

- 6. 시설 직원은 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
- 7. 할당된 시설 직원 구성원이 작업을 종결하여 요청을 종결할 수 있도록 합니다.

조직 내에서 다음 시설 역할을 할당할 수 있는 사람을 식별해야 합니다.

**시설 관리자**

모든 캠퍼스, 건물, 층, 방 및 평면도를 생성하고 수정합니다. 또한 요청을 검증하고 디스패치할 수 있습니다.

**시설 직원**

시설 요청에 응답하는 데 필요한 작업을 수행합니다.

**시설 디스패처**

작업을 예약하고 시설 직원에게 할당합니다.

**시설 요청**

시설 요청은 조직의 실제 시설에 대해 제안된 변경을 추적하는 시스템의 기록입니다. 일반적인 시설 요청에는 무언가, 고장 또는 화재 경보기와 같은 문제 보고가 포함됩니다.

**시설 요청 생성**

시설 서비스 관리는 공통 서비스 관리 요청 관리 프로세스를 사용합니다. 모든 사용자는 시설 카탈로그를 통해 시설 요청을 제출할 수 있습니다. facilities\_staff 역할을 가진 사용자는 시설 요청 양식에서 시설 요청을 만들고 업데이트할 수도 있습니다.

**시설 카탈로그를 통해 요청 생성**

직원은 시설 카탈로그를 사용하여 요청을 제출합니다. 카탈로그에서 다양한 범주를 제공하므로 사용자는 자신의 요청과 밀접하게 연관된 범주를 선택할 수 있습니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: 없음

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > **Self-Service** > 시설 카탈로그.
2. 범주를 선택합니다.
3. 필요한 경우 하위 범주를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

**i** 주: 일부 요청 양식에는 여기에 설명된 모든 필드가 포함되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 [양식을](#) 참조하십시오.

**시설 카탈로그 요청 양식**

필드	설명
오픈 대상	이 요청을 제출하는 사람의 이름입니다. 다른 사용자를 대신하여 이 요청을 여는 경우 새 이름을 선택하십시오.
위치	이 요청의 위치입니다.
간단한 설명	요청에 관한 짧은 요약입니다.
자세한 설명	요청에 관한 자세한 설명입니다.

필드	설명
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

시설 요청 양식으로 요청 생성

시설 직원은 시설 요청 양식을 사용하여 요청을 생성하고 요청을 프린터나 프로젝터 같은 CI(구성 항목)와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_admin

이 태스크 정보

CI를 요청에 연결하면 시설 팀이 시설 문제로 인해 부정적인 영향을 미치는 서비스를 파악하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

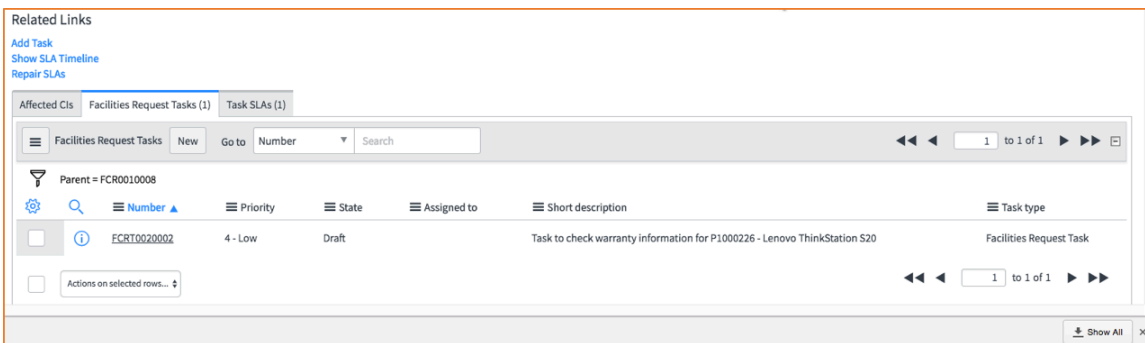
1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 요청 > 새로 작성.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

요청 양식 필드

필드	설명
번호	요청 기록을 식별하는 자동 생성 번호입니다.
개설 일시	요청이 열린 날짜 및 시간으로 자동으로 채워집니다.
호출자	요청자의 이름입니다.
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다. 기본적으로 모든 요청은 4-낮음으로 설정됩니다.
영향을 받은 CI	이 요청의 영향을 받는 CI입니다.
상태	이 요청이 어떤 작업 단계에 있는지 설명하는 상태입니다. 기본적으로 모든 요청은 <b>Open</b> 으로 설정됩니다.
위치	이 요청과 연결된 위치입니다. 위치가 올바른지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 다른 위치 기록을 선택할 수 있습니다.
범주	요청이 속하는 범주입니다.
템플릿	이 요청을 작성하기 위한 템플릿입니다(선택 사항). 참조 조회 아이콘을 클릭하고 템플릿을 선택합니다. 요청은 모든 하위 작업과 파트 요구 사항(해당되는 경우)을 포함하여 선택한 템플릿의 모든 필드로 채워집니다.
시작 위치	ITIL 작업이 필요함을 나타냅니다.
간단한 설명	(필수) 요청에 대한 간략한 요약입니다. 필요한 경우 지식 검색 아이콘을 클릭하여 이 제품 모델, 계획 또는 CI와 관련된 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 이 요청을 제출하는 이유와 관련된 솔루션을 제공할 수 있습니다.
설명	요청에 관한 자세한 설명입니다. 설명은 항상 제출자에게 표시됩니다. 따라서 다른 사용자가 제출한 요청에 대한 설명을 추가하거나 수정하면 사용자가 변경 내용을 볼 수 있습니다.

필드	설명
작업 메모	요청 양식을 평가하는 직원 구성원 간에 공유할 추가 메모입니다.  <b>i</b> 주: 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하는 사용자는 작업 메모를 볼 수 없습니다.
검사 목록	케이스를 종결하기 전에 완료해야 하는 작업의 검사 목록을 제공합니다.  케이스 또는 작업에 대한 고유한 검사 목록을 생성합니다. <b>a.</b> 아래쪽 화살표 버튼을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 또는 이전에 만든 검사 목록 템플릿 목록에서 선택합니다. <b>b.</b> 항목 추가에서 작업을 추가합니다. <b>c.</b> 아래쪽 화살표를 클릭하고 템플릿으로 저장을 선택합니다. <b>d.</b> 템플릿 이름을 입력합니다. <b>e.</b> 템플릿을 사용할 수 있는 사용자 그룹을 선택합니다(선택 사항).

- 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘에서 저장을 클릭하여 요청을 저장하고 시설 요청 양식에 남아 있습니다. 관련 링크 섹션이 나타납니다. 영향을 받는 CI의 보증 날짜가 향후 정해지면 보증 정보를 확인하는 작업으로 시설 요청 작업 탭이 표시됩니다.



### 시설 요청 승인

시설 요청을 승인한다는 것은 요청이 검토되었으며 시설 작업 생성 및 할당에 대한 자격을 갖추도록 준비되었음을 의미합니다. facilities\_approver\_user 역할을 가진 사용자에게 요청을 보낼 때 승인자는 몇 가지 옵션을 선택할 수 있습니다.

워크플로우가 초안 상태인 템플릿에서 시설 요청을 만들고 작업 준비 완료 버튼을 클릭하면 요청이 제출됨 상태로 전환됩니다. 템플릿 워크플로우가 제출됨 상태를 준비 상태로 전환합니다. 사용자는 원할 경우 해당 워크플로우에 승인을 포함할 수 있습니다.

### 시설 에이전트 할당

시설 구성 화면의 설정에 따라 수동으로 또는 자동 할당을 사용하여 에이전트를 할당할 수 있습니다.

요청을 완료하기 위한 에이전트 수가 제한되어 있거나 간단히 에이전트를 자동 할당하지 않으려는 경우 수동 할당을 사용할 수 있습니다.

자동 할당을 사용하면 서비스 관리 애플리케이션에 입력된 요청을 충족하기 위해 에이전트를 자동으로 선택할 수 있는 기준을 정의할 수 있습니다. 조직의 필요성을 기준으로, 다음과 같은 방식으로 에이전트 자동 할당 기준을 구성할 수 있습니다.

자동 할당이 활성화되고 작업이 확인되거나 작업 준비 완료로 표시되면 다음 동작이 일어납니다.

- 사용 가능한 에이전트는 구성에 정의된 기준에 따라 평가됩니다.
- 적절한 에이전트가 자동으로 작업에 할당됩니다.
- 작업이 할당됨 상태로 이동됩니다.

위치 및 기술과 같은 두 개 이상의 기준 집합을 고려하는 경우 에이전트는 가중치 속성 설정 및 기타 기준에 따라 평가됩니다.

작업을 자동으로 할당할 수 없는 경우 디스패처 역할을 가진 사용자가 요청 또는 작업 양식의 값을 조정하고 기록을 저장합니다.

관련 정보

에이전트 할당 방법

블랙아웃 기간 예약

블랙아웃 기간으로 인해 예약된 기간 동안 정의된 영역에서 작업을 수행할 수 없습니다. 블랙아웃 기간은 공간, 층, 건물, 캠퍼스 및 구역에 대해 정의할 수 있습니다.

중단 비즈니스 규칙은 요청 또는 작업에 대한 위치 필드의 일정 필드를 검사하여 `current.estimated_end` `current.expected_start` 시간 범위와 상충하는 일정이 있는지 평가합니다.

블랙아웃 기간 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	작업
공간 일정 상충 표시(비즈니스 규칙 <code>facilities_request</code> )	<code>current.expected_start</code> 와 <code>current.estimated_end</code> 이 채워져 있고 위치가 시설 공간인 경우, 에서 발생 가능한 모든 일정 상충을 사용자에게 알립니다.
공간 일정 상충 표시(비즈니스 규칙 <code>facilities_request_task</code> )	<code>current.expected_start</code> 와 <code>current.estimated_end</code> 이 채워져 있고 위치가 시설 공간인 경우, 에서 발생 가능한 모든 일정 상충을 사용자에게 알립니다.
공간 일정 상충 방지(비즈니스 규칙 <code>facilities_request_task</code> )	<code>##</code> 와 <code>## + estimated_work_duration</code> 사이에 일정 충돌이 발생할 수 있는 경우 사용자가 작업을 시작하지 못하도록 합니다. 재정의하기 위해 <code>facilities_admin</code> 필드 <code>override_schedule_conflict</code> 사용할 수 있습니다.

시설 일정 블랙아웃 작성

블랙아웃 기간은 공간, 층, 건물, 캠퍼스 및 구역에 대해 정의할 수 있습니다. `Facilities_admin` 블랙아웃 기간 요청을 재정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `Facilities_admin`(생성), `Facilities_staff`(보기)

프로시저

1. 공간 관리 애플리케이션 내에서 공간, 층, 건물, 캠퍼스 또는 구역 목록으로 이동합니다. 예: 모두 > 공간 관리 > 층
2. 중단 기간을 추가하려는 공간에 대한 기록을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 시설 일정 보기를 클릭합니다.

4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시설 일정 블랙아웃 작성

필드	설명
일정	신규 또는 기존 cmn_schedule
일정 이름	cmn_schedule의 이름
블랙아웃 이름	중단의 이름
시작	중단 일정을 시작할 날짜
종료	중단 일정을 종료할 날짜
블랙아웃 범위	선택한 시간 범위에 대한 중단 범위 표시

5. 추가를 클릭합니다.

요청 관련 공동 작업

요청 내에서 제출자에게 표시되는 의견을 입력하여 두 사용자 간 공동 작업을 허용할 수 있습니다. 다른 에이전트와 공동 작업을 하려면 제출자에게는 표시되지 않는 의견을 입력하면 됩니다.


프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 모든 **[SM 신청]** 요청.
2. 공동 작업하려는 요청을 엽니다.
3. 추가 의견(고객에게 표시됨) 필드에 의견을 입력하여 요청을 제출한 사람이 보도록 합니다. 제출자는 이 필드에 입력된 의견을 보고 필요에 따라 의견을 추가할 수 있습니다. 필요할 때마다 이 필드를 업데이트하여 제출자와 교신합니다.
4. 다른 에이전트와 교신하려면 제출자가 작업 메모 필드에서 보길 원하지 않는 내용을 입력합니다.

요청 위치 변경

요청을 연 후 세부 정보를 수정하고 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
  - 시설 > 오픈 을 클릭하고 수정할 요청을 엽니다.
  - 시설 > 평면도 뷰에서 요청 아이콘(  )을 클릭하고 나타나는 목록에서 요청 번호를 클릭합니다.
2. 시설 요청 양식에서 **Room** 옆에 있는 참조 조회 아이콘을 클릭합니다. 조직에 대해 정의된 위치 목록이 나타납니다. 위치는 방 또는 평면도의 아무 점일 수 있습니다.
3. 올바른 위치를 선택합니다. 위치가 표시되지 않으면 시설 관리자에게 문의하여 평면도에 위치를 추가합니다.

요청 종결

요청을 종결할 때 제출자에게 알리고 싶은 세부 정보를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 나에게 할당됨.
2. 요청 번호를 클릭합니다.

3. 추가 의견 필드에 최종 메모 또는 의견을 입력합니다.
4. 상태 필드를 적절한 종결 상태로 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

#### 종결된 요청과 완료된 요청

요청 수명주기 옵션이 요청 기반으로 설정되면 지정된 에이전트는 요청에 있는 모든 작업이 완료된 후 요청을 완료하고 종결할 수 있습니다.

요청에 할당된 에이전트에게는 종결 완료 버튼이 보입니다. 에이전트는 종결 완료를 클릭하기 전에 작업 메모에 내용을 입력합니다. 버튼을 클릭하면 열려 있는 작업이 자동으로 완료되고 (해당되는 경우) 요청이 완료 상태로 전환됩니다.

- i** 주: 종결된 작업을 모두 보려면 모든 > 현장 서비스 > 모든 작업 주문으로 이동하고 상태 필드에 종결 완료를 입력합니다.

#### 시설 요청 작업

시설 요청에는 하나 이상의 작업이 포함되어 있습니다. 이러한 작업을 통해 한정자는 시설 요청을 완료하기 위해 수행해야 하는 별도의 활동을 정의할 수 있습니다.

관리자는 단일 요청에서 여러 작업을 생성할 수 있습니다. 필요한 경우 하나의 요청을 별도의 작업으로 분할하면 한정자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다른 직원에게 요청의 다양한 측면을 할당합니다.
- 다양한 기술 세트를 가진 직원에게 작업을 할당합니다.
- 서로 다른 위치에 있는 직원에게 작업을 할당합니다.
- 작업의 부분을 서로 다른 시간에 예약합니다.
- 작업이 연이어 수행되도록 예약합니다.
- 서로 다른 직원이 동시에 작업을 수행할 수 있도록 작업을 예약합니다.
- 필요한 경우 요청을 완료하기 위해 추가 작업을 예약합니다.

이러한 역할을 가진 사용자는 기간 및 계획된 기간을 포함하여 일정 시간을 편집할 수 있습니다. 예상 종료 시간은 예상 시작 시간과 작업 기간에서 계산되며, 읽기 전용입니다.

- <SM 애플리케이션>\_qualifier: 초안 상태의 작업입니다.
- <SM 애플리케이션>\_dispatcher: 보류 중인 디스패치 상태의 작업입니다.
- <SM 애플리케이션>\_admin: 초안 또는 보류 중인 디스패치 상태의 작업입니다.

#### 시설 요청 작업 생성

시설 요청 작업은 시설 요청에서 생성됩니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_admin 또는 facilities\_qualifier

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 요청 > 모든 시설 요청.
2. 원하는 요청을 엽니다.
3. 작업 추가 관련 링크를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드에 입력합니다.

시설 요청 작업

필드	설명
숫자	작업에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
상태	작업의 현재 상태(예: 수락됨 또는 종결 완료)입니다. 사용자가 각 연속 상태에 대한 작업을 완료하면 상태가 자동으로 진행되며 양식 상단의 지하철 노선도에 나타납니다.
상위	이 작업과 관련된 시설 요청입니다.
할당 그룹	작업을 완료하기 위해 개별 시설 직원 구성원을 선택하는 그룹입니다. 조회 목록에는 선택한 위치에 연관된 할당 그룹만 표시됩니다. 할당 그룹 필드가 비어 있으면 시스템에서 작업 위치가 포함된 지역을 담당하는 그룹을 검색합니다.
클론 위치	이 작업이 복사되는 작업의 기록 번호입니다(있는 경우).
담당자	할당 그룹에서 선택한 작업을 완료할 개별 직원 구성원입니다. 할당 대상 필드 조회 목록에는 필요한 모든 기술을 보유한 할당 그룹 직원 구성원만 표시됩니다. 정확하게 일치하는 기술이 없으면 조회 목록에는 모든 할당 그룹 구성원이 표시됩니다.
일정 상충 오버라이드	
위치	요청의 지리적 영역입니다. 위치는 작업에 할당되는 직원을 결정하는 데 중요합니다.
템플릿	
기술	작업을 실행하는 데 필요한 기능입니다. 시스템은 연결된 요청의 영향을 받는 CI 필드의 선택에 따라 기술 필드를 자동으로 완성합니다. 요청에 따라 영향을 받는 CI를 변경하면 새 CI에서 필요로 하는 기술이 여기에 나열된 기술에 추가됩니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	수행할 작업 단위에 대한 정확한 기술 설명입니다. 이후 요청 스테이지에서 호출자와의 추가 통신을 방지하기 위해 문제에 대해 가능한 한 많은 세부 정보를 제공하십시오.
작업 메모	각 상태를 따라 진행되는 작업 관련 정보입니다. 작업 메모는 고객에게 표시되지 않습니다.
일정	
예약 시작일	작업에 대한 작업이 시작되어야 하는 날짜와 시간입니다. 예약된 시작 시간은 예약된 이동 시작 시간 이후 1시간으로 자동 설정됩니다. 예를 들어, 예약된 여행 시작이 오전 10:00인 경우 예약된 시작 시간은 오전 11:00로 설정됩니다. 작업이 보류 중인 디스패치 단계에 도달하면 기본값을 편집할 수 있습니다. 직원 구성원이 동시에 두 작업을 예약할 수 없습니다. 지정한 시간이 이미 다른 작업에 할당된 경우, 오류 메시지가 표시됩니다.  작업이 할당되거나, 상태가 할당됨, 수락됨, 보류 중인 디스패치 또는 작업 진행 중일 때 이 필드는 필수입니다.
예상 종료일	{읽기 전용} 작업에 대한 작업이 종료되는 날짜입니다. 날짜는 예약 시작일과 예상 작업 기간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.
예상 작업 기간	예상 작업 시간입니다. 기본적으로 1시간이 설정됩니다. 기본값은 초안 또는 보류 중인 디스패치 단계 중에 편집할 수 있습니다. 예상 작업 기간을 정의할 때 기간의 총 시간을 초과할 수 없습니다.

필드	설명
실제 작업 시작일	작업이 시작되는 시간입니다. 이 필드는 실제 이동 시작 시간을 수동으로 추가하거나 이동 시작 버튼을 클릭할 때까지 사용할 수 없습니다.
실제 작업 종료	작업에 대한 작업이 완료된 시간입니다.
실제 기간	(읽기 전용) 현장으로 이동해서 작업을 완료하는 데 소요된 총 시간입니다. 이 값은 실제 이동 시작 시간과 실제 작업 종료 시간을 기준으로 자동으로 계산됩니다.

**5. 제출을 클릭합니다.**

**작업 창**

작업 창은 시작 시간과 종료 시간으로 경계가 구분된 시간 간격으로, 이 간격으로 작업이 수행됩니다.

작업 기간은 유연하거나 고정될 수 있으며, 직원 구성원의 일일 일정을 결정할 때 경로 최적화 및 자동 디스패치 기능에서 사용됩니다. 유연 창에는 애플리케이션이 자동으로 작업을 발송하거나 라우팅하는 시점을 고려하는 시작 및 종료 시간이 있습니다. 시스템에서는 필요한 경우 유연 작업 창의 일정을 직원의 일정에 맞도록 조정할 수 있습니다. 고정 작업 창은 일정을 재조정할 수 없습니다. 작업 경로를 최적화하는 자동 라우터 또는 자동 디스패처가 고정 창 기간 동안 작업을 예약할 수 없으면 해당 작업은 전혀 예약되지 않은 것입니다. 창에 대해 구성된 시간 간격은 작업을 수행하는 데 필요한 시간보다 작을 수 없습니다.

작업 주문 작업 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

작업 주문 작업 시작 및 종료 날짜에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

**요청 작업 복제**

기존 작업을 복제하여 필드가 동일한 내용으로 채워진 작업을 생성할 수 있습니다.

**시작하기 전에**

필요한 역할: admin, ITIL, creator 또는 catalog admin

**이 태스크 정보**

복제 프로세스에서는 다음 정보가 원본 작업에서 복사됩니다.

- 상위 요청 참조
- 간단한 설명
- 설명
- 담당 그룹
- 위치
- 필요한 기술

**프로시저**

요청 작업을 열고 관련 링크에서 작업 클론을 선택합니다.

애플리케이션이 초안 상태인 작업을 생성합니다. 작업 메모 필드에는 원래 작업 번호와 해당 작업이 복제되었음을 나타내는 텍스트가 포함됩니다.

**일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 생성**

여러 작업에서 자주 반복되는 작업이 있는 경우 여러 요청 템플릿에서 작업 템플릿을 생성하고 재사용할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 이를 사용하여 공통적이고 반복 가능한 정보를 요청으로 끌어올 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: wm\_admin

다시 사용하려는 정보가 포함된 요청 템플릿과 관련 작업 템플릿을 생성합니다.

- i** 주: 검사 목록 템플릿을 통해 완료될 작업의 검사 목록을 채울 수 있습니다. 검사 목록 템플릿은 작업 주문 요청 또는 작업 주문 작업에서 생성됩니다. 생성된 후에는 템플릿으로 저장하고 재사용할 수 있습니다.

후속 요청 템플릿을 생성할 때는 작업 템플릿 필드에서 작업 템플릿을 선택하고 파일을 저장할 수 있습니다.

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 현장 서비스 관리 > 카탈로그 및 지식베이스 > 작업 주문 템플릿.
- 새로 만들기를 선택하고 다음 정보를 입력합니다.

작업 주문 템플릿 양식

필드	설명
이름	작업 주문 템플릿에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 간단한 설명입니다.
설명	템플릿에 대한 자세한 설명입니다.
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.

- 작업 추가를 선택합니다.
- 작업 템플릿 복사를 선택하여 이전에 만든 템플릿을 사용하거나 다음 정보를 입력합니다.

작업 주문 작업 템플릿 양식

필드	설명
작업 유형	요청되는 작업의 유형입니다.
이름	작업을 설명하는 이름입니다.
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
부품 및 수량	작업을 완료하는 데 필요한 부품과 개수
디스패치 그룹	작업을 할당할 디스패치 그룹입니다.
종속 대상	작업이 다른 작업에 의존하는지 여부를 나타냅니다. 예를 들어, 두 개의 작업이 있는 경우 작업 2를 시작하기 전에 작업 1에 의존하는 작업 2가 완료되도록 할 수 있습니다.
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.
작업 유형	작업 중에 수행되는 작업의 유형입니다.

- 제출을 선택합니다.

## 작업 자동 디스패치

작업이 자동 디스패치되면 애플리케이션은 작업을 수용할 수 있는 필요한 기술과 일정을 보유한 인근 에이전트와 작업을 일치시킵니다.

## 프로시저

작업 기록에서 작업을 자동으로 디스 패치하려면 자동 디스패치를 클릭합니다.

시스템이 적절한 에이전트를 찾지 못하면, 실패 메시지를 표시하고 작업을 보류 중인 디스패치 상태로 둡니다.

## 도메인 분리 및 시설 서비스 관리

시설 서비스 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 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 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

## 관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

## 공간 관리

공간의 개념은 응용 프로그램의 시설 서비스 관리 일부입니다. Space는 동일한 단위 측정으로 모든 수준의 정의를 제공하고 분석에 쉽게 사용할 수 있는 메트릭을 제공합니다. 이러한 메트릭에는 사용자, 사용 가능한 총 공간 등이 포함됩니다.

**i** 주: 신규 고객은 이 기능을 더 이상 사용할 수 없습니다.

공간 관리의 추가 이점은 다음과 같습니다.

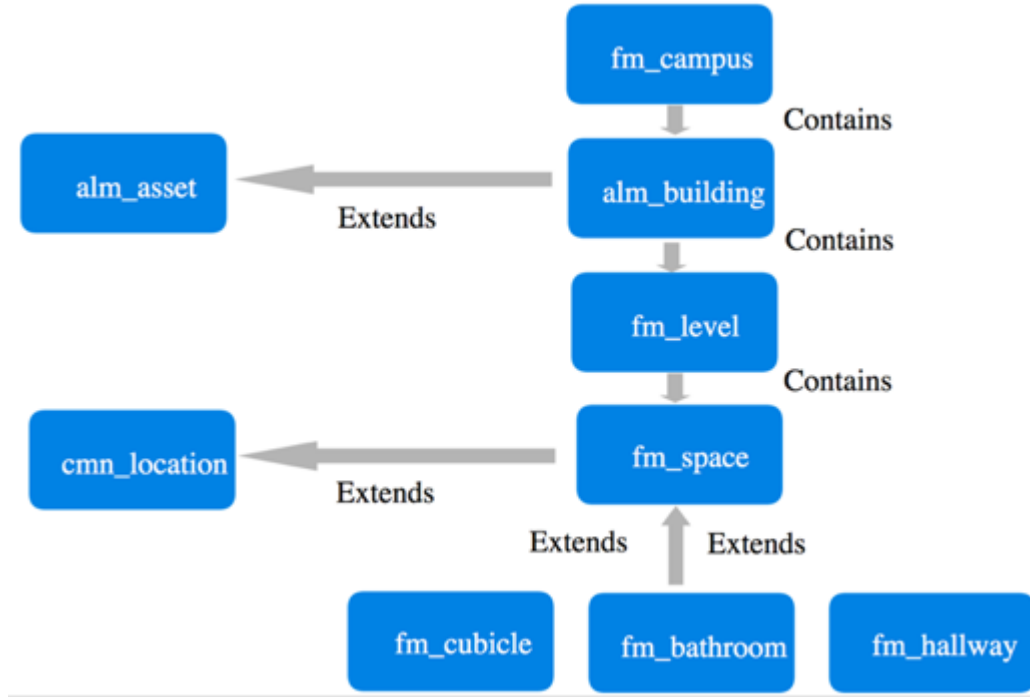
- 미래의 공간 요구 사항을 예측하는 기능
- 환불 절차 간소화
- 실제 및 계획된 사용 사례에 대한 공간 분석
- 다양한 공간 컬렉션을 생성하기 위한 영역 추가

## 공간 계층 구조

자연 계층 구조는 조직의 모든 공간을 모델링합니다. 이 정보를 사용하여 시설 공간을 얼마나 효과적으로 사용하고 있는지 확인할 수 있습니다. 위에서 아래로의 계층은 캠퍼스, 건물, 층(층), 공간입니다.

필요에 따라 공간 유형을 생성할 수 있습니다. 새 공간 정의 테이블은 [fm\_space] 테이블을 확장합니다. 적절한 ACL을 설정해야 합니다. 다음 그래픽에서는 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지 보여 줍니다.

공간 테이블 계층 구조



## 공간 롤업 계산

애플리케이션은 시설 서비스 관리 공간 계층 구조에서 낮은 수준에서 높은 수준으로 점유, 영역 및 사용 정보를 롤업할 수 있습니다. 롤업은 사용 가능한 것으로 지정된 공간입니다. 해당 공간의 점유 값은 그 위에 있는 층으로 롤업됩니다.

공간을 사용 가능한 공간으로 지정할 때 최대 사용률을 지정할 수도 있습니다. 실제 사용률에 따라 사용 가능한 공간의 양을 나타내는 백분율이 나타납니다. 스크립트 포함은 롤업 계산을 수정합니다.

점유 선택 및 종속 필드에 사용 가능

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

롤업되는 값은 다음과 같습니다.

- 점유
- 최대 사용률
- 할당 가능 면적

사용률 계산은 현재 및 최대 사용률 값을 기준으로 수행됩니다.

## 연관된 사용자

기본 위치를 포함하여 둘 이상의 위치에 사용자를 할당할 수 있습니다.

직원에게 기본 위치를 할당합니다. 비즈니스 규칙에 따라 직원은 기본 위치를 하나만 가질 수 있습니다. 캠퍼스 사이를 이동하는 직원은 각 캠퍼스에 할당된 공간을 가질 수 있습니다. [fm\_m2m\_user\_to\_space] 테이블에는 이러한 기록이 저장됩니다. 사용자를 추가하면 공간의 현재 사용률 및 가용성 상태가 자동으로 업데이트되고 사용률 계산이 수행됩니다.

**i** 주: 사용자가 비활성 상태가 되면 공간을 사용할 수 있게 됩니다.

## 관련 부서

비용 할당 및 보고를 위해 둘 이상의 부서에 공간을 할당할 수 있습니다.

연결된 부서 [fm\_m2m\_department\_to\_space] 테이블은 부서 및 소유권 백분율 관계를 포함하는 fm\_space 테이블을 확장합니다. 각 부서에 대한 가중치를 설정한 후 백분율이 자동으로 계산됩니다. 비즈니스 규칙은 백분율의 합계가 100%가 되도록 가중치를 기준으로 백분율을 설정합니다.

## GeoJSON 맵 파일

평면도 시각화 기능은 지리적 특징을 나타내기 위한 개방형 표준인 GeoJSON 형식의 파일을 사용합니다.

각 파일의 복잡성으로 인해 Micello, Inc. 또는 다른 공급업체와 협력하여 조직의 평면도를 만듭니다.

**i** 주: 그러나 평면도를 작성하려면 GeoJSON 지식이 필요합니다. 이 작업을 시도하기 전에 지리 공간 데이터 및/또는 GeoJSON 데이터를 숙지해야 합니다.

GeoJSON 표준에 대한 자세한 내용은 <http://geojson.org> 참조하세요. GeoJSON 파일의 객체 속성은 건물, 층 및 공간을 만드는 데 사용됩니다.

인스턴스를 복제할 때 GeoJSON 맵을 포함한 sys\_attachments 기본적으로 복제되지 않습니다. [클론 요청](#)의 큰 첨부 파일 데이터 제외 필드를 참조하십시오.

**i** 주: 옵션으로 소스 테이블(fm\_map\_set 및 fm\_map\_set\_tranformed)에서 GeoJSON 맵을 다운로드하여 대상에 업로드할 수 있습니다.

## 커뮤니티 파일

커뮤니티 파일에는 건물 수와 각 건물의 층 수를 포함하여 캠퍼스에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

파일 명명 표준은 다음과 같습니다.

- map으로 필수
- -geojson-com-map-# 포함해야 합니다.

예를 들어, map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json

## 캠퍼스 정보

캠퍼스 및 맵 세트 속성에 대한 샘플 코드입니다.

```

"entity_version": 1,
  "id": 23641,
  "languages": [
    "en"
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.20527,
      32.882205
    ],
    "type": "Point"
  },
  "map_version": 1,
  "obj_type": "CommunityMap",
  "properties": {
    "city": "San Diego",
    "com_type": "Business Campus",
    "country": "US",
    "default_lang": "en",
    "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
    "postal code": "92121",
    "state": "CA",
    "street address": "4810 Eastgate Mall"
  }
}

```

- ID는 이 캠퍼스의 고유 ID이며 캠퍼스 테이블의 외부 캠퍼스 ID 필드로 데이터베이스에 매핑됩니다.
- entity\_version과 map\_version는 맵 세트의 버전으로, 캠퍼스에 여러 맵 세트가 있는 경우에 유용합니다.
- ##에는 캠퍼스의 전체 위도와 경도를 제공하는 WGS 84 좌표가 포함되어 있습니다.
  - **i** 주: 위도와 경도는 캠퍼스 수준에서만 설정됩니다.
- 다른 데이터는 캠퍼스의 이름과 주소를 제공하며 캠퍼스의 위치 테이블에 위치를 생성하는 데 사용됩니다.

건물 정보

캠퍼스 맵 파일의 각 도면은 건물 또는 캠퍼스 개요를 나타냅니다. 캠퍼스 개요는 전체 캠퍼스를 보여주는 맵이며 다중 건물 캠퍼스에만 포함됩니다.

```

{
  "id": 28500,
  "levels": [
    . . . . . <See level section>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {

```

```

        "angle_deg": -16.554,
        "height": 782.891,
        "local2m": 0.05893868944676606,
        "transform": [
            6.043292819573627e-07,
            1.508500607965198e-07,
            1.7962840831123188e-07,
            -5.075094178111973e-07,
            -117.206364,
            32.882096
        ],
        "width": 1505.19
    },
}

```

- 이 정보는 alm\_building에서 건물을 만드는 데 사용됩니다.
- # ID는 alm\_building의 외부 건물 ID에 매핑됩니다.
- display\_name는 건물 이름을 짓는 데 사용됩니다.
- ## ###은 건물을 수평 및 수직으로 정렬하는 데 사용됩니다. GeoJSON 데이터에는 이미지를 회전하는 데 사용되는 WGS 84 정보가 포함되어 있어 자연스러운 수평 방향으로 표시됩니다.

레벨 정보

각 건물(도면)에는 레벨 리스트가 있습니다. 각 레벨은 맵이며 하나의 층을 나타내지만 규칙은 아닙니다.

```

{
    "id": 46475,
    "obj_type": "Level",
    "properties": {
        "main": true,
        "name": "1",
        "parent_level": 46465,
        "root_geom": 13958749,
        "zlevel": 0
    }
},
{
    "id": 46477,
    "obj_type": "Level",
    "properties": {
        "name": "2",
        "type": "indoor",
        "zlevel": 1
    }
},
{
    "id": 46478,
    "obj_type": "Level",
    "properties": {
        "name": "3",
        "type": "indoor",
        "zlevel": 2
    }
}
}

```

- 각 수준은 fm\_level 기록을 생성합니다.
- # ID는 fm\_level의 외부 수준 ID에 매핑됩니다.
- ### fm\_level의 이름 필드에 매핑됩니다.
- zlevel은 레벨을 정렬합니다(0은 지면 수준).
- main 속성은 건물의 기본 레벨을 할당하며 건물을 선택할 때 기본 맵으로 사용됩니다.
- id는 올바른 레벨 지오메트리 파일을 찾는 데 사용됩니다.

#### 레벨 지오메트리 파일

레벨 지오메트리 파일에는 주어진 레벨의 모든 지오메트리가 포함되어 있습니다. 각 파일은 플랫폼에서 렌더링 ServiceNow 할 수 있는 하나의 맵입니다.

파일 명명 표준은 다음과 같습니다.

- 커뮤니티 맵 파일에 있는 레벨의 ID가 포함된 이름
- -geojson-geojson-level-geom-# 포함해야 합니다.

예를 들어, 레벨 46475는 map-23641-mv-l-ev-l-geojson-geojson-level-geom-46475-fv-2.json라는 파일에 있습니다 .

레벨 파일의 메인 컴포넌트는 피처 배열로, 다음과 같습니다:

```
{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ],
        [
          -117.2057223,
          32.8819201
        ],
        [
          -117.2057559,
          32.8819117
        ],
        [
          -117.205746,
          32.8818838
        ],
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ]
      ]
    ],
    "type": "Polygon"
  },
  "id": 13960404,
  "label_area": [
    -117.20573465198783,
    32.88190207162559,
    2.9198852018440062,
```

```

        2.9198852018440062,
        1.2818771600723267
    ],
    "location": {
        "coordinates": [
            -117.2057347,
            32.8819021
        ],
        "type": "Point"
    },
    "obj_type": "Geometry",
    "properties": {
        "display_name": "Reef Shark",
        "entities": [
            1473100
        ],
        "facility": "room",
        "int_address": "Room B1-132"
    },
    "type": "Feature"
},

```

- `geometry` 개체는 개체를 구성하는 점의 geoJSON 표현입니다. GeoJSON 표준에 대한 자세한 내용은 <http://geojson.org> 참조하세요.
- `##` 을 `fm_space` 기록으로 변환할 수 있습니다.
- `ID`는 `fm_space` 기록의 외부 공간 ID에 매핑됩니다.
- `display_name`는 공간의 이름입니다.
- `###` 가장 중요한 속성입니다. 이 예에서 클래스는 `####` 이고 해당 클래스의 유형은 `#`입니다. 구문 분석할 때 이러한 값은 다음을 결정합니다.
  - 형상에 대한 `fm_space` 기록이 생성된 경우
  - `fm_space`에 하위 유형이 있는 경우
  - 공간에 기본 아이콘이 할당된 경우
  - 맵에 기본 색상이 할당된 경우

유효한 클래스

레벨 지오메트리 파일에 유효한 특정 클래스와 클래스 유형이 있습니다.

- 시설
  - 욕실
    - 성별
      - 여성
      - 남성
    - 제품군
  - 엘리베이터
  - 에스컬레이터
  - 층
  - 방

- 문
- 벽
- 복도
- 접근할 수 없는 공간
- 벽
- 기간
  
- 안전
  - 제세동기
  - 소화기
  - 응급처치
  
- 서비스
  - 현금 자동 입출금기
  - 전원
  - 탈의실
  - Wi-Fi
  
- 영역
  - 연기
  - 휴게소
  
- 가구
  - 의자
  - 테이블
  - 선반
  - 쓰레기통

### GeoJSON 맵 파일 처리

GeoJSON 맵 파일 처리에는 맵에서 데이터를 구문 분석하고 해당 정보를 캠퍼스 공간 관리 테이블로 임포트하는 작업이 포함됩니다. 이 프로세스를 사용하여 각 변경 사항을 수동으로 입력할 필요 없이 공간을 설정하거나 캠퍼스에 대한 일괄 변경을 업데이트합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: `facilities_admin`

#### 이 태스크 정보

파일을 올바르게 처리하려면:

- 맵 세트에 영역 파일을 포함하고 적절한 명명 규칙(-area-geom-)을 따릅니다.
- 속성을 예로 `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` 설정

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 공간 관리 > 캠퍼스.
2. 캠퍼스 이름을 클릭합니다.
3. 시설 맵 세트 관련 목록을 클릭하여 이 캠퍼스와 관련된 모든 맵 세트를 확인합니다.
4. 구문 분석할 맵 세트의 이름을 클릭합니다.  
해당 맵 세트와 관련된 모든 파일이 첨부 파일로 표시됩니다.
5. 맵 파일 처리 관련 링크를 클릭합니다.  
읽고 구문 분석(처리)할 모든 파일이 표시됩니다.
6. 미리 보기를 클릭합니다.  
생성될 모든 공간의 요약이 표시됩니다.

맵 파일 요약 처리

필드	설명
요약	추가 또는 폐기될 각 공간의 합계: 건물, 층, 공간
시설 공간 조성	
기능 유형	생성될 모든 유형의 공간
클래스 이름	
사용자 입력이 필요한 질문인	작성될 각 공간 유형의 총 크기입니다.
기존	각 공간 유형의 기존 크기입니다.
무시	생성되지 않은 각 공간 유형의 양입니다.
아이콘 작성	
아이콘	이 캠퍼스에 포함될 모든 아이콘의 이름입니다.
레이블 구문 분석 중	이 캠퍼스에 포함될 모든 아이콘의 구문 분석 레이블입니다.
사용자 입력이 필요한 질문인	이 캠퍼스에 대해 작성될 아이콘 유형의 총 수입니다.
기존	이 캠퍼스 내에 이미 존재하는 해당 아이콘 유형의 총 개수입니다.

7. 프로세스 맵 세트 요약을 주의 깊게 검토하여 공간 추가 및 무시가 적절한지 확인합니다.  
요약이 이해가 되지 않는 경우 [fm\_facility\_feature] 테이블을 참조하십시오.
8. 프로세스를 클릭합니다.  
작성된 모든 공간의 요약은 맵 파일이 처리될 때 표시됩니다.

고객 생성 맵

맵 생성은 캠퍼스 추가부터 시작하여 건물, 층 및 기타 공간을 추가합니다.

공간 롤업 계산

애플리케이션은 시설 서비스 관리 공간 계층 구조에서 낮은 수준에서 높은 수준으로 점유, 영역 및 사용 정보를 롤업할 수 있습니다. 롤업은 "점유 가능"으로 지정된 공간에 적용됩니다. 해당 공간의 점유 값은 상위 수준으로 롤업됩니다.

시설 공간 기록에서 확인란을 선택하여 점유 가능한 공간을 지정합니다. 현재 점유 및 사용률 필드는 점유 가능 옵션에 따라 달라집니다. 롤업 계산은 스크립트 포함에서 수정됩니다.

점유 가능한 선택 필드 및 종속 필드

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

롤업되는 값은 다음과 같습니다.

- 인
- 최대 사용률
- 할당 가능 면적

사용률 계산은 현재 및 최대 사용률 값을 기준으로 수행됩니다.

캠퍼스 추가 또는 편집

캠퍼스는 기관 공간의 최상위 수준을 나타내며 건물과 맵 세트를 포함합니다. 세부 정보에는 위치, 관리자, 총 면적 및 사용 가능 면적이 포함됩니다. 점유 및 사용률 메트릭은 이러한 상세 정보를 사용하여 계산됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 캠퍼스.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
캠퍼스를 수동으로 추가하려면	◦ 새로 만들기를 클릭합니다.
맵 세트를 사용하여 캠퍼스를 추가하려면	◦ <a href="#">GeoJSON 맵 파일 처리</a>
캠퍼스의 상세 정보를 편집하려면	◦ 편집할 캠퍼스 이름을 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

캠퍼스 양식

필드	설명
이름	캠퍼스를 설명하는 이름을 입력합니다.
관리자	캠퍼스를 관리하는 직원을 선택해 주십시오.
위치	위치 계층 구조에서 선택합니다.
총 면적	캠퍼스의 총 바닥 공간입니다. 사용할 수 없는 공간이나 제외된 영역을 포함합니다.

필드	설명
사용 가능 면적	캠퍼스에서 사용할 수 있는 총 면적입니다. 사용할 수 없는 공간이나 제외된 영역을 제외합니다.
할당 가능 면적	공간 롤업 계산을 나타냅니다. <a href="#">공간 롤업 계산</a> 문서를 참조하십시오.
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다.
현재 사용자	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 연관된 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다.
최대 사용자	이 공간에 대한 최대 사용자 용량을 입력합니다. 이 값은 보고 목적으로 사용됩니다.
사용률	사용된 총 바닥 공간의 백분율입니다.
기본 캠퍼스	이 캠퍼스가 회사의 기본 위치임을 나타내려면 선택합니다.
메모	이 캠퍼스에 대한 메모 또는 의견입니다.

4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
캠퍼스를 추가하려면	◦ 제출을 클릭합니다.
캠퍼스 상세 정보를 업데이트하려면	◦ 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

[공간 롤업 계산](#)

건물 추가 또는 편집

건물은 고유한 이름으로 캠퍼스에 할당되며 층 또는 층, 위치 및 사용자 임계값을 포함합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 건물.
- 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
건물을 추가하려면	◦ 새로 만들기를 클릭합니다.
건물의 상세 정보를 편집하려면	◦ 편집할 건물의 이름을 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

건물 양식

필드	설명
이름	이 건물을 설명하는 이름을 입력합니다.
캠퍼스	이 건물이 위치한 캠퍼스를 선택하십시오.
층 수	건물의 층 수를 입력합니다.
위치	이 건물의 위치를 선택합니다. 조직 관리에서 위치를 정의합니다. 층 수준이 아닌 주소에 정의된 위치를 선택하는 것이 좋습니다. 층은 에서 별도로 시설 서비스 관리 정의됩니다.
할당 가능 면적	사용자에게 할당할 수 있는 건물 면적만 표시합니다.
사용 가능 면적	공간 생성에 사용할 수 있는 건물 면적만 입력합니다.
총 면적	사용 불가능 및 할당 불가능한 공간을 포함하여 건물의 총 면적을 입력합니다.
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다.  <b>i</b> 주: 롤업 계산이 제대로 작동하려면 모든 공간에 지정된 면적 단위가 일관되어야 합니다. <a href="#">공간 롤업 계산</a> 문서를 참조하십시오.
현재 사용자	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 관련 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
최대 사용자	아래 공간의 롤업 계산을 기반으로 건물의 최대 점유를 표시합니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
사용률	아래 공간의 롤업 계산을 기준으로 사용된 총 공간의 백분율을 표시합니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
최소 사용자	숫자를 입력하여 건물의 최소 사용자 수준을 정의합니다.
최대 사용자	숫자를 입력하여 건물의 최대 사용자 수준을 정의합니다.

4. Save(저장)를 클릭하면 **Related Links**(관련 링크) 섹션이 표시됩니다.

- 평면도 표시: 클릭하여 선택한 층의 평면도를 표시합니다.
- 시설 일정 보기: 시설 일정 중단을 만들고 예약된 기간 동안 정의된 영역에서 작업이 수행되지 않도록 하려면 클릭합니다.

5. 세 개의 탭이 나타납니다.

- 층: 건물의 층 목록입니다. 새로 만들기를 클릭하여 레벨을 작성하거나 기존 레벨에서 편집합니다.
- 자산: 건물과 연결된 자산의 목록입니다. 신규를 클릭하여 자산을 만들거나 기존 자산을 편집합니다.
- 경비 라인: 건물에 대한 경비 라인의 목록입니다. 새로 만들기를 클릭하여 경비 라인을 생성하거나 기존 경비 라인을 편집합니다.

6. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
건물을 추가하려면	◦ 제출을 클릭합니다.
건물 상세 정보를 업데이트하려면	◦ 업데이트를 클릭합니다.

층 또는 층 추가 또는 편집

바닥은 공간을 포함하는 구조물의 레벨입니다. 건물의 층, 지하실, 주차장의 수준 또는 실외 공간이 될 수 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 층.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
층 또는 층을 추가하려면	◦ 새로 만들기를 클릭합니다.
층 또는 층의 상세 정보를 편집하려면	◦ 편집할 층 또는 층의 이름을 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

수준 양식

필드	설명
이름	이 층 또는 층을 설명하는 이름을 입력합니다.
건물	층이 있는 건물을 선택합니다.
주요 평면	이 층이 건물의 메인 층인 경우 이 확인란을 선택합니다.
약어	층이 있는 레벨을 식별하는 영숫자 문자열을 입력합니다. 예를 들어, 차고의 경우 G 를 입력하고 3층의 경우 3 을 입력합니다.
할당 가능 면적	사용자에게 할당할 수 있는 층 면적만 표시합니다.
사용 가능 면적	공간 생성에 사용할 수 있는 층의 면적만 입력합니다.

필드	설명
총 면적	사용 불가능 및 할당 불가능한 공간을 포함하여 층의 총 면적을 입력합니다.
면적 단위	공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다.  <i>i</i> 주: 롤업 계산이 제대로 작동하려면 모든 공간에 할당된 면적 단위가 일관되어야 합니다. <a href="#">공간 롤업 계산</a> 문서를 참조하십시오.
현재 사용자	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 관련 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다.  <i>i</i> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
최대 사용자	층 아래 공간의 롤업 계산을 기반으로 층의 최대 사용자를 표시합니다.  <i>i</i> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
사용률	아래 공간의 롤업 계산을 기준으로 이 층에서 사용된 총 공간의 백분율을 표시합니다.  <i>i</i> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
최소 사용자	숫자를 입력하여 층 또는 층의 최소 사용자 수준을 정의합니다.
최대 사용자	숫자를 입력하여 층 또는 층의 최대 사용자 수준을 정의합니다.

4. Save(저장)를 클릭하면 **Related Links**(관련 링크) 섹션이 표시됩니다.

- 평면도 표시: 클릭하여 선택한 층의 평면도를 표시합니다.
- 시설 일정 보기: 시설 일정 중단을 만들고 예약된 기간 동안 정의된 영역에서 작업이 수행되지 않도록 하려면 클릭합니다.

5. 시설 공간 섹션은 층 또는 레벨의 일부인 공간 리스트와 함께 표시됩니다. 신규를 클릭하여 시설 공간을 추가하거나 편집할 시설 공간을 클릭합니다.

6. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
층을 추가하려면	◦ 제출을 클릭합니다.
층 상세 정보를 업데이트하려면	◦ 업데이트를 클릭합니다.

공간 추가 또는 편집

공간은 층 또는 층에 할당되며 칸막이, 회의실, 화장실, 체육관, 엘리베이터, 주차 공간 등이 될 수 있습니다. 공간에는 사용자와 자산이 할당되며 가장 많은 데이터가 정의되어 있습니다.

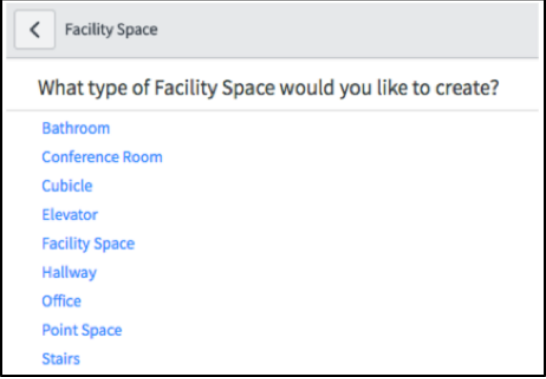
시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 스페이스.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
공백을 추가하려면	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 새로 만들기를 클릭합니다. 시설 공간 인터셉터 페이지가 표시됩니다. 생성 중인 공간 유형을</li> </ul>  <p>선택합니다.</p>
공간의 상세 정보를 편집하려면 다음을 수행합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 편집할 층 또는 층의 이름을 클릭합니다.</li> </ul>

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시설 공간 양식

필드	설명
표시 이름	<p>이름, 건물 및 층 항목을 기반으로 자동 생성된 레이블입니다.</p> <p>예를 들어 이름이 1002이고, 건물은 Santa Clara Building 1이고, 층은 Floor 1인 경우 표시 이름은 Santa Clara Building 1 - Floor 1 - 1002입니다.</p>
이름	공간을 설명하는 이름을 입력합니다.
건물	공간을 정의할 건물을 선택합니다.
층	공간을 정의할 층을 선택합니다.
영역	공간 크기 및 면적 단위 필드와 연결된 값(평방피트 또는 평방미터)을 입력합니다.
면적 단위	<p>공간 크기를 정의하는 데 사용되는 단위(평방 피트 또는 평방 미터)를 선택합니다.</p> <p><b>i</b> 주: 롤업 계산이 제대로 작동하려면 모든 공간에 할당된 면적 단위가 일관되어야 합니다. <a href="#">공간 롤업 계산</a> 문서를 참조하십시오.</p>
비용 센터	공간의 비용 센터를 선택합니다. 비용 센터는 IT 비용 관리에 정의되어 있으며 비용 관리를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">비용 관리 활성화</a> 를 참조하십시오. 이 필드는 환불 사유에 대한 [cmn_cost_center] 테이블 참조입니다.

필드	설명
부서	공간의 부서를 선택합니다. 부서는 사용자 관리에서 정의합니다. 이 필드는 [cmn_department] 테이블에 대한 참조입니다.
상태	공간의 상태(활성, 계획됨, 유지관리, 폐기됨)를 선택합니다.
가용성	공간의 가용성(비어 있음, 부분적으로 사용됨, 용량 초과, 용량 초과 또는 예약됨)을 선택합니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
현재 사용자	현재 공간과 연결된 사용자 수를 표시합니다. 계산은 관련 사용자 [m2m_fm_user_to_space] 테이블의 비즈니스 규칙을 사용하여 생성됩니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
최대 사용자	이 공간에 대한 최대 사용자 용량을 입력합니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
사용률	사용된 총 공간의 백분율을 표시합니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 점유 가능 옵션에 따라 다릅니다.
사용 가능	공간을 사용할 수 있는 경우 이 확인란을 선택합니다. <a href="#">공간 롤업 계산</a> 문서를 참조하십시오.

4. 연결된 사용자 및 자산 관련 목록을 사용하여 사용자 및 자산을 보거나 공간에 추가합니다.
5. 연결된 부서 관련 목록을 사용하여 이 공간과 연결된 부서를 보거나 추가합니다.
6. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
공간을 추가하려면	◦ 제출을 클릭합니다.
공간 상세 정보를 업데이트하려면	◦ 업데이트를 클릭합니다.

영역 추가 또는 편집

영역은 캠퍼스, 층 또는 건물 간에 공유할 수 있는 공간의 논리적 모음입니다. 영역의 예로는 냉각기 4 영역, 게스트 Wi-Fi 영역, AC 1 영역, 전원 회로 3 영역 등이 있습니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

영역에는 제한이 없습니다. 캠퍼스와 건물을 가로지를 수 있습니다. 또한 공간은 하나 이상의 구역에 속할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 영역.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
영역을 추가하려면	새로 만들기를 클릭합니다.
영역의 상세 정보를 편집하려면	편집할 영역의 이름을 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

시설 구역 양식

필드	설명
이름	이 영역에 대한 설명이 포함된 이름을 입력합니다.
간단한 설명	이 영역에 대해 보다 설명적인 이름을 입력합니다.

4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
영역을 추가하려면	제출을 클릭합니다.
영역 상세 정보를 업데이트하려면	업데이트를 클릭합니다.

캠퍼스 삭제

캠퍼스 자체를 삭제하기 전에 캠퍼스에 할당된 모든 건물을 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 캠퍼스.
2. 삭제할 캠퍼스 이름을 클릭해 주십시오.
3. 삭제를 클릭합니다.

**i** 주: 캠퍼스에 정의된 건물이 있는 경우 해당 건물을 식별하는 경고 상자가 나타납니다. 캠퍼스를 삭제하기 전에 건물을 삭제합니다.

건물 삭제

건물을 삭제하기 전에 해당 건물에 대해 정의된 층 또는 층을 삭제합니다.

시작하기 전에

건물 자체를 삭제하기 전에 건물의 모든 층을 삭제해야 합니다.

필요한 역할: admin

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 건물.
2. 삭제할 건물의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.  
건물에 정의된 층이 있는 경우 경고 상자가 열리고 층을 식별합니다. 건물을 삭제하기 전에 층을 삭제합니다.

## 층 또는 층 삭제

층을 삭제하려면 먼저 해당 층에 대해 정의된 공간을 삭제해야 합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 층.
2. 삭제하려는 층의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.  
건물에 연결된 자산이 있는 경우 경고 상자가 열립니다. 삭제를 클릭하면 연결된 자산이 삭제됩니다.

## 공간 삭제

제거하려는 공간에 연결된 다른 공간이 없는 한 모든 층 또는 다른 공간에서 공간을 삭제할 수 있습니다. 예를 들어 여러 사무실이 포함된 공간을 삭제하려면 상위 공간을 삭제하기 전에 해당 공간을 삭제해야 합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 스페이스.
2. 삭제하려는 스페이스의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.  
공간에 자산이 연결되어 있거나 공간이 다른 공간과 연결되어 있는 경우 경고 상자가 열립니다. 삭제를 클릭하면 연결된 자산 또는 공간이 삭제됩니다.

## 영역 삭제

구역을 삭제하면 연관된 자산이나 공간도 삭제됩니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: admin

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 공간 관리 > 영역.
2. 삭제할 영역의 이름을 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.

**i** 주: 공간에 자산이 연결되어 있거나 공간이 다른 공간과 연결되어 있는 경우 경고 상자가 열립니다. 삭제를 클릭하면 연결된 자산 또는 공간이 삭제됩니다.

## 변환을 실행하여 데이터 업데이트

변환을 실행하면 기록의 정보가 .xls 파일로 익스포트됩니다. 해당 데이터를 공간 관리 애플리케이션으로 ServiceNow 임포트할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: admin

**이 태스크 정보**

변환 맵 예가 데모 데이터에 포함되어 있습니다. 사전 프로덕션 인스턴스에 데모 데이터를 로드하고 캠퍼스로 이동한 다음 **Westfield Valley Fair** 캠퍼스를 선택합니다. **WestfieldValley Fair V262-259** 지도 세트를 엽니다. **westfield\_transform\_example.xls** 파일을 예로 사용합니다. 캠퍼스를 처리한 다음 변환을 실행합니다.

**프로시저**

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 임포트 세트 > 변환 실행.
2. 생성을 클릭하고 임포트 세트를 먼저 로드합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

기존 임포트 세트 테이블에 생성 또는 추가

옵션	설명
임포트 세트 테이블	선택 항목은 테이블 생성 또는 기존 테이블입니다.
레이블	새 테이블의 레이블을 입력합니다. <b>i</b> 주: 이 필드는 테이블 생성 옵션 선택에 따라 달라집니다.
이름	입력한 레이블 에서 이름이 자동으로 생성됩니다. <b>i</b> 주: 이 필드는 테이블 생성 옵션 선택에 따라 달라집니다.
임포트 세트 테이블	저장된 모든 임포트 세트 테이블이 목록에 나열됩니다. <b>i</b> 주: 이 필드는 선택된 기존 테이블 옵션에 따라 달라집니다.
임포트의 소스	선택 항목은 파일 또는 데이터 소스입니다.
파일	파일 위치로 이동합니다. <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 파일 옵션에 따라 다릅니다.
시트 번호	변환에 사용되는 시트 번호를 식별합니다. <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 파일 옵션에 따라 다릅니다.
헤더 행	변환 파일에서 헤더 행으로 사용되는 행 번호를 식별합니다. <b>i</b> 주: 이 필드는 선택되는 파일 옵션에 따라 다릅니다.
데이터 소스	모든 데이터 원본이 목록에 나열됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 변환 실행을 클릭합니다.
6. 변환을 클릭합니다.  
모든 공간은 변환 맵의 공간 상세 정보로부터 공간 관리에 채워집니다.
7. 다음으로 이동 공간 관리 > 공간
8. 모든 공간 상세 정보를 검토하여 모든 추가 상세 정보를 임포트했는지 확인합니다.

## 변환 맵

변환 맵은 공간 또는 다른 소스의 공간에 대한 상세 정보를 공간 관리 애플리케이션에 추가할 수 있는 .xls 파일입니다.

변환 맵은 층과 공간에 대해 별도로 실행해야 합니다. 고유 공간은 건물 이름, 층 및 공간 이름의 조합을 기준으로 식별되며 변환 맵에 포함되어야 합니다.

편의를 위해 에서 ServiceNow 사용할 수 있는 두 가지 변환 맵을 제공합니다.

- imp\_facilities\_data
- imp\_facilities\_level\_data

지침은 [변환을 실행하여 데이터 업데이트](#) 문서를 참조하십시오.

## 시설 이동 관리

직원과 관리자는 단일 사용자 이동을 요청할 수 있습니다. 시설 직원 구성원은 엔터프라이즈 이동 도구를 사용하여 여러 사람, 자산/CI 및 부서가 참여하는 대규모 이동 시나리오를 계획하고 실행할 수 있습니다.

이 애플리케이션은 시설 이동 관리 다음과 같은 방식으로 조직에 이점을 제공합니다.

- 요청에서 실행까지 이동 프로세스를 간소화합니다.
- 불필요한 이동을 방지하여 비용 절감
- 공간 자원에 대한 가시성 향상을 통해 이동 계획 간소화
- 진행 중인 이동에 대한 보고 및 인사이트 제공
- 이동 프로세스 전반에 걸쳐 더 나은 의사 소통과 조정을 통해 서비스 제공을 향상합니다.

**i** 주: 신규 고객은 이 기능을 더 이상 사용할 수 없습니다.

### 시설 이동 요청

직원과 관리자 모두 이동을 요청할 수 있으며, 이렇게 하면 해당 이동을 완료하기 위한 작업 워크플로우가 시작됩니다. 모든 사용자는 시설 카탈로그를 통해 이동 요청을 제출할 수 있습니다. 시설 직원 역할의 사용자는 이동 요청 양식을 직접 사용하여 시설 요청을 만들고 업데이트할 수도 있습니다.

시설 이동 관리는 다음과 같은 방식으로 작동합니다.

1. ServiceNow 관리자는 조직의 필요와 요구사항에 따라 시설 이동 관리 애플리케이션을 활성화하고 구성합니다.
2. 협업공간 관리자는 조직의 캠퍼스를 생성하고 그 안에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자는 이동할 사용자 이름, 이동 시작 위치 및 이동 대상 위치를 포함한 시설 이동 요청을 제출합니다.
4. 이동 워크플로우는 작업을 만들고 이동 요청의 상태를 업데이트합니다.
5. 시설 직원은 이동 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
6. 워크플로우 종료 스크립트는 사용자 위치와 이동을 요청한 모든 어설션의 위치를 업데이트하기 위해 실행됩니다.

### 시설 카탈로그를 통해 이동 요청 생성

사용자는 시설 카탈로그의 범주에서 선택하여 이동 요청을 제출할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Self-Service** > 시설 카탈로그.
2. 공간 관리 범주를 선택합니다.
3. 이동 요청의 하위 범주를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

**i** 주: 일부 요청 양식에는 여기에 설명된 모든 필드가 포함되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 [양식을](#) 참조하십시오.

시설 카탈로그 이동 요청 양식

필드	설명
요청한 사람	이 요청을 제출하는 사람의 이름입니다.
이동할 사용자	다른 사용자를 대신해 이 요청을 여는 경우 이름을 선택합니다.
발송 위치	사용자의 현재 위치입니다.
수령 위치	사용자의 새 위치입니다.
요청한 이동 날짜	이동 요청을 수행할 날짜를 선택합니다.
추가 피드백	시설 직원이 알아야 할 중요하다고 생각되는 이동에 대한 추가 정보를 입력합니다.
옵션	
보안 배지 업데이트	이동 중인 사용자가 위치 접근을 변경해야 할 경우 이 확인란을 선택합니다.
상자	사용자가 이동 전에 상자를 배달해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
이동 자산	이동 중인 사용자가 자산을 함께 이동해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
이동할 자산	자산에 대한 검색 범위를 좁히는 데 도움이 되는 필터링 및 조건문을 제공합니다. 자산을 선택한 자산 목록으로 이동합니다.  <b>i</b> 주: 이 필드는 선택된 자산 이동 확인란에 따라 달라집니다.

5. 제출을 클릭합니다.

이동 요청 양식으로 이동 요청 생성

시설 직원은 이동 요청 양식을 사용하여 이동 요청을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_read

이 태스크 정보

CI를 이동 요청에 연결하면 시설 팀이 이동 시 영향을 받는 서비스 또는 자산을 파악하는 데 도움이 됩니다. 이 양식을 사용하여 이동 요청에 대한 추가 의견과 작업 메모를 포함할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 이동 > 요청 > 새로 작성.
2. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

이동 요청 양식 필드

필드	설명
번호	이동 요청 기록을 식별하는 자동 생성 번호입니다.
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다. 기본적으로 모든 요청은 4-낮음으로 설정됩니다.
이동 날짜	이동 요청을 수행할 날짜를 선택합니다.
상태	이 요청이 어떤 작업 단계에 있는지 설명하는 상태입니다. 기본적으로 모든 요청은 <b>Open</b> 으로 설정됩니다.
개설 일시	요청이 열린 날짜 및 시간으로 자동으로 채워집니다.
할당 그룹	에이전트가 요청에 할당된 그룹을 선택합니다. 사용 중인 서비스 관리 애플리케이션과 관련된 할당 그룹만 선택할 수 있습니다.  <b>i</b> 주: 시설 관리 구성 화면에서 디스패치 큐 사용 옵션을 선택한 경우 디스패치 역할이 있는 사용자만 이 필드를 편집할 수 있습니다. 디스패치 큐 사용 옵션을 선택하지 않은 경우 기본 및 개시자 역할을 가진 사용자를 제외한 모든 사용자가 이 필드를 편집할 수 있습니다.
요청한 사람	요청자의 이름입니다.
담당자	요청을 할당할 에이전트를 선택합니다. 할당 그룹을 이미 선택한 경우에는 해당 그룹에 속한 에이전트만 선택할 수 있습니다. 인스턴스에서 이메일 알림이 활성화된 경우, 요청 기록을 저장하면 기본 제공 이메일 알림이 자동으로 이 사용자에게 이메일을 보냅니다.  <b>i</b> 주: <ul style="list-style-type: none"> <li>시설 관리 구성 화면에서 디스패치 큐 사용 옵션을 선택한 경우 디스패치 및 에이전트 역할을 가진 사용자만 이 필드를 편집할 수 있습니다. 디스패치 큐 사용 옵션을 선택하지 않은 경우 기본 및 개시자 역할을 가진 사용자를 제외한 모든 사용자가 이 필드를 편집할 수 있습니다.</li> <li>할당 그룹을 선택하고 새 사용자에게 작업을 할당하려면 할당 대상 옆에 있는 참조 조회 아이콘을 클릭하고 새로 만들기를 클릭한 다음 사용자를 만듭니다. 단, 요청을 할당하기 전에 사용자 관리 &gt; 그룹 으로 이동하여 사용자를 할당 그룹에 추가해야 합니다.</li> </ul>
템플릿	[필수] 이 요청을 이행하는 데 사용할 워크플로우 템플릿입니다.
간단한 설명	[필수] 요청에 대한 간략한 요약입니다. 필요한 경우 지식 검색 아이콘을 클릭하여 이 제품 모델, 계획 또는 CI와 관련된 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 이 요청을 제출하는 이유와 관련된 솔루션을 제공할 수 있습니다.
이동 상세 정보	
이동할 사용자	다른 사용자를 대신해 이 요청을 여는 경우 이름을 선택합니다.
발송 위치	사용자가 이동된 위치입니다.
수령 위치	사용자가 이동된 위치입니다.

필드	설명
요청한 이동 날짜	이동 요청을 수행할 날짜를 선택합니다.
상자	사용자가 이동 전에 상자를 배달해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
보안 배지 업데이트	이동 중인 사용자가 위치 접근을 변경해야 할 경우 이 확인란을 선택합니다.
이동 자산	이동 중인 사용자가 자산을 함께 이동해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
작업 메모	
설명	요청에 관한 자세한 설명입니다. 설명은 항상 제출자에게 표시됩니다. 따라서 다른 사용자가 제출한 요청에 대한 설명을 추가하거나 수정하면 사용자가 변경 내용을 볼 수 있습니다.
작업 메모	요청 양식에 액세스할 수 있는 사용자 간에 공유할 추가 메모입니다. 서비스 카탈로그를 통해 요청을 제출하는 사용자는 작업 메모를 볼 수 없습니다.

**i** 주: 할당 그룹을 지정하고 사용자 테이블에 없는 사용자에게 작업을 할당하려면 할당 대상 필드에서 돋보기 아이콘을 클릭합니다. 그런 다음 새로 만들기를 클릭하고 사용자 기록을 만듭니다. 그러나 새 사용자는 인식되지 않습니다.

3. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
이동 요청을 자신에게 할당하려면	나에게 할당을 클릭합니다.
워크플로우를 시작하려면	작업 준비 완료를 클릭합니다.
워크플로우를 시작하지 않고 양식 저장	저장을 클릭합니다.

시설 이동 요청 템플릿

시설 직원은 시설 카탈로그에 템플릿을 추가하므로 사용자는 요청 유형의 하위 범주에서 선택할 수 있습니다.

엔터프라이즈 이동

시설 팀은 Enterprise Move를 사용하여 크거나 복잡한 직원 이동 요청을 지원하는 이동 시나리오를 계획하고 실행합니다.

시설 엔터프라이즈 이동 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 시설 관리자는 이동 계획 수립 도구를 사용하여 잠재적인 이동 시나리오를 생성합니다.
  - 시설 관리자는 각 시나리오에 위임자 및 이동 그룹을 할당합니다.
  - 시설 관리자는 시나리오를 검토하고 실행할 시나리오를 선택합니다.
2. 위임자는 할당된 이동 시나리오에 액세스하고 사용자를 좌석에 할당합니다.
3. 시설 직원은 엔터프라이즈 이동 워크플로우를 통해 이동을 실행하고 용이하게 합니다.
  - 상태 변경은 UI 작업 및 워크플로우에 의해 처리되며, 여기에는 facilities\_admin 또는 move\_admin의 필수 승인이 포함됩니다.

**i** 주: 서비스 관리 워크플로우는 고객별 프로세스에 맞게 편집할 수 있습니다.

### 계획 수립 도구 이동

이동 계획 수립 도구는 캠퍼스 및 층별로 점유 합계를 표시합니다. 시설 및 이동 관리자는 이동을 계획하는 동안 시나리오에서 사용자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 사용자 그룹은 부서(sys\_user 기록의 부서) 또는 직속 관리자(sys\_user 기록의 관리자)별로 선택되고 이동됩니다.

또한 이동 계획 수립 도구에는 엔터프라이즈 이동 계획을 지원하는 세 개의 탭이 있습니다.

### 계획 수립 도구 탭 이동

탭	설명
시나리오	<ul style="list-style-type: none"> <li>시나리오 생성 또는 변경</li> <li>현재 보고 있는 캠퍼스 변경</li> <li>현재 수용 인원 보기</li> </ul>
계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>이동할 그룹을 선택할 방법을 선택합니다 (부서 또는 관리자별).</li> <li>그룹을 선택하고 맵에서 해당 그룹을 색칠합니다.</li> </ul>
표시	<ul style="list-style-type: none"> <li>세그먼트 표시 방법 선택</li> <li>건물 및 층 숨기기</li> </ul>

### 계획 수립 도구 이동



### 엔터프라이즈 이동 시나리오

이동 시나리오는 시설 팀에서 다른 이동과 관련하여 이동의 의미를 확인하는 데 사용됩니다. 여러 시나리오를 만들 수 있습니다.

예측 가용성은 선택한 시나리오에 대해 계획된 좌석 변경을 고려합니다(현재 수준 커짐 또는 낮음).

### 이동 시나리오 계획

시설 관리자는 대규모 이동을 계획하고 실행할 때 이동 시나리오를 만듭니다. 시나리오에 사람이 추가되면 move\_detail 기록이 생성됩니다. 이러한 기록에는 sys\_user, 대상 층, 대상 건물에 대한 참조 등 특정인의 잠재적 이동에 대한 모든 정보가 포함됩니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: move\_agent 또는 facilities\_staff

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 엔터프라이즈 이동 > 계획 수립 도구 이동.
2. **Create New Scenario**(새 시나리오 생성)를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

#### 엔터프라이즈 이동 시나리오

필드	설명
이름	시나리오의 이름을 입력합니다.
메모	시설 직원이 알아야 할 중요하다고 생각되는 이동에 대한 추가 정보를 입력합니다.

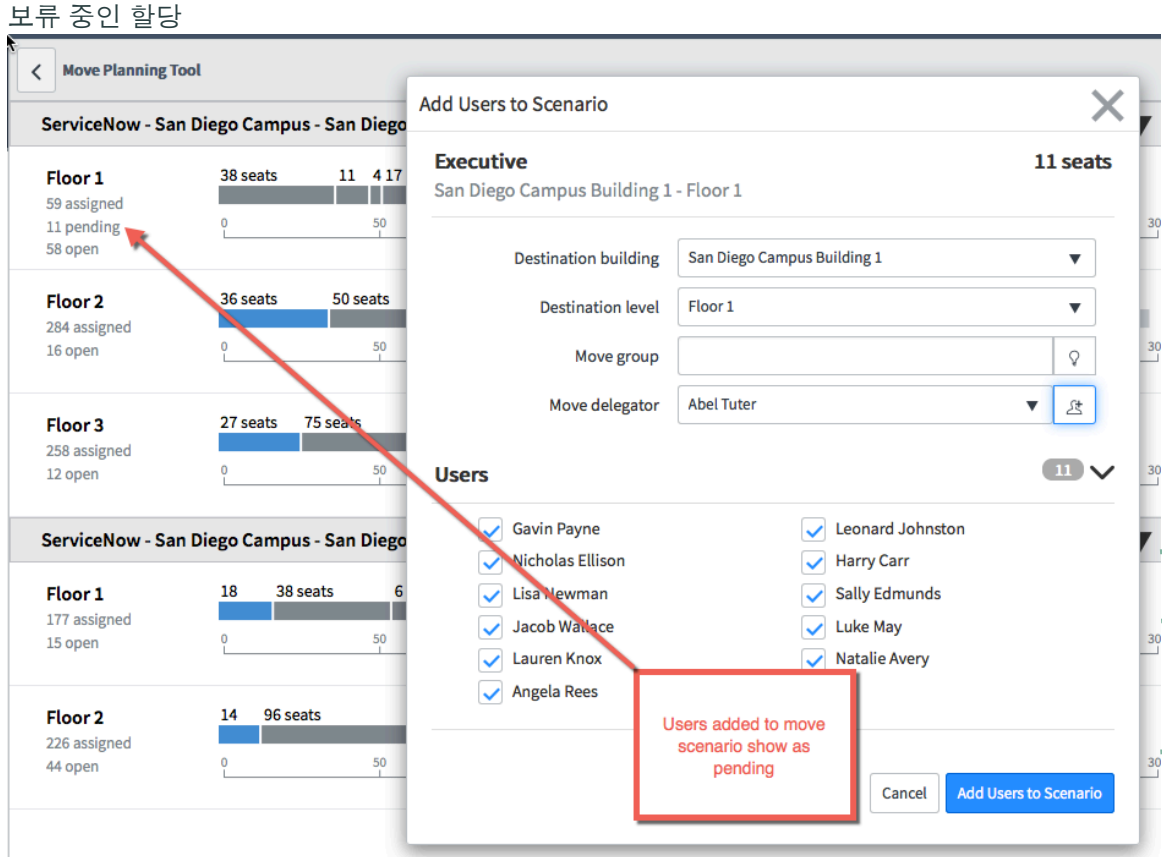
4. 제출을 클릭합니다.
5. 오른쪽 창의 시나리오 탭에서 이 이동이 적용되는 캠퍼스를 선택합니다.  
선택한 캠퍼스의 점유율 합계는 층별로 막대형 차트로 표시되며, 부서 또는 관리자에게 할당된 좌석 수를 보여줍니다. 열려 있는 좌석의 총 수도 표시됩니다.
6. 계획 수립 탭을 클릭하고 사용자 관리자 또는 사용자 부서 뷰를 선택합니다.  
**i** 주: 사용자 부서는 해당 부서에 앉아 있는 사용자(sys\_user)의 부서를 나타냅니다. 공간이 할당된 부서는 표시되지 않습니다.
7. 층 막대형 차트에서 관리자 또는 부서를 선택합니다.
8. 층 중 하나에서 강조 표시된 세그먼트를 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

#### 시나리오 양식에 사용자 추가

필드	설명
대상 건물	직원을 이동시킬 건물입니다. <b>i</b> 주: 건물 또는 층을 지정하지 않으면 사용자는 라운지로 이동됩니다.
대상 수준	직원을 이동시키는 층입니다.
이동 그룹	이동할 그룹의 이름을 입력합니다. <b>i</b> 주: 고유한 이름을 사용하여 그룹을 식별합니다. 제출을 클릭하면 그룹 이름이 저장되고 다시 사용할 수 있습니다.

필드	설명
이동 위임자	시나리오의 열린 공간에 사용자를 할당해야 하는 사람입니다. 위임자 활성화 문서를 참조하십시오.

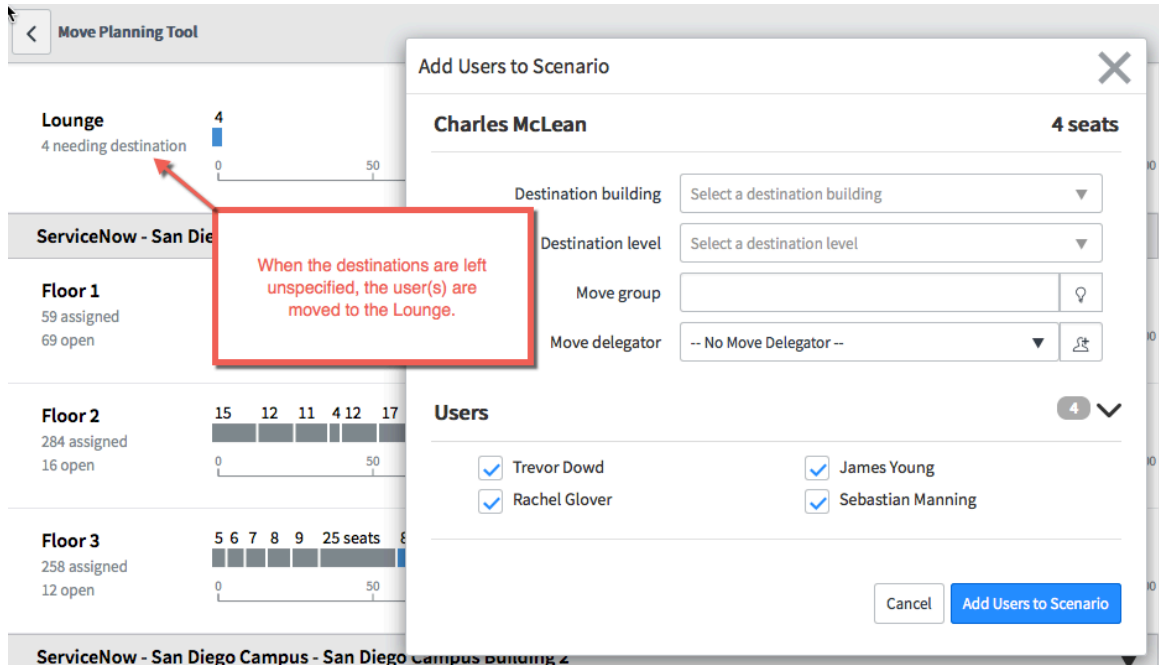
- 이 시나리오에서 사용자를 추가하거나 삭제하려면 화살표를 클릭하여 사용자 탭을 확장합니다.
- 사용자를 선택하고 시나리오에 사용자 추가를 클릭합니다.  
시나리오에 추가된 사용자는 총 상세 정보의 보류 중인 할당에 표시됩니다.



### 라운지

시설 관리자가 대상 건물이나 층을 지정하지 않고 이동 시나리오를 설정하면 사용자가 라운지로 이동합니다.

계획 수립 도구 라운지 이동



위임자 활성화

위임자는 시나리오의 좌석에 사용자를 할당합니다. 위임자를 활성화하면 이동 상세 정보를 사용하여 좌석을 할당하라는 이메일 알림 요청이 전송됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: facilities\_staff 또는 move\_basic

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 엔터프라이즈 이동 > 엔터프라이즈 이동 시나리오.
2. 이동 시나리오를 선택합니다.
3. 위임자 목록을 검토하려면 엔터프라이즈 이동 위임자 탭을 클릭합니다.
4. 필요에 따라 위임자를 추가하거나 삭제합니다.
5. 위임자 활성화를 클릭합니다.

이동 위임자

시설 관리자는 이동 위임자를 할당하여 사용자를 위치에 할당합니다.

이동 위임자는 일반적으로 관리자 또는 관리자가 할당한 사람으로, 사용자가 이동할 위치를 결정합니다. 위임자는 평면도에서 위치를 할당하며, 이 위치는 이동 시나리오에 추가되고 이동 요청 및 후속 이동 작업으로 전달됩니다.

시트에 사용자 할당

위임자는 이동 상세 정보를 사용하여 좌석을 할당하도록 요청하는 이메일 알림을 받습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Self-Service** > 평면도.
2. 오른쪽 창의 이동 탭에서 시나리오를 선택합니다.

- 보류 중인 할당이 있는 대상 링크를 클릭합니다.  
보류 중인 대상이 있는 사용자가 나열됩니다.

사용자 보류 중인 대상

Map data © Micello, Inc.

- 이름 옆에 있는 아이콘을 클릭하고 맵에서 대상 공간을 클릭합니다.  
사용자와 위치가 할당된 대상 링크에 추가됩니다.
- 이러한 방식으로 공간 지정을 계속합니다.  
보류 중인 대상 목록의 모든 사용자가 할당된 대상 목록으로 이동되면 공간 할당이 완료된 것입니다.

사용자에게 할당된 공간

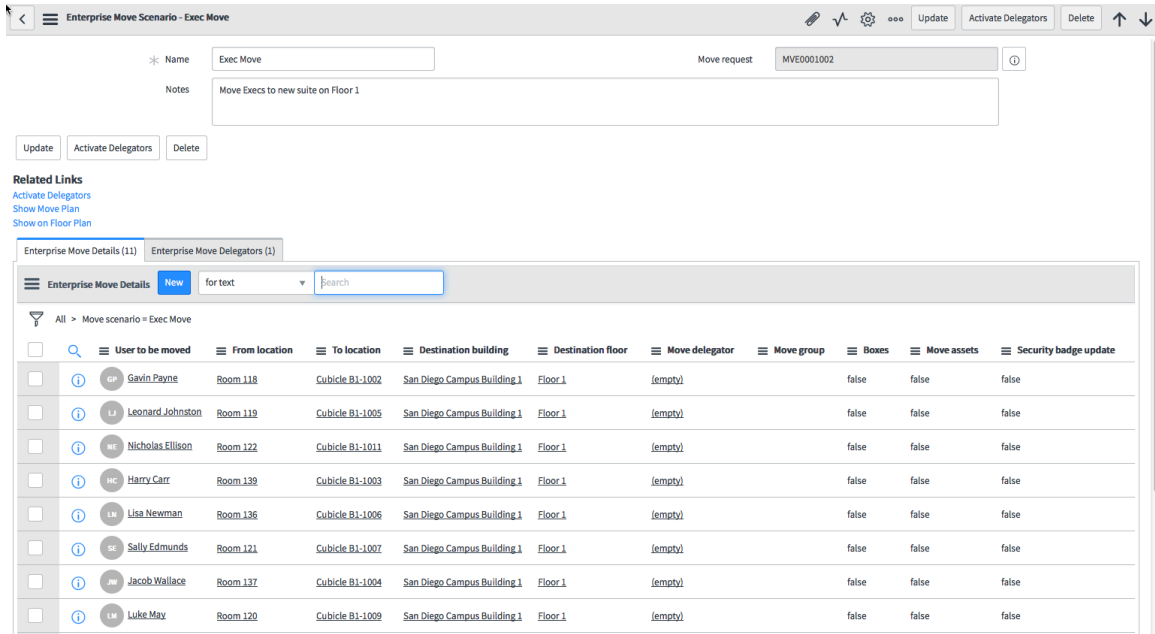
Map data © Micello, Inc.

## 엔터프라이즈 이동 상세 정보

엔터프라이즈 이동 상세 정보는 시나리오에 사람이 추가될 때 생성됩니다. 이동 상세 정보에는 대상 층, 대상 건물, 이삿짐 상자 필요 또는 보안 배지 업데이트 등 특정인의 이동 관련 정보가 포함됩니다.

중복 상세 정보는 허용되지 않습니다(동일한 사용자, 시나리오 및 from\_location). 동일한 이동 세부 정보가 여러 시나리오에 있을 수 있습니다. 목록 또는 양식 뷰에서 세부 정보를 이동하도록 업데이트할 수 있습니다.

### 이동 상세 정보가 있는 엔터프라이즈 이동 시나리오



## 엔터프라이즈 이동 요청

엔터프라이즈 이동 요청은 facilities\_admin 또는 move\_admin의 필수 승인이 포함된 워크플로우로 관리됩니다. 상태 변경은 UI 작업에 의해 처리됩니다.

## 엔터프라이즈 이동 작업

이동을 실행하려면 먼저 모든 사용자의 대상 위치가 완료되어야 합니다. 이동 작업은 요청 양식의 확인란을 기반으로 합니다.

- 유형당 하나의 작업:
  - 사용자 및 자산 이동
  - 보안 배지 업데이트
- 사용자 그룹 또는 웨이브를 한 번에 이동할 수 있습니다. 서로 다른 그룹이 서로 다른 시간에 이동하면서 일정 기간 동안 이동이 실행되는 경우에 유용합니다.
- 움직이는 사용자당 하나씩. 실제 사용자의 움직임을 자세히 추적하는 데 유용합니다.
- 사용자 이동 작업이 종결되면 사용자 및 해당 자산의 위치가 업데이트됩니다.

## 인터랙티브 시설 맵

워크벤치 및 평면도를 포함한 대화형 시설 맵은 캠퍼스 수준의 계층 구조를 제공하여 시설 요청 추적 및 공간 관리를 개선합니다. 조직의 의사 결정권자는 조직의 요구 사항을 지원하기 위해 공간을 추적, 관리 및 분석할 수 있으며 사용자는 다른 사용자와 자산을 찾을 수 있습니다.

**i** 주: 신규 고객은 이 기능을 더 이상 사용할 수 없습니다.

대화형 시설 지도는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 워크벤치는 캠퍼스 맵에서 시설 요청의 정확한 위치를 제공하므로 시설 팀은 사용자가 문제가 발생한 위치를 정확하게 파악합니다.
- 지도는 기관의 모든 사용자가 사용할 수 있으므로 사용자는 지도에서 사람이나 공간을 검색할 수 있습니다.
- 각 요청의 CI(구성 항목)는 인프라에서 영향을 받는 항목을 식별합니다.
- 해당 구역에 서비스를 제공하는 장비의 건설 또는 유지관리와 같은 특정 작업에 의해 구역이 생성되면 영향을 받는 공간을 볼 수 있습니다.
- 보고 및 재무에 대한 용량 메트릭(총 공간, 사용 가능한 공간, 할당 가능한 공간, 점유 가능한 공간)으로 공간을 정의합니다.

### 맵 필터

사용자는 맵을 필터링하여 다양한 공간의 색상을 결정할 수 있습니다.


맵 필터에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 단순 필터: 조건에 따라 공간을 빠르게 강조 표시할 수 있습니다.
- 저장된 필터: 단순 필터에서 지원하지 않는 조건에 따라 공백을 강조 표시하려는 경우 고급 필터링을 허용합니다.

### 단순 필터

워크벤치 및 평면도에 간단한 필터를 사용할 수 있습니다.

간단한 필터를 사용하면 조건에 따라 공간을 빠르게 강조 표시할 수 있습니다.

워크벤치에서 필터 아이콘  클릭합니다.

### 간단한 필터 선택

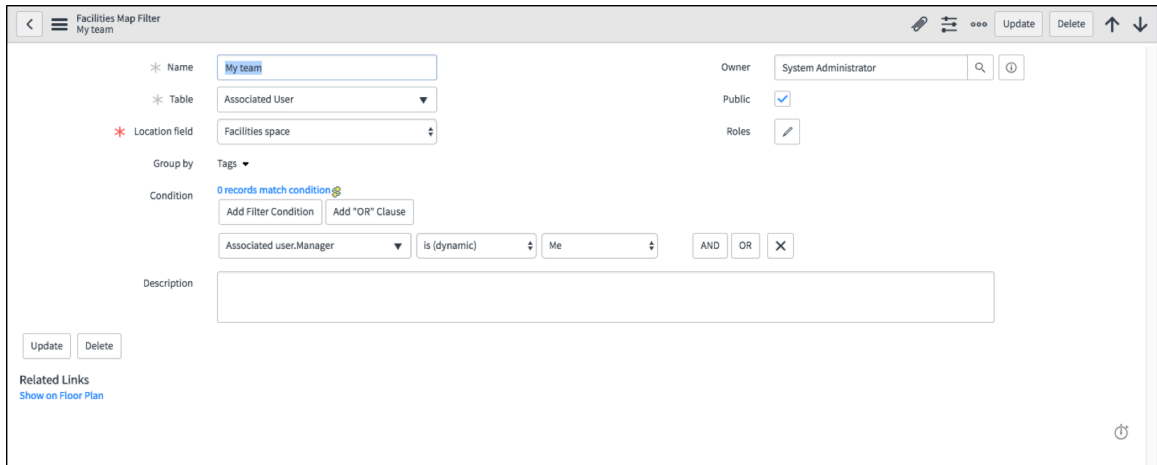
범주	옵션
공간 표시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모두 선택 취소</li> <li>• 확장되거나 {fm_spaces}를 포함하는 테이블에서 쿼리된 공간을 나열합니다.</li> </ul>
가용성	
색상 표시 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 없음</li> <li>• 부서</li> <li>• 가용성</li> </ul>
부서	{fm_m2m_department_to_space}을 확장하거나 포함하는 테이블에서 쿼리된 부서를 나열합니다.
영역	{fm_m2m_space_to_zone}을 확장하거나 포함하는 테이블에서 쿼리된 영역을 나열합니다.

### 저장된 필터

저장된 필터를 사용하면 단순 필터에서 지원하지 않는 조건에 따라 공백을 강조 표시하려고 할 때 고급 필터링이 가능합니다.

맵에 모든 프린터를 표시하는 필터를 설정하고 해당 필터를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 비공개 필터는 해당 필터를 다른 사람과 공유하지 않고 저장할 수 있습니다.

### 시설 맵 필터



### 에서 맵 필터 생성 시설 서비스 관리

빠르고 쉽게 인식할 수 있도록 맵에서 공간을 강조 표시하는 사용자 지정 필터를 생성합니다. 매핑 가능한 공간(fm\_space), 자산, 연결된 사용자, CI 또는 위치가 정의된 작업에 대한 사용자 지정 필터를 만들 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 공간 관리 > 맵 구성 > 필터.
2. 새 맵 필터 또는 기존 맵 필터를 클릭합니다.
3. 양식을 작성하거나 편집합니다.  
맵 필터 양식

필드	설명
이름	맵 필터의 고유한 이름입니다.
테이블	맵 필터가 정보에 액세스하는 테이블입니다.
위치 필드	테이블이 위치와 연결되지 않은 경우 선택되는 테이블의 필드입니다. <b>i</b> 주: 선택한 테이블에 따라 표시할 필드가 결정됩니다. 선택한 테이블에서 원하는 필드로 닷워킹할 수 있습니다.
그룹화 기준	맵 필터가 그룹화하는 필드입니다. 이 그룹을 기준으로 일치하는 각 공간의 색상을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 시설 공간 [fm_space] 테이블에서 가용성 상태별로 그룹화할 수 있습니다. <b>i</b> 주: 선택한 테이블에 따라 표시할 필드가 결정됩니다. 선택한 테이블에서 원하는 필드로 닷워킹할 수 있습니다.
조건	맵 필터를 정의하는 조건입니다. 선택한 테이블에 따라 사용 가능한 조건이 결정됩니다.
공개	다른 사용자가 필터를 사용할 수 있습니다.

필드	설명
역할	워크벤치에서 이 필터를 보는 데 필요한 역할입니다.
설명	맵 필터의 설명입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

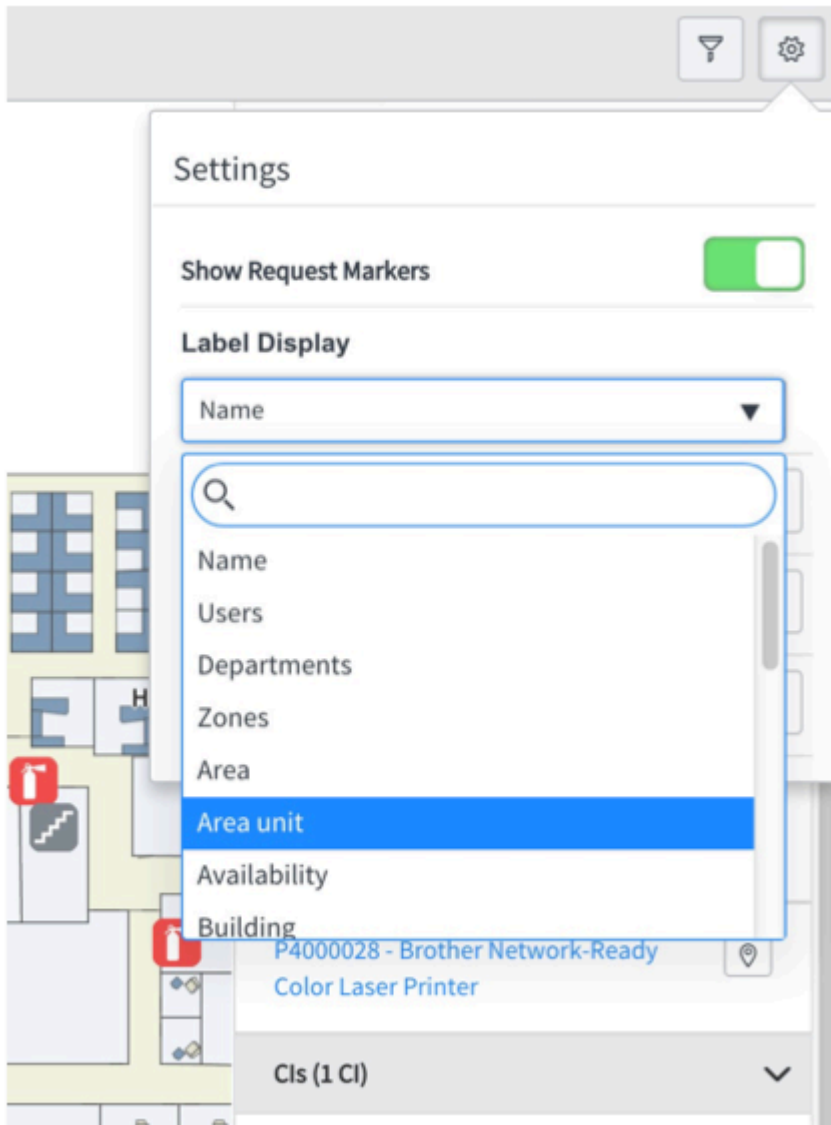
다음에 수행할 작업

필터를 생성한 후 평면도에 표시 관련 링크를 클릭하여 맵에서 맵 필터를 봅니다.

향상된 레이블

향상된 레이블을 사용하면 최종 사용자가 fm\_space(매핑 가능한 공간)에 대한 모든 정보를 공간 레이블로 표시할 수 있습니다. 사용자는 점유자 이름, 부서 이름 또는 기타 사용자 지정 필드를 기본 레이블로 표시하도록 선택합니다.

향상된 레이블



대화형 맵의 레이블 선택기는 사용자 지정 사용자 정의 필드를 포함하여 fm\_space의 모든 필드를 사용자에게 제공하여 모든 정보를 레이블로 만들 수 있습니다. fm\_space 외에도 두 가지 특수 정보가 표시됩니다.

- fm\_m2m\_user\_to\_space 테이블을 기준으로 공간에 할당된 Sys\_users
- fm\_m2m\_department\_to\_space 테이블을 기준으로 공간에 할당된 부서

#### 맵 설정

맵 설정을 통해 시설 직원 또는 사용자가 평면도의 모양을 선택할 수 있습니다.

모바일 인터페이스에서 공간 또는 사용자 찾기

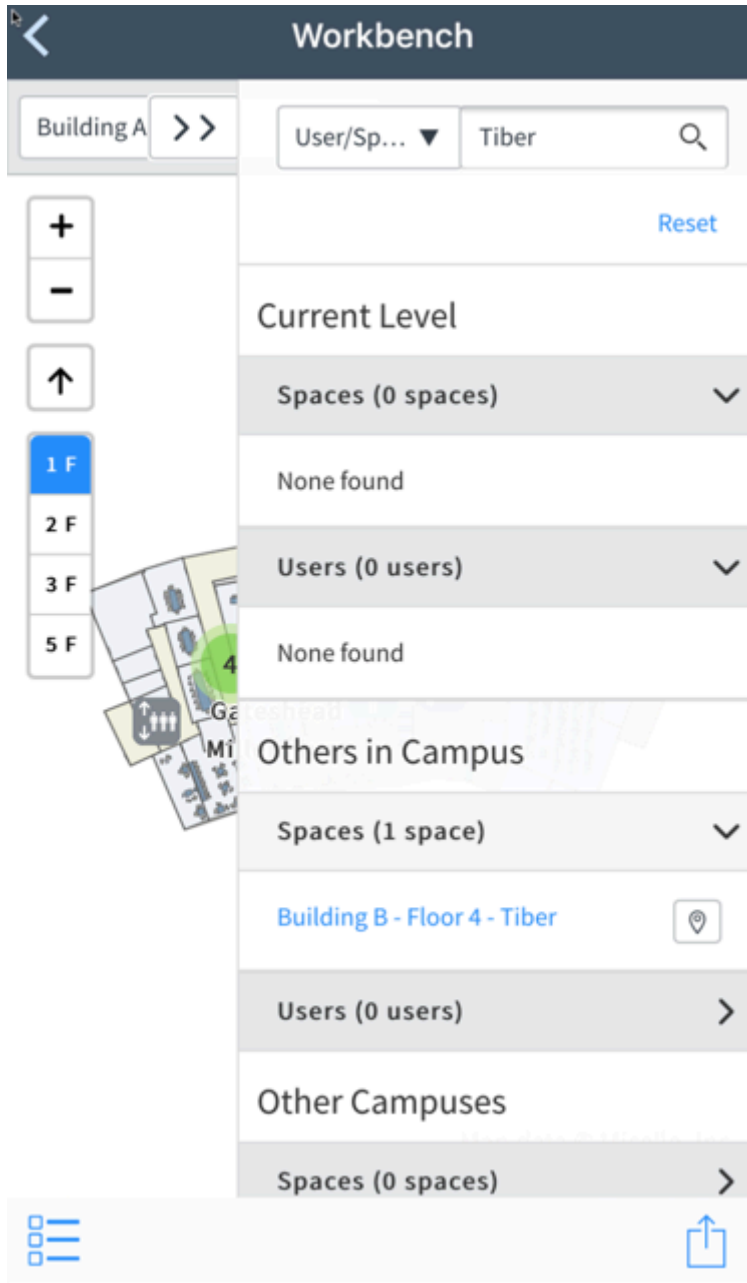
모바일 인터페이스에서 조직의 회의실, 사무실, 칸막이 또는 다른 직원을 빠르게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에


필요한 역할: 없음

#### 프로시저

1. << 눌러 측면 탭을 확장합니다.
2. 공간 탭의 사용자/공간 검색 필드에 검색 기준을 입력하고 **Return**을 누릅니다. 일치하는 사용자 및 공간은 현재 수준, 캠퍼스 및 기타 캠퍼스별로 나열됩니다.



3. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

결과	작업
공간 또는 사용자 상세 정보를 보려면	공간 또는 사용자에 대한 링크를 누릅니다.
평면도에서 공간 또는 사용자의 위치를 보려면 다음을 수행합니다	사용자 또는 공간에 대한 링크 옆에 있는  를 누릅니다.

공간 또는 사용자 찾기

조직의 모든 사용자는 역할에 관계없이 다른 사용자 및 공간을 검색할 수 있습니다. 결과는 현재 레벨 또는 층, 현재 캠퍼스 및 기타 캠퍼스별로 정렬됩니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

프로시저

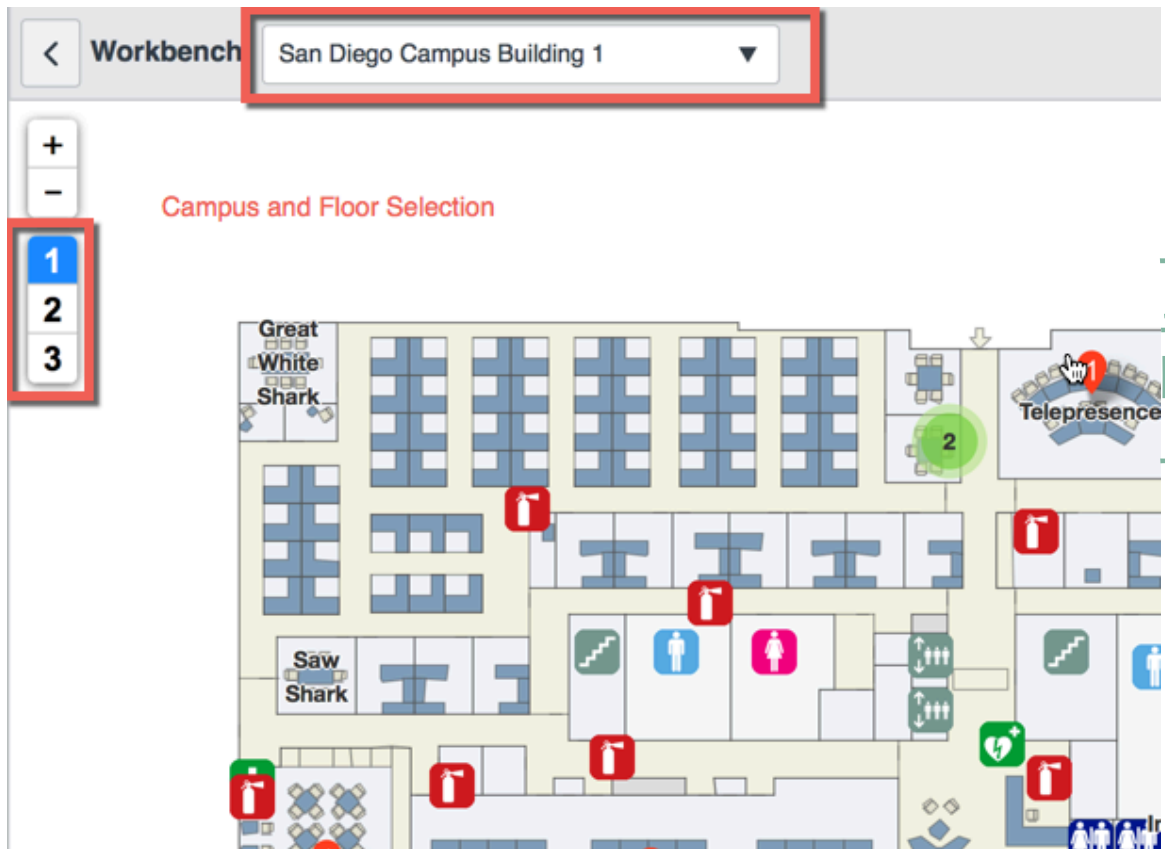
1. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

사용자 유형	작업
사용자	다음으로 이동 <b>Self-Service</b> > 플로어 팬.
시설 역할	다음으로 이동 시설 > 워크벤치.

2. 검색 기준 상자에서 사용자/공간을 선택합니다.

3. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

**i** 주: 시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. [시설 시각화 워크벤치 구성](#) 문서를 참조하십시오.




4. 공간 탭에서 검색 필드에 사용자 이름 또는 공간 이름을 입력합니다.

5. Enter 키를 눌러 검색 조건을 제출합니다.

검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스 내 기타
- 기타 캠퍼스

6. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

결과	작업
공간 또는 사용자 상세 정보를 보려면	공간 또는 사용자에 대한 링크를 클릭합니다.  해당 사용자 또는 공간에 대한 상세 정보가 별도의 양식에서 열립니다.  <b>i</b> 주: 위치가 공간인 경우 사용자와 시설 직원은 방 정보에서 시설 요청을 만들 수 있습니다. <a href="#">평면도에서 시설 요청 작성</a> 문서를 참조하십시오.
평면도에서 공간 또는 사용자의 위치를 보려면 다음을 수행합니다	핀 클릭  아이콘, 사용자 또는 공간에 대한 링크 옆에 있습니다.

### 자산 또는 CI 찾기

역할에 관계없이 조직의 모든 사용자가 자산 및 CI를 검색할 수 있습니다. 결과는 현재 레벨 또는 층, 현재 캠퍼스 및 기타 캠퍼스별로 정렬됩니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 없음

### 이 태스크 정보

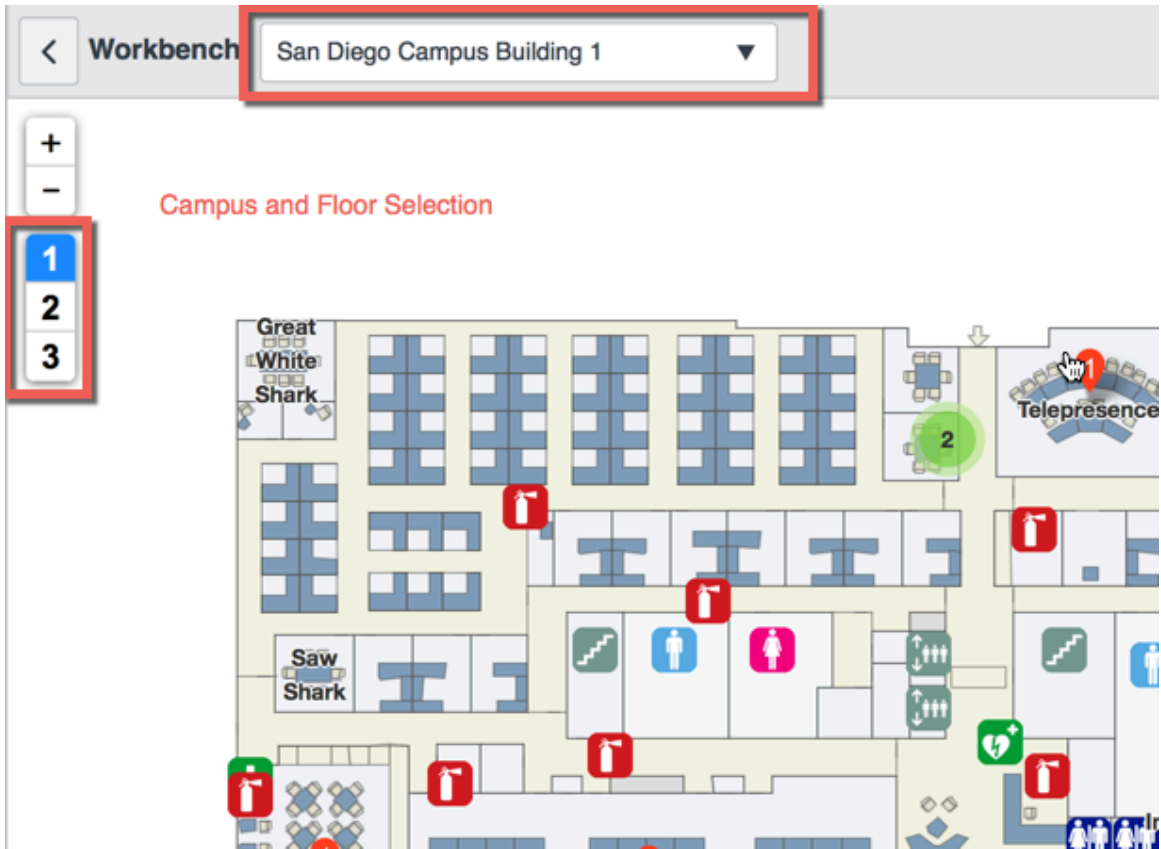
#### 프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.


사용자 유형	작업
사용자	다음으로 이동 <b>Self-Service</b> > 플로어 팬.
시설 역할	다음으로 이동 시설 > 워크벤치.

2. 검색 기준 상자에서 자산/CI 를 선택합니다.
3. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

**i** 주: 시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. [시설 시각화 워크벤치 구성](#) 문서를 참조하십시오.



4. 공간 탭에서 검색 필드에 자산 또는 CI를 입력합니다.
5. Enter 키를 눌러 검색 조건을 제출합니다.  
검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.
  - 현재 수준
  - 캠퍼스 내 기타
  - 기타 캠퍼스
6. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

결과	작업
자산 또는 CI 상세 정보를 보려면	자산 또는 CI에 대한 링크를 클릭합니다. 해당 자산 또는 CI에 대한 상세 정보가 별도의 양식에서 열립니다.
평면도에서 자산 또는 CI의 위치를 보려면	자산 또는 CI에 대한 링크 옆에 핀  아이콘을 클릭합니다.

맵에 작업 표시

작업에서 확장된 사용자 지정 테이블을 대화형 맵에서 생성, 표시 및 관리할 수 있습니다. 작업의 위치 필드는 매핑 가능한 공간(fm\_space)이어야 합니다. 작업의 일부 위치 필드에는 fm\_space 사용할 수 없는 참조 한정자가 있을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 기록을 편집, 생성, 삭제하는 facilities\_admin

- 작업의 위치를 매핑할 수 있는지(fm\_space) 확인합니다.
- 위치 필드의 참조 한정자가 fm\_space 허용하는지 확인합니다.

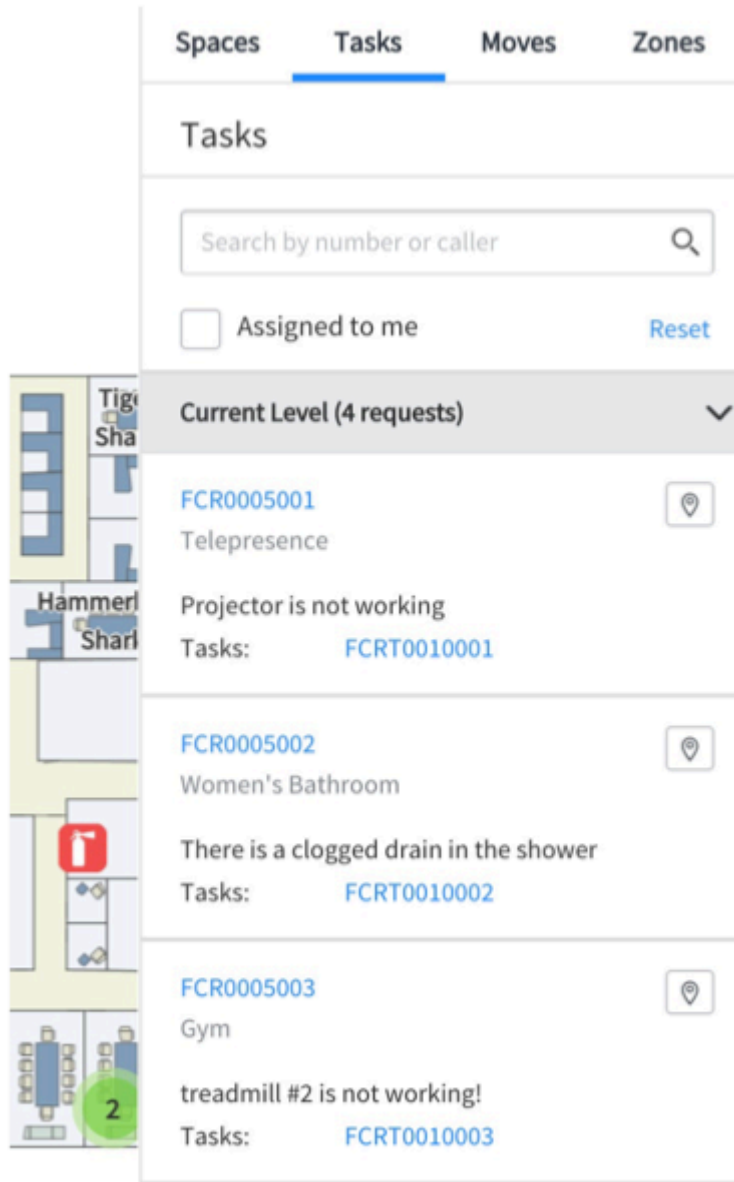
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치 구성 > 맵 작업
2. 새로 만들기를 클릭합니다.  
작업을 연장하는 모든 항목을 사용할 수 있습니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
맵에 작업을 표시하려면	작업 표시를 true로 설정
맵에서 작업을 숨기려면	작업 표시를 false로 설정

이러한 작업은 맵의 작업 탭에 표시됩니다.

작업 탭



### 시설 평면도

사용자는 평면도를 사용하여 다른 사용자, 공간 및 자산을 찾습니다. 사용자는 평면도의 모든 공간에서 협업룸 요청을 생성할 수도 있습니다.

다음과 같이 평면도를 사용합니다.

1. ServiceNow 관리자는 조직의 필요와 요구사항에 따라 시설 평면도를 활성화하고 구성합니다.
2. 협업공간 관리자는 조직의 캠퍼스를 생성하고 그 안에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자가 시설 및 이동 요청을 제출하면 해당 요청 위치에 평면도에 태그가 지정됩니다.
4. 사용자는 필터를 설정하여 특정 공간, 사용자 및 자산을 볼 수 있습니다.
5. 워크벤치에서 관리자는 시설 요청을 검증합니다. 이는 요청의 정보가 완료되었는지 확인하는 프로세스이므로 시설 작업을 할당할 수 있습니다.
6. 관리자는 요청이 완료되기 전에 완료해야 하는 작업으로 요청을 구성하고 해당 작업을 디스패치합니다.
7. 시설 직원은 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
8. 할당된 시설 직원 구성원이 작업을 종결하여 요청을 종결할 수 있도록 합니다.

### 평면도에서 시설 요청 작성

조직의 모든 사용자는 시설 관리자(facilities\_admin)가 평면도 뷰에서 활성화한 모든 시설 요청을 생성할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 없음

### 프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 수행합니다.

선택	작업
공간 위치를 검색하려면	평면도에서 공간을 찾습니다.
공간 위치를 알고 있는 경우	평면도에서 공간을 클릭합니다.

2. 공간 탭의 회의실 정보 상세 정보 및 관련 링크 섹션에서 시설 요청 생성을 클릭합니다.

**i** 주: 공간 링크를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 시설 요청 작성을 선택할 수도 있습니다.

시설 요청 양식

필드	설명
위치	평면도의 특정 위치입니다.
간단한 설명	시설 요청을 요약하는 짧은 설명을 입력합니다. 기본 설명을 덮어쓸 수 있습니다.
자세한 설명	시설 요청에 대한 자세한 설명을 입력합니다.
요청된 구매	요청하는 사람의 사용자 이름이 표시됩니다.
추가 피드백	필요한 경우 주석을 추가합니다.

3. 제출을 클릭하면 평면도 양식이 표시됩니다.

시설 워크벤치

시설 직원은 워크벤치를 사용하여 평면도와 동적으로 상호 작용합니다. 사용자는 평면도 (워크벤치 아님)에 액세스할 수 있으며, 평면도에서 다른 사용자와 공간을 찾을 수 있습니다.

다음과 같이 워크벤치를 사용합니다.

1. ServiceNow 관리자는 필요와 요구사항에 따라 시설 시각화 워크벤치 애플리케이션을 활성화하고 구성합니다.
2. 협업공간 관리자는 캠퍼스를 생성하고 캠퍼스 내에 포함된 공간과 자산을 구성합니다.
3. 사용자가 시설 및 이동 요청을 제출하면 해당 요청 위치에 워크벤치에 태그가 지정됩니다.
4. 워크벤치에서 관리자는 시설 요청을 검증합니다. 이 프로세스에서는 시설 작업을 할당할 수 있도록 요청의 정보가 완료되었는지 확인합니다.
5. 관리자는 요청이 완료되기 전에 완료해야 하는 작업으로 요청을 구성하고 해당 작업을 디스패치합니다.
6. 시설 직원은 요청을 이행하는 데 필요한 작업을 수행합니다.

7. 할당된 시설 직원 구성원이 작업을 종결하여 요청을 종결할 수 있도록 합니다.

**i** 주: 시설 워크벤치는 모바일 장치에서 사용할 수 있지만 기능이 제한적입니다.

이동 요청 찾기

시설 및 이동 직원은 워크벤치 내의 이동 탭에서 이동 요청을 찾고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: move\_basic

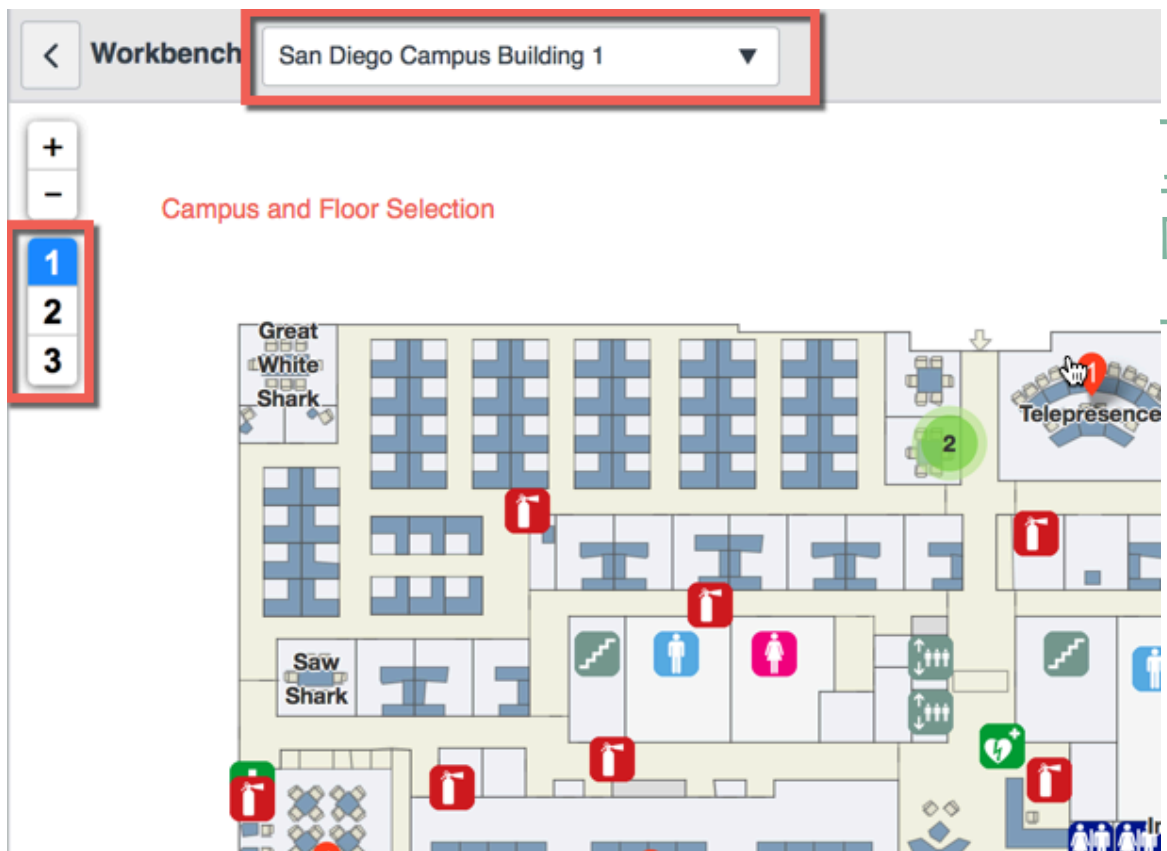
이 태스크 정보

이동 탭은 시설 이동 관리 플러그인 (com.snc.facilities\_service\_automation.move)이 활성화된 경우에만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치.
2. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

**i** 주: 시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. 시설 시각화 워크벤치 구성 문서를 참조하십시오.



기본면역

기본적으로 시설 관리자는 오른쪽 창에 표시된 선택한 수준에 대한 모든 이동 요청을 볼 수 있습니다. 노란색 핀 (이동 📍)은 평면도에서 해당 요청 위치를 나타냅니다.




3. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
자신에게 할당된 모든 이동 요청을 보려면	나에게 할당된 확인란을 선택합니다.
이동 요청을 검색하려면	<p>a. 이동 탭에서 이동 요청 번호, 이동할 사용자의 이름 또는 요청을 한 사용자의 이름을 입력합니다.</p> <p>b. Enter 키를 눌러 검색 조건을 제출합니다.</p>

검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스 내 기타
- 기타 캠퍼스

4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
이동 요청 상세 정보를 보려면	이동 요청 번호를 클릭해 주십시오.
시작 또는 종료 공간을 편집하려면	<p>a. <b>From:</b> 또는 <b>To:</b> 필드 옆의 편집 (편집 ) 아이콘을 클릭합니다.</p> <p>b. 평면도에서 공간을 클릭하여 위치를 변경합니다.</p> <p>c. 저장 (  ) 아이콘을 클릭합니다.</p>
평면도에서 위치를 보려면	핀 (  ) 아이콘을 클릭합니다.

시설 요청 찾기

시설 관리자는 워크벤치 내의 요청 탭에서 요청을 찾고 관리할 수 있습니다.

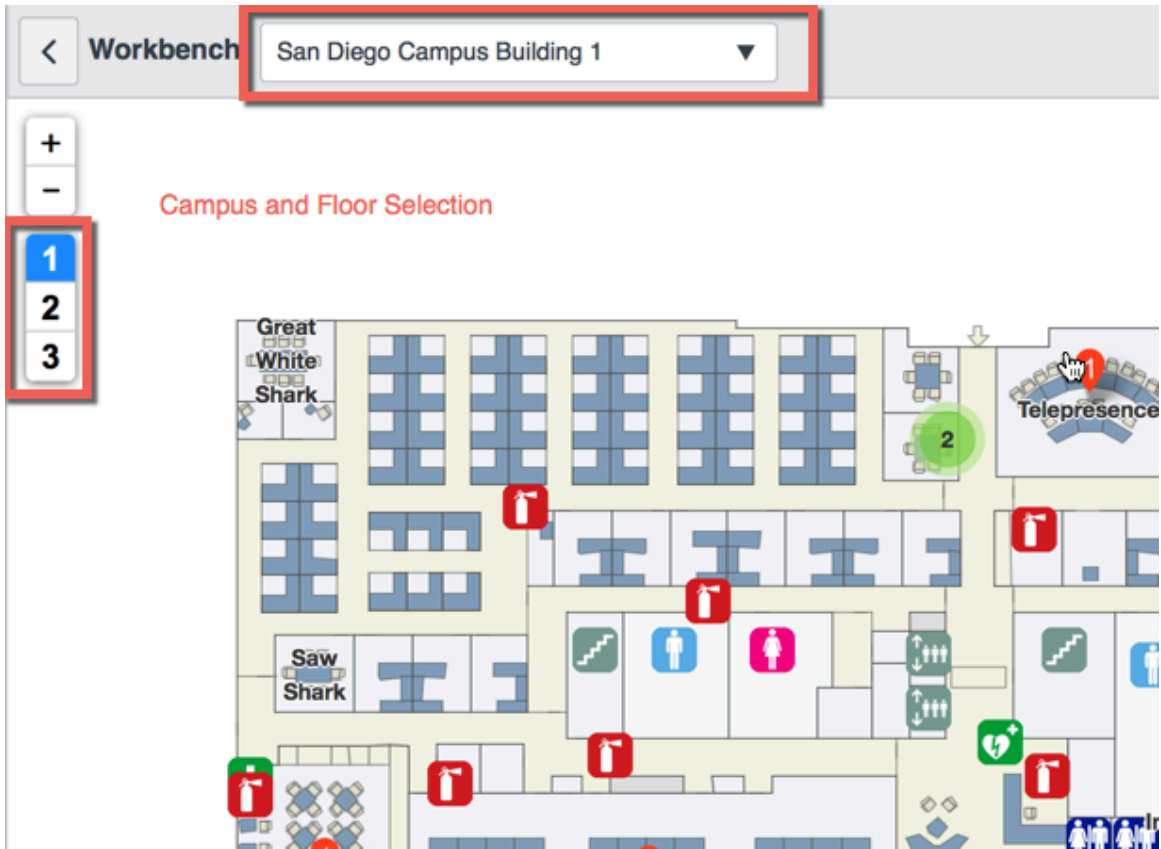
시작하기 전에

필요한 역할: facilities admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치.
2. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 검색할 캠퍼스, 건물 및 층 번호를 선택할 수 있습니다.

**i** 주: 시설 관리자는 반환되는 검색 결과 수를 구성합니다. **시설 시각화 워크벤치 구성** 문서를 참조하십시오.



기본적으로 시설 관리자는 오른쪽 창에 표시된 선택한 수준에 대한 모든 요청을 볼 수 있습니다. 빨간색 핀(📍)은 평면도에서 이러한 요청을 나타냅니다.

3. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
나에게 할당된 모든 요청을 보려면	나에게 할당됨 확인란을 선택합니다.
요청을 검색하려면	<p>a. 요청 탭에서 요청 번호 또는 요청을 한 사용자의 이름을 입력합니다.</p> <p>b. Enter 키를 눌러 검색 조건을 제출합니다.</p>

검색 결과는 다음 순서로 반환됩니다.

- 현재 수준
- 캠퍼스 내 기타
- 기타 캠퍼스

4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
요청 상세 정보를 보려면	요청 번호를 클릭합니다.
요청과 관련된 작업을 보려면	요청 아래에서 작업 번호를 클릭합니다.
평면도에서 위치를 보려면	(📍)을 클릭합니다.

영역 편집

시설 관리자와 직원은 워크벤치 내의 영역 탭에서 기존 영역을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

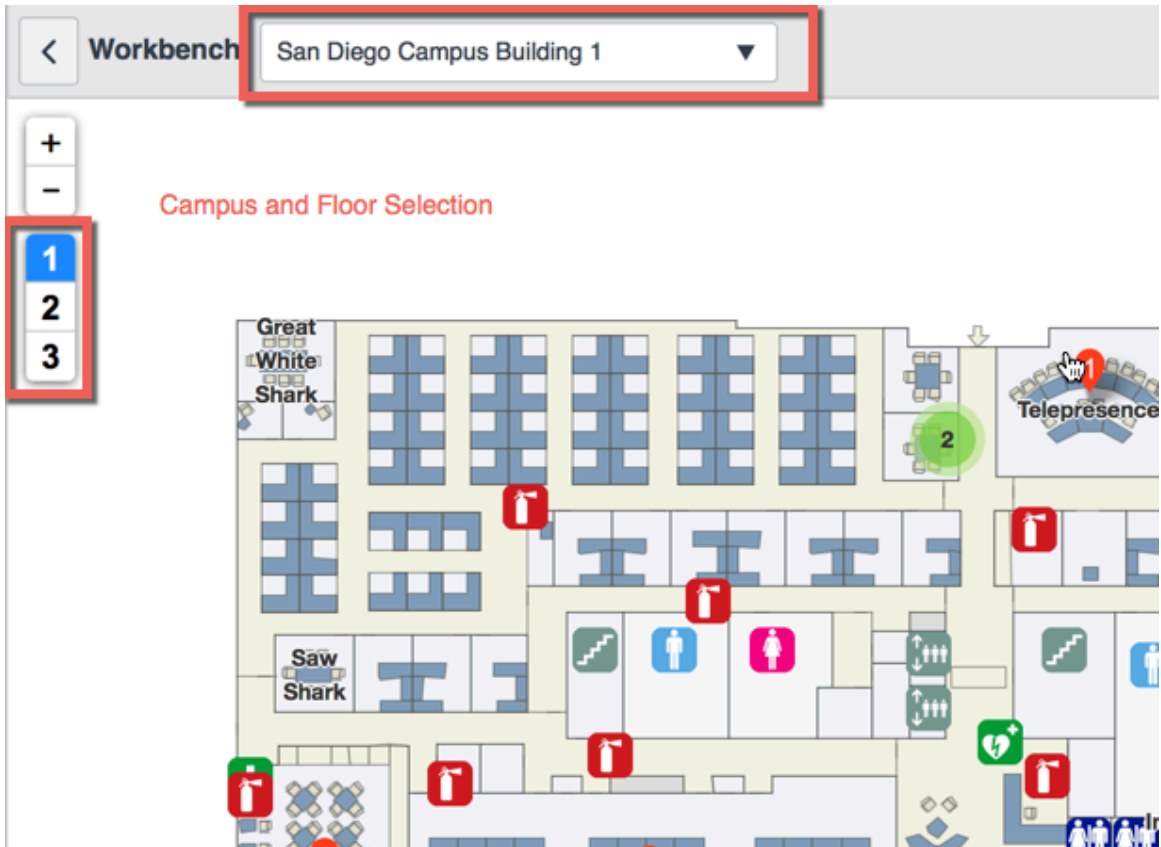
필요한 역할: facilities\_staff

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시설 > 워크벤치.
2. Zones(영역) 탭에서 Edit( 편집)를 클릭합니다.
3. 선택 목록에서 영역을 선택합니다.  
해당 구역에 속한 공간이 평면도에 파란색으로 강조 표시되어 표시됩니다.
4. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	작업
영역에서 공간을 제거하려면	영역 내의 공백을 클릭합니다.  <b>i</b> 주: 공간이 빨간색으로 바뀌어 업데이트가 적용될 때 제거됨을 나타냅니다.
영역에 공간을 추가하려면	영역 밖의 공백을 클릭합니다.  <b>i</b> 주: 공간이 녹색으로 바뀌면 업데이트가 적용될 때 추가됨을 나타냅니다.

5. 구역을 편집하는 동안 다른 층, 건물 및 캠퍼스를 선택할 수 있습니다.



6. 편집을 마쳤으면 **Apply edits**(수정 사항 적용)를 클릭합니다.

## 서비스 관리 애플리케이션의 요청 관리

에이전트는 요청을 해결할 때 요청 레코드에 정기적으로 액세스하며 제출자와 통신합니다. 또한 기본 제공 보고서에 액세스하여 SM 애플리케이션에 대한 활성 또는 미할당 요청의 수와 같은 정보를 볼 수 있습니다.

### 요청 생성

요청은 사용자에게 부여된 역할에 따라 다양한 방식으로 생성됩니다. 부서 관리자는 직원과는 다른 방식으로 요청을 생성할 수 있습니다.

### 카탈로그를 통한 요청 생성

카탈로그에서 다양한 범주를 제공하므로 사용자는 자신의 요청과 밀접하게 연관된 범주를 선택할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 현장 서비스 카탈로그를 엽니다.
2. 표시된 범주 중에서 선택합니다.
3. 필요한 경우 하위 범주를 선택합니다.
4. 양식에서 필드에 입력합니다.

**i** 주: 각 카탈로그마다 다른 필드를 표시할 수 있습니다. 다음은 서비스 관리 카탈로그를 선택할 때 표시되는 필드 목록입니다.

카탈로그 필드

필드	설명
오픈 대상	이 요청을 제출하는 사람의 이름입니다. 다른 사용자를 대신하여 이 요청을 여는 경우 새 이름을 선택하십시오.
위치	이 요청의 위치입니다.
우선순위	이 요청의 중요도를 설명하는 우선순위입니다.
간단한 설명	요청에 관한 짧은 요약입니다.
자세한 설명	요청에 관한 자세한 설명입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

**i** 주: 카탈로그 필드가 요청 양식에 나타나지 않으면 양식을 구성하고 변수 또는 변수 세트를 추가할 수 있습니다.

인바운드 이메일 동작을 사용하여 요청 생성

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 인바운드 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 생성하거나 업데이트할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송됩니다.

애플리케이션 구성 화면에서 인바운드 이메일을 통해 요청을 생성 및 업데이트할 수 있음 옵션을 선택하여 기능을 활성화하면 기본 시스템에서 사용할 수 있는 SM 애플리케이션에 세 가지 인바운드 이메일 동작을 사용할 수 있습니다. 이 인바운드 이메일 동작은 SM 애플리케이션 생성자를 사용하여 생성한 새 애플리케이션에도 사용할 수 있습니다.

관련 정보

[이메일 및 SMS 알림](#)

[인바운드 이메일 작업](#)

인바운드 이메일에서 요청 생성

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 인바운드 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 생성할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 인바운드 작업.

2. 인바운드 이메일 작업을 선택합니다.

예: 작업 주문 생성.

인바운드 이메일 동작 레코드가 열리고 인바운드 이메일 작업을 트리거하는 기본 조건이 표시됩니다.

동작의 기준에 따라 정의된 메일 목록으로 이메일이 전송되면 다음 정보를 포함하는 요청이 생성됩니다.

- 연락 수단이 이메일로 설정됩니다.
- 이메일 보낸 사람(검색된 경우)이 새로 생성된 sm\_order 기반 항목의 시작한 사람 및 호출자 필드에 입력됩니다.

- 이메일 제목이 간단한 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 본문이 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 회사(보낸 사람->회사)가 회사 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 위치(보낸 사람->위치)가 위치 필드에 입력됩니다.
- 전체 이메일이 작업 메모 필드에 복사됩니다.

**3. 이메일 동작을 그대로 사용하거나 조직의 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.**

#### 전달된 인바운드 이메일에서 요청 생성

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 전달된 인바운드 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 생성할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송됩니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 인바운드 작업.
2. [애플리케이션 이름] 요청 만들기(전달)라는 인바운드 이메일 동작을 선택하십시오. 전달된 인바운드 이메일 동작 레코드가 열리고 인바운드 이메일 작업을 트리거하는 기본 조건이 표시됩니다.

동작의 기준에 따라 정의된 메일 목록으로 이메일이 전달되면 다음 정보를 포함하는 요청이 생성됩니다.

- 연락 수단이 이메일로 설정됩니다.
- 이메일 보낸 사람(검색된 경우)이 새로 생성된 sm\_order 기반 항목의 시작한 사람 및 호출자 필드에 입력됩니다.
- 이메일 제목이 간단한 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 본문이 설명 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 회사(보낸 사람->회사)가 회사 필드에 입력됩니다.
- 이메일 보낸 사람의 위치(보낸 사람->위치)가 위치 필드에 입력됩니다.
- 전체 이메일이 작업 메모 필드에 복사됩니다.

**3. 이메일 동작을 그대로 사용하거나 조직의 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.**

#### 인바운드 이메일에서 요청 업데이트

SM 애플리케이션의 구성 화면에서 기능을 사용하도록 설정한 경우, 인바운드 회신 이메일의 정보에서 자동으로 요청을 업데이트할 수 있습니다. 또한 이메일은 적절한 인바운드 이메일 동작의 기준에 따라 정의된 사서함으로 전송되어야 합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정책 > 이메일 > 인바운드 작업.
2. [애플리케이션 이름] 요청 업데이트라는 인바운드 이메일 동작으로 이동하여 해당되는 이름을 클릭합니다. 업데이트 인바운드 이메일 동작 레코드가 열리고 인바운드 이메일 작업을 트리거하는 기본 조건이 표시됩니다.

이메일 동작의 기준에 따라 정의된 메일 목록으로 회신 이메일이 수신되면 관련 요청이 열리고 작업 메모 필드에 업데이트 정보가 추가됩니다.

**3. 이메일 동작을 그대로 사용하거나 조직의 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.**

## 요청 상태

Service Management 요청은 특정 수명주기를 따르고 요청 레코드의 상태 필드에 표시되는 일련의 상태를 거칩니다.

표에 나와 있는 것처럼 SM 애플리케이션에 따라 표시되는 요청 상태가 달라집니다.

**i** 주: 는 상태 요청 기록의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

### Service Management 요청 상태

상태	설명
초안	요청 게시자는 수행할 작업에 관한 정보를 추가합니다.
적격성 평가 대기 중	게시자가 요청에 관해 완전히 설명하면 한정자가 요청을 처리할 수 있습니다. 이 상태는 다음 SM 애플리케이션에만 유효합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>Field Service Management</li> </ul>
자격 만족	요청이 자격을 만족합니다. 이는 요청 작업을 완료하는 데 필요한 모든 기술 정보가 추가되었지만 작업은 아직 시작되지 않았음을 뜻합니다. 이 상태는 다음 SM 애플리케이션에만 유효합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>Field Service Management</li> </ul>
승인 대기 중	승인자가 검토할 수 있을 만큼 충분히 정보가 완결되면 해당 요청은 승인받을 준비가 된 것으로 표시됩니다. 이 상태는 시설 서비스 관리 애플리케이션에만 유효합니다.
승인함	적절한 승인자가 요청을 승인합니다. 이 상태는 시설 서비스 관리 애플리케이션에만 유효합니다.
작업 진행 중	작업이 시작되었습니다.
완료 종결	요청이 사양에 맞게 완료되었습니다.
미완료 종결	지정된 대로 요청을 완료할 수 없습니다.
취소됨	요청이 취소되었습니다.

뿐만 아니라 상태 필드의 경우, 다양한 요청 작업 상태도 프로세스 플로우 포매터를 통해 각 작업 기록의 맨 위에 시각적으로 표시됩니다.

**i** 주: 구성 화면에서 상태 플로우 활성화 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 플로우 포매터가 제거됩니다. 요청 및 작업 테이블에 상태를 추가하면 해당 상태를 요청 양식에서 볼 수 있습니다.

## 요청 승인

SM 애플리케이션에서 요청을 승인하는 것은 요청이 작업을 생성하고 할당할 준비가 되었음을 의미합니다.

요청이 [SM 애플리케이션] \_approver\_user 역할을 보유한 사용자에게 전송되면 승인자에게는 몇 가지 선택지가 있습니다. 애플리케이션 구성 화면에서 새 요청에 승인이 필요함을 선택하면 새로 생성한 요청이 자동으로 승인 대기 중 상태로 이동합니다. 선택하지 않으면 요청은 그다음 구성 상태로 이동합니다.

요청 승인 상태

승인 선택지	설명
승인됨	요청이 승인되었습니다.
거부됨	요청이 자격 조건을 만족하지 않아 취소 상태로 이동합니다. 또한 다음 작업 메모가 요청에 추가됩니다.  [SM 애플리케이션] 요청이 거부되었습니다.
추가 정보 필요	요청에 충분한 정보가 포함되어 있지 않습니다. 요청이 초안 상태로 되돌아가고 다음 작업 메모가 요청에 추가됩니다.  추가 승인을 위해 [SM 애플리케이션] 요청에 추가 정보가 필요합니다.
중복	다른 요청이 이미 작업을 수행했기 때문에 요청이 더 이상 필요하지 않습니다. 요청이 취소됨 상태로 이동하고 다음 작업 메모가 요청에 추가됩니다.  중복 [SM 애플리케이션] 요청입니다.



## 에이전트 할당 방법

SM 애플리케이션의 구성 화면에 있는 설정에 따라 수동으로 또는 자동 할당을 사용하여 에이전트를 할당할 수 있습니다.

### 에이전트를 활성 요청에 수동으로 할당

Service Management(SM) 애플리케이션에서 이 절차를 사용하여 에이전트를 활성 요청에 할당할 수 있습니다.

#### 프로시저

- 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
  - [SM 신청] > 오픈 - 미할당 아무도 할당되지 않은 요청 목록
  - [SM 신청] > 모든 [SM 신청] 요청 : 현재 할당과 관계없이 열려 있는 모든 요청 목록
- 할당하려는 요청을 엽니다.
- 할당 그룹 필드에 이러한 종류의 요청을 처리하는 그룹을 입력합니다. 사용할 수 있는 그룹이 없으면 이 필드를 비워 둡니다. 할당 그룹을 조회하려면 할당 그룹 필드 옆의 참조 조회  을 클릭합니다.
  - i** 주: 할당 그룹을 선택할 필요는 없지만 선택하면 요청을 할당할 수 있는 사용자가 제한됩니다.
- 할당 대상 필드에 이 요청을 처리할 에이전트를 입력합니다. 에이전트를 조회하려면 할당 대상 필드 옆의 조회 아이콘(조회 ) 을 클릭합니다.
  - i** 주: 하나를 선택하면 검색 결과의 사용자는 할당 그룹에 있는 사용자로 제한됩니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

인스턴스에 대해 이메일 알림을 설정한 경우 할당된 에이전트로 이메일 알림이 자동으로 전송됩니다.

에이전트 자동 할당

자동 할당을 사용하도록 설정하고 작업을 자격 만족 또는 작업 준비 완료로 표시하면 적절한 에이전트가 자동으로 작업에 할당되고 할당됨 상태로 이동합니다. 작업을 자동으로 할당할 수 없는 경우 디스패처 역할을 보유한 사용자가 요청 또는 작업 양식의 값을 조정한 후 레코드를 저장해야 합니다.

자동 할당 기능은 Service Management(SM) 애플리케이션의 구성 설정에 따라 요청 또는 작업에 사용할 수 있습니다.

- 자동 할당을 통해 요청 할당 옵션을 사용하는 경우 요청이 자동으로 할당됩니다.
- 자동 할당을 통해 작업 할당 옵션을 사용하는 경우 요청에 있는 작업이 자동으로 할당됩니다.

등급 기반 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당

위치, 기술, 시간대와 같은 등급 기반 방법은 구성 설정 및 선택적 속성에 따라 에이전트를 자동 할당하는 데 도움이 됩니다. 계산된 등급은 작업을 수행할 최적의 에이전트를 결정하는 데 사용됩니다.

등급 기반 방법의 모든 조합을 애플리케이션의 구성 화면에서 사용할 수 있습니다.

작업을 생성하면 사용 설정된 각 선택 기준 유형의 등급이 사용 가능한 각 에이전트에 대해 계산됩니다. 평균 등급이 가장 높은 에이전트에 대해서는 자동 할당이 고려됩니다. 자동 할당 가중치 속성에 대한 설정이며, **[SM 신청] > 관리 > 속성, 등급** 계산에 포함됩니다.

이 값을 통해 조직에 더 중요한 자동 할당 선택 기준의 우선순위를 정할 수 있습니다. 우선순위 값은 [1, 10]이어야 하고 1과 0 사이여야 합니다. 즉 10은 1, 5는 0.5의 계수입니다. 가중치 지정 속성이 에이전트 등급에 어떤 영향을 미치는지에 관한 예는 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#)을 참조하십시오.

위치를 사용한 에이전트 자동 할당

사용자 레코드에 정의된 위치와 작업의 위치를 기준으로 에이전트를 자동 할당할 수 있습니다.

위치를 기준으로 한 자동 할당은 에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함 구성을 사용하도록 설정한 경우 **작업 또는 요청 기반 처리** 환경에서 수행할 수 있습니다.

작업을 생성할 때 에이전트 위치를 다음 범위와 비교하여 각 에이전트의 위치 등급을 결정합니다.

위치 등급 계산

에이전트에서 작업까지의 거리(마일)	등급
0~0.1	1
0.11~0.5	0.9
0.51~5	0.7
5.1~10	0.5
10.1~20	0.4
20.1~30	0.3
30.1~40	0.2
40.1~100	0.1

위치 등급 계산

에이전트에서 작업까지의 거리(마일)	등급
> 100	0

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 작업 위치에서 가장 가까운 에이전트를 작업에 고려합니다. 위치만 고려하도록 애플리케이션이 구성되어 있는 경우에는 가장 가까운 에이전트가 작업에 자동으로 할당됩니다.

애플리케이션이 기술, 시간대, 일정과 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 할당됩니다. 자세한 내용은 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#) 문서를 참조하십시오.

기술을 사용하여 에이전트 자동 할당

에이전트의 기술과 작업 수행에 필요한 기술을 기준으로 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다. 를 사용하여 에이전트 사용자 기록에 기술 할당 기술 > 사용자.

기술을 기준으로 한 자동 할당은 애플리케이션에 대해 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함 구성 옵션을 모두 또는 일부로 설정해야 하는 경우 [작업 또는 요청 기반 처리](#) 환경에서 수행할 수 있습니다.

기술을 포함하는 작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 각 에이전트의 기술을 작업 수행에 필요한 기술과 비교하고 기술 구성 옵션에 따라 등급이 계산됩니다. 이 옵션을 일부로 설정하면 가장 유사한 기술을 보유한 에이전트가 자동으로 작업에 할당됩니다. 이 옵션이 모두로 설정된 경우에는 필요한 모든 기술을 보유한 에이전트만 고려됩니다. 작업 수행에 필요한 모든 기술을 보유한 에이전트가 없으면 아무도 자동 할당되지 않습니다.

에이전트의 기술 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

Skills\_agent/Skills\_task

시기:

- Skills\_agent는 작업에 필요한 기술과 일치하는 에이전트가 보유한 기술의 수입니다.
- Skills\_task는 작업에 필요한 기술의 총수입니다.

예를 들어 다음과 같이 작업에 네 가지 기술이 필요한데 에이전트 A가 이 중에서 세 가지를 보유하고 있고 에이전트 B는 두 가지를 보유하고 있다고 합시다.

- 에이전트 A의 기술 등급 = 3/4 또는 0.75
- 에이전트 B의 기술 등급 = 2/4 또는 0.5

애플리케이션이 위치, 시간대와 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 선택됩니다. 자세한 내용은 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#) 문서를 참조하십시오.

시간대를 사용하여 에이전트 자동 할당

사용자 레코드에 정의된 시간대와 작업의 시간대를 기준으로 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다.

시간대를 기준으로 한 자동 할당은 애플리케이션에 대해 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 시간대를 고려해야 함 구성 옵션을 설정해야 하는 경우 [작업 또는 요청 기반 처리](#) 환경에서 수행할 수 있습니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 작업 시간대에서 가장 가까운 시간대에 있는 에이전트를 작업에 고려합니다. 시간대만 고려하도록 애플리케이션이 구성되어 있는 경우에는 동일 시간대에 있는 에이전트가 작업에 자동으로 할당됩니다.

**i** 주: 에이전트와 작업의 시간대를 올바르게 설정하는 것이 중요합니다.

작업을 생성할 때 다음 수식을 사용하여 작업 및 에이전트의 시간대에 따라 에이전트의 등급을 지정합니다.

$$1 - [\text{abs}(\text{Task\_tz} - \text{Agent\_tz}) \div 12]$$

위치:

- abs는 절대값을 계산하는 수학적 함수입니다.
- Task\_tz는 작업 및 GMT의 시간대 간 오프셋입니다.
- Agent\_tz는 에이전트와 GMT의 시간대 간 오프셋입니다.

예를 들어 뉴욕 시(GMT-4)에서 작업을 생성하였는데 이 작업을 수행할 수 있는 에이전트가 로스앤젤레스(GMT-7)와 프랑스 파리(GMT+1)에 각각 한 명이라고 합시다.

로스앤젤레스에 있는 에이전트의 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ or } 0.75$$

파리에 있는 에이전트의 등급은 다음과 같이 계산됩니다.

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ or } 0.58$$

따라서 작업을 시간대만을 기준으로 자동 할당하는 경우 이 작업은 로스앤젤레스의 에이전트에게 할당됩니다.

애플리케이션이 기술, 위치와 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 선택됩니다. 자세한 내용은 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#) 문서를 참조하십시오.

시간 기반 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당

일정, 우선순위 할당과 같은 시간 기반 방법은 구성 설정 및 선택적 속성을 기준으로 에이전트를 자동으로 할당하는 데 도움이 됩니다. 계산된 등급은 작업을 수행할 최적의 에이전트를 결정하는 데 사용됩니다.

시간 기반 방법의 모든 조합을 애플리케이션 구성 화면에서 사용할 수 있습니다.

작업을 만들 때 에이전트 일정과 수행할 작업을 등급 기반 기준과 결합하여 에이전트를 자동으로 할당합니다.

일정을 사용하여 에이전트 자동 할당

에이전트 또는 작업 일정을 기준으로 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다.

일정을 기준으로 한 자동 할당은 **작업 기반 처리** 환경에서만 수행할 수 있으며 애플리케이션에 대해 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트 또는 작업 일정을 고려해야 함 구성 옵션을 사용하도록 설정해야 합니다. 이 옵션을 해제하면 자동 할당에 **에이전트 등급**만 사용됩니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 에이전트 등급이 평가되고 자격을 만족하는 에이전트의 일정을 작업의 일정과 비교하여 일정이 최대한 일치하는 에이전트로 결정합니다.

**i** 주: 작업에 기간 시작 및 기간 종료 필드의 특정 시간 항목이 포함되어 있는데 에이전트의 일정이 이 작업의 기간에 해당하지 않는 경우에는 에이전트가 할당되지 않습니다. 또한 고객이 특정 시간에 또는 그 즈음에 작업을 수행하려는 경우에는 기간 시작 시간을 최대한 그 시간에 가깝게 설정해야 합니다. 예를 들어, 창 시작 및 창 끝 필드는 각각 1:00pm과 8:00pm으로 설정됩니다. 고객이 오후 4시에 작업을 시작하는 것을 선호합니다. 에이전트는 오후 1시에 디스패치할 수 있습니다. 따라서 기간 시작을 오후 4시에 더 근접하게 설정하면 고객이 선호하는 작업 시간에 작업을 수행할 수 있습니다.

애플리케이션이 기술, 시간대와 같은 다른 선택 기준을 사용하도록 구성된 경우 모든 선택 기준의 등급은 평균을 내며 전체 등급이 가장 높은 에이전트가 작업에 자동으로 선택됩니다. 자세한 내용은 [여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당](#) 문서를 참조하십시오.

#### 우선순위 할당을 사용한 에이전트 자동 할당

우선순위 할당 기능을 사용하면 작업을 수행할 수 있는 에이전트를 할당하거나 지속적인 연중 무휴 서비스를 제공하도록 자동 할당을 구성할 수 있습니다. 작업의 우선순위가 애플리케이션 구성 페이지에 설정된 우선순위와 일치하면 우선순위 할당이 트리거됩니다.

위치 및 기술 설정과 함께 우선순위 할당을 사용할 수 있습니다. 그러나 우선순위 할당이 독립적으로 작동할 수도 있습니다.

우선순위 할당을 사용하려면 애플리케이션에 다음 구성 옵션을 설정해야 합니다.

#### 우선순위 자동 할당 구성 옵션

필드	설명
프로세스 수명주기	작업 기반(하위 작업 필요)으로 설정합니다.
작업에 대한 할당 방법	자동 할당으로 설정합니다.
에이전트 자동 선택 시 에이전트 또는 작업 일정 고려	사용
우선순위 할당 사용	사용
할당을 위한 우선순위 선택	우선순위를 한 개 이상 선택합니다.

선택한 우선순위(한 개 또는 여러 개)의 작업만 우선순위 할당에 따라 자동 할당을 트리거합니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되고 작업의 우선순위가 애플리케이션에 대해 선택한 우선순위와 일치하면 작업 일정이 가장 많이 일치하는 에이전트가 자동으로 할당됩니다. 위치 및 기술 옵션을 사용할 수 있는 경우 에이전트는 작업 위치와의 물리적 근접성을 평가하고, 이어서 에이전트의 기술이 작업 수행에 필요한 기술과 얼마나 일치하는지 평가합니다. 위치, 가용성 및 기술이 작업의 요구 사항과 가장 많이 일치하는 에이전트가 자동으로 할당됩니다.

우선순위 할당 목록의 우선순위와 일치하는 우선순위가 있는 작업의 경우 위치 등급과 시간대 등급은 이러한 등급이 사용 설정된 경우에도 무시됩니다.

작업의 우선순위가 할당을 위한 우선순위 선택 옵션에서 선택한 우선순위와 일치하고 할당 그룹의 에이전트를 자동 할당에 사용할 수 없는 경우 관리자의 가용 여부에 관계없이 작업이 그룹 관리자에게 할당됩니다. 작업을 수행할 에이전트를 찾는 것은 관리자의 책임입니다.

**i** 주: 작업과 동일한 시간대에 있는 에이전트가 없으면 우선순위 할당은 실패합니다.

#### 여러 가지 선택 기준을 사용하여 에이전트 자동 할당

가장 간단한 자동 할당에는 일련의 선택 기준을 식별하고 이 조건을 최대한 충족하는 에이전트에 작업을 자동으로 할당하는 작업이 수반됩니다. 그러나 등급 기반 기준과 시간 기반 기준을 모두 포함하는 일련의 기준을 선택할 수 있습니다.

작업이 자격을 만족하거나 작업 준비 완료로 표시되면 다음 평가가 수행됩니다.

1. 에이전트의 등급이 계산됩니다. 애플리케이션에 대해 에이전트의 자동 선택은 에이전트 또는 작업 일정을 고려할 구성 옵션을 사용할 수 없는 경우 에이전트의 등급은 에이전트 자동 할당에 대해서만 사용됩니다.

등급 계산 방법에 관한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 위치를 사용한 에이전트 자동 할당
- 기술을 사용하여 에이전트 자동 할당
- 시간대를 사용하여 에이전트 자동 할당

2. 에이전트의 자동 선택은 에이전트 또는 작업 일정을 고려함 구성 옵션을 사용하는 경우 자동 할당과 관련해 수행할 수 있는 등급을 보유한 에이전트의 일정을 작업 일정과 비교하여 가장 많이 일치하는 에이전트가 자동으로 할당됩니다. 에이전트 자동 할당을 위한 시간 기반 방법에 관한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 일정을 사용하여 에이전트 자동 할당
- 우선순위 할당을 사용한 에이전트 자동 할당

자동 할당은 다음 계산 결과에 따라 이루어집니다.

$$\frac{(\text{Criteria}_1 \text{ \#\#} \times \text{Criteria}_1 \text{ \#\#\#}) + (\text{Criteria}_2 \text{ \#\#} \times \text{Criteria}_2 \text{ \#\#\#}) + (\text{Criteria}_3 \text{ \#\#} \times \text{Criteria}_3 \text{ \#\#\#})}{\text{\#\#\#} \text{ \#\#} \text{ \#\#\#} \text{ \#}}$$

위치:

- 사용된 기준 유형의 수 = 사용된 위치, 기술 및 시간대 설정에 따라 1, 2 또는 3으로 결정됩니다.

다음 예에서는 위치 및 기술에 근거하여 에이전트 자동 할당을 계산합니다. 이 예는 다음과 같은 가정에 기반을 둔 것입니다.

- 애플리케이션에 대해 에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함 구성 옵션이 설정되어 있습니다.
- 애플리케이션에 대해 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함 구성 옵션이 설정되어 있습니다.
- 애플리케이션에 대해 기술 가중치 속성이 10으로 설정되어 있습니다.
- 애플리케이션에 대해 위치 가중치 속성이 5로 설정되어 있습니다.
- 에이전트 A와 B가 작업을 수행할 수 있으며 이 작업에는 네 가지 특정 기술이 필요합니다.
- 에이전트 A의 위치는 작업 사이트에서 5마일 떨어져 있습니다. 에이전트 A는 필요한 네 가지 기술 중 세 가지를 보유하고 있습니다.
- 에이전트 B의 위치는 사이트에서 1/4마일 떨어져 있습니다. 에이전트 B는 필요한 기술 중 두 가지를 보유하고 있습니다.

에이전트 자동 할당에서는 다음 계산 방식을 사용합니다.

$$\frac{[(\text{\#\#} \text{ \#\#} \times \text{\#\#} \text{ \#\#\#}) + (\text{\#\#} \text{ \#\#} \times \text{\#\#} \text{ \#\#\#})]}{2}$$

- 에이전트 A에 대한 자동 할당 계산식은  $[(0.7 \times 0.5) + (0.75 \times 1)] / 2 = 0.55$ 입니다.
- 에이전트 B에 대한 자동 할당 계산식은  $[(0.9 \times 0.5) + (0.5 \times 1)] / 2 = 0.475$ 입니다.

이 예에서는 에이전트 A가 작업에 자동 배정됩니다.

## 요청 관련 공동 작업

요청 내에서 제출자에게 표시되는 의견을 입력하여 두 사용자 간 공동 작업을 허용할 수 있습니다. 다른 에이전트와 공동 작업을 하려면 제출자에게는 표시되지 않는 의견을 입력하면 됩니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 모든 **[SM 신청]** 요청.
2. 공동 작업하려는 요청을 엽니다.
3. 추가 의견(고객에게 표시됨) 필드에 의견을 입력하여 요청을 제출한 사람이 보도록 합니다. 제출자는 이 필드에 입력된 의견을 보고 필요에 따라 의견을 추가할 수 있습니다. 필요할 때마다 이 필드를 업데이트하여 제출자와 교신합니다.
4. 다른 에이전트와 교신하려면 제출자가 작업 메모 필드에서 보길 원하지 않는 내용을 입력합니다.

## 요청 종결

요청을 종결할 때 제출자에게 알리고 싶은 세부 정보를 추가할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 나에게 할당됨.
2. 요청 번호를 클릭합니다.
3. 추가 의견 필드에 최종 메모 또는 의견을 입력합니다.
4. 상태 필드를 적절한 종결 상태로 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

## 종결된 요청과 완료된 요청

요청 수명주기 옵션이 요청 기반으로 설정되면 지정된 에이전트는 요청에 있는 모든 작업이 완료된 후 요청을 완료하고 종결할 수 있습니다.

요청에 할당된 에이전트에게는 종결 완료 버튼이 보입니다. 에이전트는 종결 완료를 클릭하기 전에 작업 메모에 내용을 입력합니다. 버튼을 클릭하면 열려 있는 작업이 자동으로 완료되고 (해당되는 경우) 요청이 완료 상태로 전환됩니다.

- ❗ 주: 종결된 작업을 모두 보려면 모든 > 현장 서비스 > 모든 작업 주문으로 이동하고 상태 필드에 종결 완료를 입력합니다.

## 요청 작업 관리 구성

요청에 하나 이상의 작업이 포함됩니다. 이러한 작업을 통해 한정자는 요청을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업을 정의할 수 있습니다.

관리자는 단일 요청에서 여러 작업을 생성할 수 있습니다.

필요한 경우 요청을 개별 작업으로 분할하면 한정자가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다른 직원에게 요청의 다양한 측면을 할당합니다.
- 서로 다른 기술을 가지고 있거나 서로 다른 위치에 있는 직원에게 작업을 할당합니다.
- 다른 직원이 차례로 또는 동시에 작업을 완료할 수 있도록 작업 일정을 계획합니다.
- 필요한 경우 추가 작업을 예약하여 요청을 완료합니다.

- ❗ 주: 요청 주기 구성 옵션이 활성화된 경우 필요에 따라 작업을 수동으로 추가할 수 있습니다. 요청 주기가 활성화된 경우 요청 기록이 활성화되면 초기 작업이 자동으로 생성됩니다.

## 구성 개요

선택적으로 하나 이상의 추가 요청 작업 관리 구성을 설정합니다.

• **작업 창**

작업 창을 설정하여 시작 및 종료 날짜를 지정하여 작업 수행 기간을 정의합니다.

• **일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 생성**

작업 템플릿을 생성하여 여러 작업에서 자주 반복되는 작업을 효율적으로 관리합니다. 다양한 요청 템플릿에서 이러한 템플릿을 재사용하면 시간을 절약하고 일관성을 유지할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 작업 템플릿을 사용하여 공통 정보를 자동으로 포함함으로써 프로세스를 간소화하고 오류를 최소화할 수도 있습니다.

• **요청 작업 복제**

기존 작업을 복제하면 관리자가 작업을 신속하게 복제하는 동시에 오류를 줄이고 쉽게 커스터마이제이션할 수 있으므로 시간을 절약하고 일관성을 유지할 수 있습니다.

관련 정보

[요청 위치 변경](#)

[요청 승인](#)

[요청 관련 공동 작업](#)

[요청 종결](#)

요청 작업 생성

요청을 지원하기 위해 작업이 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: [SM application]\_admin 또는 [SM application]\_qualifier

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **[SM 신청]** > 요청 > 모든 **[SM 애플리케이션]** 요청.
2. 작업을 생성할 요청을 엽니다.
3. 작업 추가 관련 링크를 클릭합니다.  
SM 애플리케이션의 작업 화면이 열립니다.
4. 양식의 필드가 채워집니다.

**i** 주: 모든 SM 애플리케이션에 모든 필드가 표시되는 것은 아닙니다.

작업 요청 필드

필드	설명
숫자	작업에 대한 식별 번호가 자동 생성됩니다.
상위	이 작업과의 연결을 요청합니다.
복제 위치	이 작업이 복사되는 작업의 기록 번호입니다(있는 경우).
위치	작업을 수행해야 하는 지리적 영역입니다. 이 위치는 작업에 할당할 직원을 결정하는 데 중요합니다.
템플릿	이 요청을 생성하기 위한 템플릿입니다(옵선). 조회 아이콘을 클릭하고 템플릿을 선택합니다. 선택한 템플릿에 대한 설명이 설명 필드를 채웁니다.

필드	설명
기술	작업을 실행하는 데 필요한 기능입니다. 이 필드는 연관된 요청에 있는 영향을 받는 CI 필드의 선택 사항에 따라 자동으로 완료됩니다. 요청에 따라 영향을 받는 CI를 변경하면 새 CI에서 필요로 하는 기술이 여기에 나열된 기술에 추가됩니다.
상태	작업의 현재 상태(예: 수락됨 또는 완료 종결)입니다. ServiceNow 사용자가 각 연속 상태에 대한 작업을 완료하면 상태를 자동으로 진행합니다.
할당 그룹	작업을 완료하기 위해 개별 법률 담당 직원이 선택된 그룹입니다. 조회 목록에는 선택한 위치에 연관된 할당 그룹만 표시됩니다. 할당 그룹 필드가 비어 있는 경우, 시스템은 작업 위치를 포함하는 영역을 포함하는 그룹을 검색합니다.
담당자	작업을 완료해야 하는 개별 직원으로, 할당 그룹에서 선택됩니다. 기술을 정의하고 담당 구성원에게 할당할 경우 할당 대상 필드 조회 목록에는 필요한 모든 기술을 가진 할당 그룹의 구성원만 표시됩니다. 정확하게 일치하는 기술이 없으면 조회 목록에는 모든 할당 그룹 구성원이 표시됩니다.  <b>i</b> 주: 상태 플로우를 사용하지 않을 경우 이 필드는 필수가 아닙니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	수행할 작업 단위에 대한 정확한 기술 설명입니다. 한정자는 문제에 대해 최대한 자세한 정보를 제공하여 이후의 요청 단계에서 호출자와의 추가 통신을 방지해야 합니다.
작업 메모	각 상태를 따라 진행되는 작업 관련 정보입니다. 작업 메모는 고객에게 표시되지 않습니다.

**i** 주: 워크플로우는 양식의 맨 위에 표시되고 완료된 상태는 녹색으로 표시됩니다.

### 작업 상태 요청

요청과 마찬가지로 연관된 요청 작업은 특정 수명주기를 따르고 작업 기록의 상태 필드에 표시되는 일련의 상태를 거칩니다.

표에 나와 있는 것처럼 SM 애플리케이션에 따라 표시되는 요청 작업 상태가 달라집니다.

**i** 주: 는 상태 요청 작업 기록의 필드는 항상 읽기 전용입니다.

### Service Management 요청 작업 상태

상태	설명
초안	한정자가 작업 설명을 완료하지 않았습니다.
보류 중	요청 작업을 할당할 준비가 되었습니다.  SM 애플리케이션에 따라 이 상태 레이블이 확장될 수 있습니다(예: 디스패치 보류 중 또는 변경 보류 중).  예를 들어 연관된 작업이 모두 디스패치 보류 중 또는 이후 상태에 있는 경우 상위 요청 상태가 자격 만족으로 변경될 수 있습니다.
할당됨	요청 작업이 할당된 에이전트의 수락을 보류하고 있습니다.
수용됨	에이전트가 요청 작업을 수락하면 완료 준비가 됩니다.
작업 진행 중	요청 작업을 시작했습니다. 초안 상태에 있는 연관된 작업이 없는 경우 상위 요청 상태가 작업 진행 중으로 변경됩니다.

## Service Management 요청 작업 상태

상태	설명
완료 종결	요청 작업이 사양에 맞게 완료되었습니다.
미완료 종결	지정된 대로 요청 작업을 완료할 수 없습니다.
취소됨	요청 작업이 취소되었습니다.

상태 필드 외에도 다양한 요청 작업 상태가 각 작업 레코드 상단에 프로세스 플로우 포맷터를 사용해 시각적으로 표시됩니다.

**i** 주: 구성 화면에서 상태 플로우 활성화 옵션을 선택하지 않으면 프로세스 플로우 포맷터가 제거됩니다.

### 작업 창

작업 창은 시작 시간과 종료 시간으로 경계가 구분된 시간 간격으로, 이 간격으로 작업이 수행됩니다.

작업 기간은 유연하거나 고정될 수 있으며, 직원 구성원의 일일 일정을 결정할 때 경로 최적화 및 자동 디스패치 기능에서 사용됩니다. 유연 창에는 애플리케이션이 자동으로 작업을 발송하거나 라우팅하는 시점을 고려하는 시작 및 종료 시간이 있습니다. 시스템에서는 필요한 경우 유연 작업 창의 일정을 직원의 일정에 맞도록 조정할 수 있습니다. 고정 작업 창은 일정을 재조정할 수 없습니다. 작업 경로를 최적화하는 자동 라우터 또는 자동 디스패처가 고정 창 기간 동안 작업을 예약할 수 없으면 해당 작업은 전혀 예약되지 않은 것입니다. 창에 대해 구성된 시간 간격은 작업을 수행하는 데 필요한 시간보다 작을 수 없습니다.

작업 주문 작업 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

작업 주문 작업 시작 및 종료 날짜에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

### 일반 작업 요청에 대한 작업 템플릿 생성

여러 작업에서 자주 반복되는 작업이 있는 경우 여러 요청 템플릿에서 작업 템플릿을 생성하고 재사용할 수 있습니다. 작업 주문 요청에서 이를 사용하여 공통적이고 반복 가능한 정보를 요청으로 끌어올 수도 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: wm\_admin

다시 사용하려는 정보가 포함된 요청 템플릿과 관련 작업 템플릿을 생성합니다.

**i** 주: 검사 목록 템플릿을 통해 완료될 작업의 검사 목록을 채울 수 있습니다. 검사 목록 템플릿은 작업 주문 요청 또는 작업 주문 작업에서 생성됩니다. 생성된 후에는 템플릿으로 저장하고 재사용할 수 있습니다.

후속 요청 템플릿을 생성할 때는 작업 템플릿 필드에서 작업 템플릿을 선택하고 파일을 저장할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 현장 서비스 관리 > 카탈로그 및 지식베이스 > 작업 주문 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택하고 다음 정보를 입력합니다.

작업 주문 템플릿 양식

필드	설명
이름	작업 주문 템플릿에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 간단한 설명입니다.
설명	템플릿에 대한 자세한 설명입니다.
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.

3. 작업 추가를 선택합니다.

4. 작업 템플릿 복사를 선택하여 이전에 만든 템플릿을 사용하거나 다음 정보를 입력합니다.

작업 주문 작업 템플릿 양식

필드	설명
작업 유형	요청되는 작업의 유형입니다.
이름	작업을 설명하는 이름입니다.
설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
부품 및 수량	작업을 완료하는 데 필요한 부품과 개수
디스패치 그룹	작업을 할당할 디스패치 그룹입니다.
종속 대상	작업이 다른 작업에 의존하는지 여부를 나타냅니다. 예를 들어, 두 개의 작업이 있는 경우 작업 2를 시작하기 전에 작업 1에 의존하는 작업 2가 완료되도록 할 수 있습니다.
검사 목록 템플릿	작업 주문 요청 양식에서 저장된 검사 목록 템플릿입니다.
작업 유형	작업 중에 수행되는 작업의 유형입니다.

5. 제출을 선택합니다.

요청 작업 복제

기존 작업을 복제하여 필드가 동일한 내용으로 채워진 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, ITIL, creator 또는 catalog admin

이 태스크 정보

복제 프로세스에서는 다음 정보가 원본 작업에서 복사됩니다.

- 상위 요청 참조
- 간단한 설명
- 설명
- 담당 그룹

- 위치
- 필요한 기술

## 프로시저

요청 작업을 열고 관련 링크에서 작업 클론을 선택합니다.  
애플리케이션이 초안 상태인 작업을 생성합니다. 작업 메모 필드에는 원래 작업 번호와 해당 작업이 복제되었음을 나타내는 텍스트가 포함됩니다.

## 요청 관리 플랫폼 분석 및 보고 솔루션

플랫폼 분석 및 보고 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

플랫폼 분석 데이터 시각화는 퍼포먼스 분석 표시기 데이터를 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 표시함으로써 비즈니스 프로세스를 분석하고 개선 영역을 식별하는 데 도움이 됩니다. 플랫폼 분석 및 보고 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석을 통해 가치를 얻을 수 있습니다. 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

**중요사항:** 프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 및 보고 솔루션을 설정하고 테스트합니다.

플랫폼 분석 및 보고 솔루션은 요청 및 요청된 항목 관리에 모두 사용할 수 있습니다. 에 대한 요청 관리솔루션을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 > 안내 설정. 시작하기를 클릭한 다음 요청 관리 섹션으로 스크롤합니다. 요청 또는 요청 항목 안내 설정을 선택합니다. 순서에 관계없이 두 안내 설정을 모두 따를 수 있습니다. 안내 설정은 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

## 비활성 대시보드

이 콘텐츠 팩의 일부 대시보드는 설치되면 비활성 상태입니다. 이러한 대시보드를 활성화하기 전에 구성을 완료하고 데이터 수집 작업을 실행합니다. 상황에 맞는 메뉴에서 접근할 수 있는 대시보드 속성에서 대시보드를 활성화할 수 있습니다. 활성화하려면 소유자를 대시보드에 할당해야 합니다. 플랫폼 분석 및 보고 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 [구성플랫폼 분석 및 보고 솔루션](#) 을 참조하십시오.

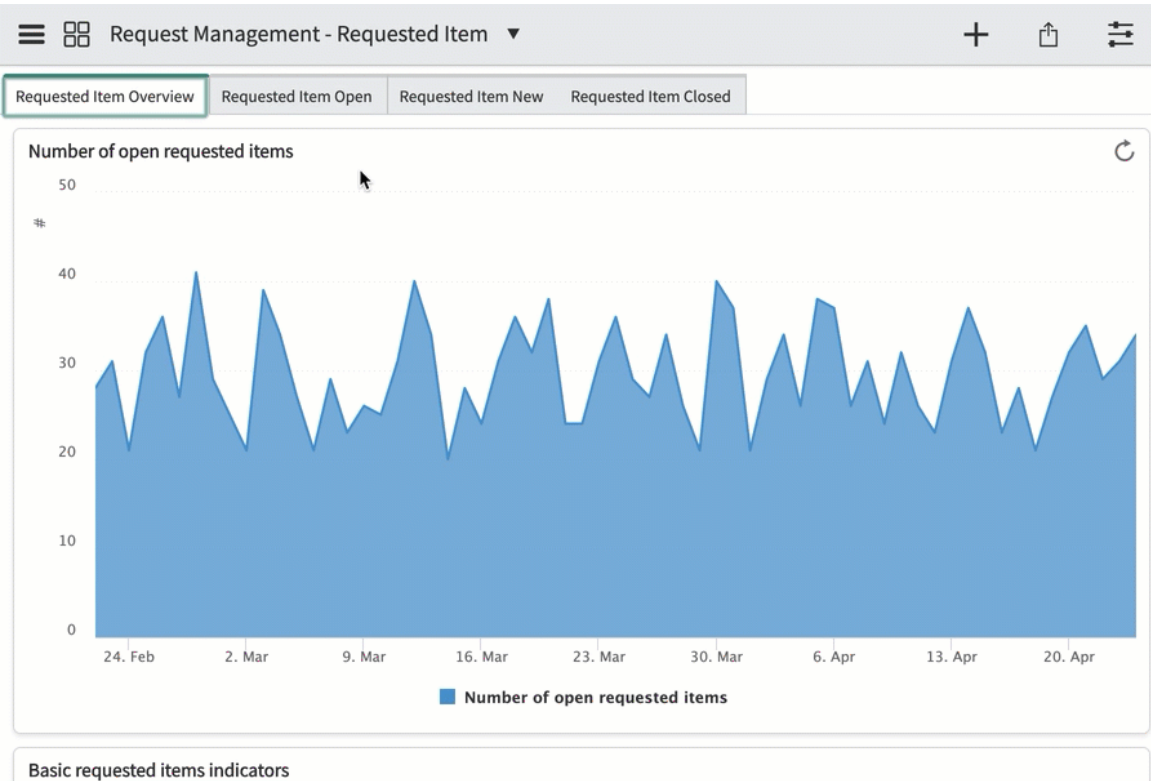
## 관련 정보

[플랫폼 분석 및 보고 솔루션](#)

[퍼포먼스 분석 구독 활성화](#)

## 요청 관리 - 요청 항목 대시보드

구매 주문서, 이전 주문 및 소프트웨어 할당의 진행률을 추적합니다.



### 최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
항목 요청의 진행률을 추적해야 하는 요청 관리자	sn_request_read, sn_request_write "기본 요청 항목 표시기" 위젯을 보려면 pa_viewer 역할이 필요합니다.

### 표시기

표시기는 위젯에 퍼포먼스 분석 표시됩니다.

#### 미해결 요청 항목 수

오늘 또는 그 이전에 오픈되어 종결되지 않은 요청 항목 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

#### 새 요청 항목 수

오늘 오픈되었지만 종결되지 않은 요청 항목 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

#### 종결 요청 항목 수

오늘 종결된 요청 항목 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

#### 오픈 요청 항목의 평균 연령

[[### ## ### ## ##]] / [[### ## ## #]] / 24 수식의 결과(일)

#### 요청 항목의 평균 종결 시간

[[## ## ### ## ##]] / [[## ## ## #]] / 24 수식의 결과(일)

#### 요청 항목 백로그 증가치

[[# ## ## #]] - [[### ## ## #]] 수식의 결과

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

오픈 요청 항목의 합산 연령

RequestedItem.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 항목 요청 기록에 대한 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

종결 요청 항목의 합산 기간

RequestedItem.CloseTime.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 항목 요청이 열릴 때의 타임 스탬프와 종결될 때의 타임 스탬프 간의 차이를 계산합니다.

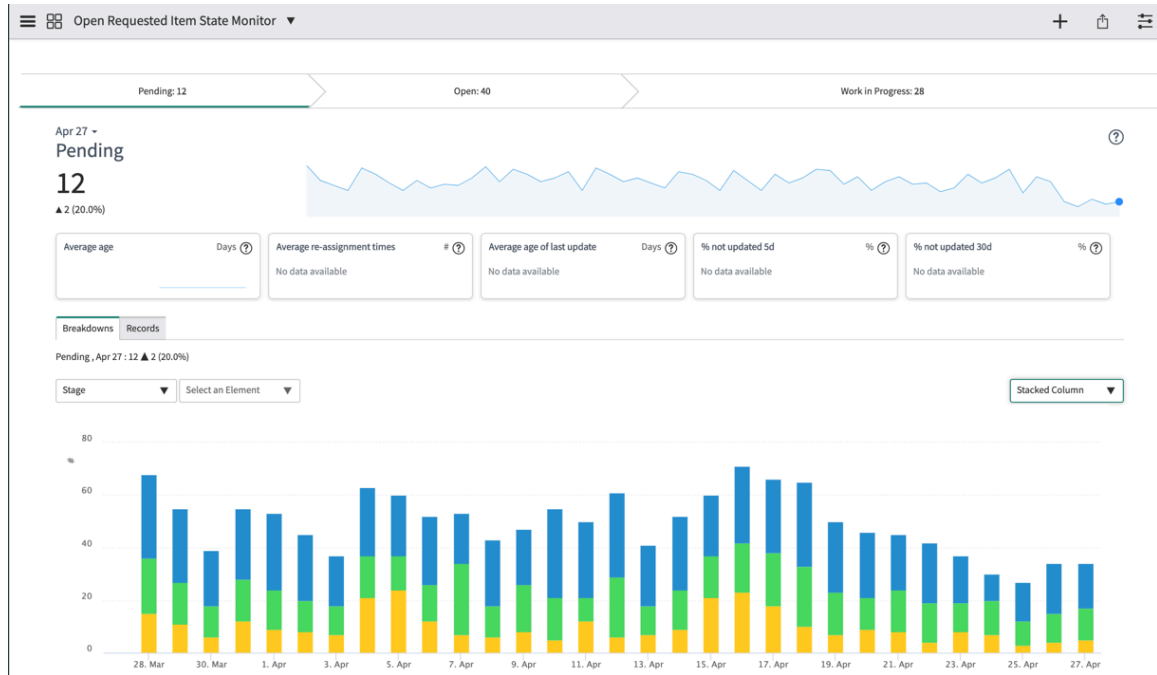
세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 우선순위
- 스테이지
- 상태

오픈 요청 항목 상태 모니터 대시보드

보류 중, 진행 중 또는 모든 미해결 요청과 같이 상태로 나눈 항목에 대한 미해결 요청을 자세히 살펴보면 이 대시보드를 사용합니다.

보류 중인 요청에 중점을 둔 오픈 요청 항목 상태 모니터



기계면역

표시기

미해결 요청 항목 수

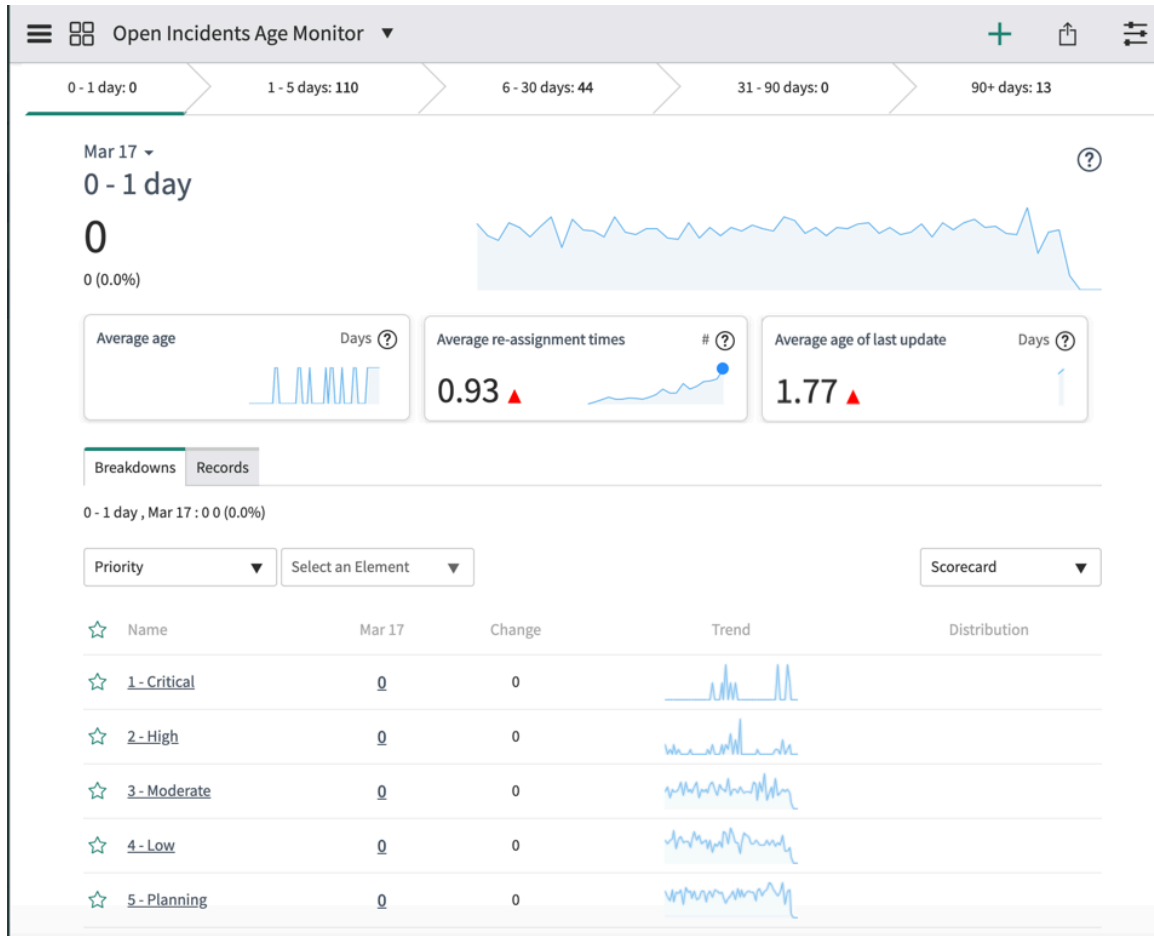
오늘 또는 그 이전에 오픈되어 종결되지 않은 요청 항목 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

지난 30일 동안 업데이트하지 않은 오픈 요청 항목 수

AS 오픈 요청 항목 수이지만 업데이트 값이 비어 있거나 30일 이상 지난 값입니다.

지난 5일 동안 업데이트하지 않은 오픈 요청 항목 수





표시기

미해결 요청 항목 수

오늘 또는 그 이전에 오픈되어 종결되지 않은 요청 항목 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

오픈 요청 항목의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과  $[[\#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#\]] / [[\#\ \#\ \#\ \#]] / 24$

오픈 요청 항목의 평균 연령

$[[\#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#]] / [[\#\ \#\ \#\ \#]] / 24$  수식의 결과(일)

오픈 요청 항목의 평균 재할당

수식의 결과  $[[\#\ \#\ \#\ \#\ \#\ \#]] / [[\#\ \#\ \#\ \#]] / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

오픈 요청 항목의 합산 연령

RequestedItem.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 항목 요청 기록에 대한 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

오픈 요청 항목의 합산 재할당

오픈 요청 항목에 대한 재할당 횟수의 집계 집계

오픈 요청 항목의 이후 업데이트의 합산 연령

스크립트 RequestedItem.UpdatedSince.Hours 결과의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 요청의 최신 타임스탬프와 해당 요청에 대한 업데이트의 마지막 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

### 세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 스테이지
- 상태

### 오픈 요청 항목 보고서 대시보드

미해결 항목 요청의 현재 상태를 보려면 미해결 요청 항목 보고서를 참조하십시오.

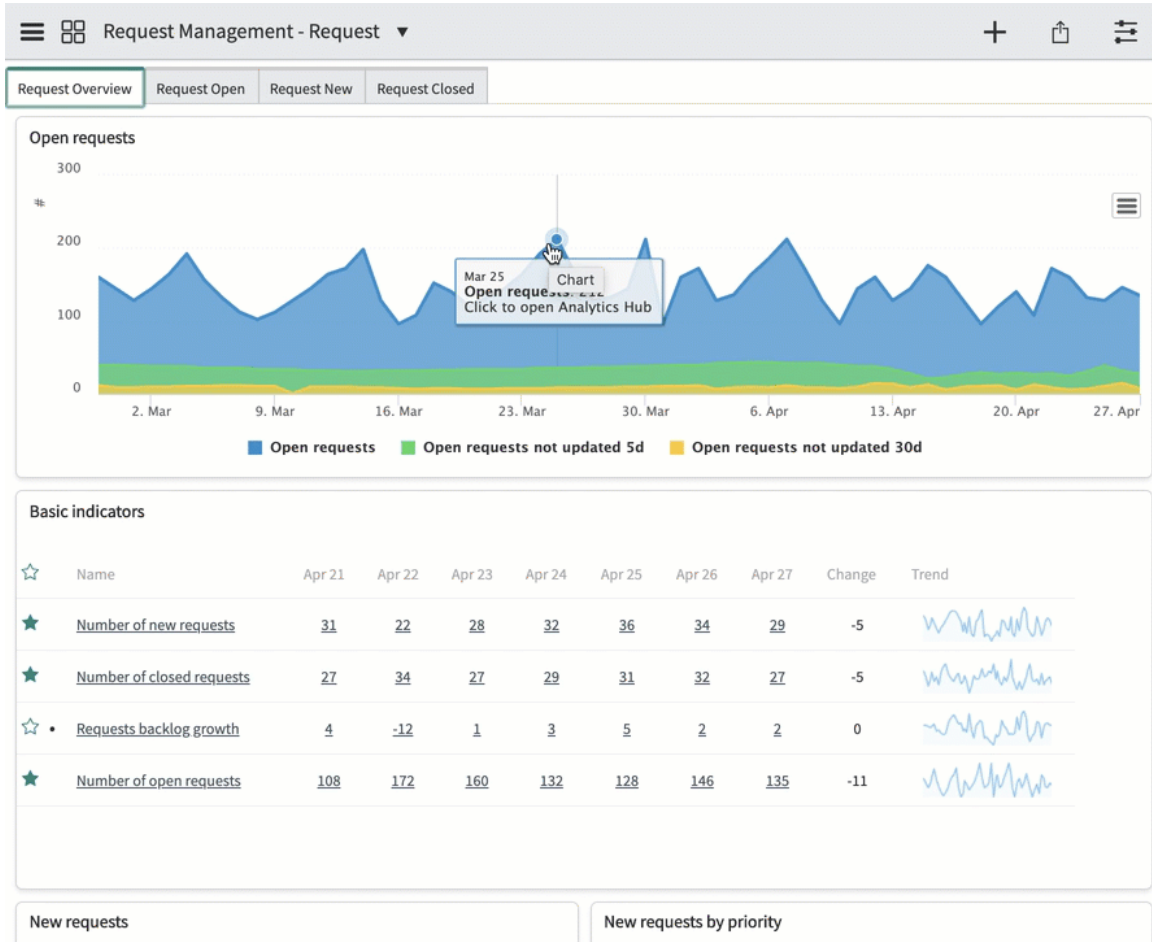
기계면역

### 데이터 시각화

제목	유형	설명
오픈 요청 항목 - 목록	목록	종결되지 않은 항목에 대한 모든 요청 목록
오픈 요청 항목 - 피벗 테이블	피벗	모든 연령대 또는 모든 연령에 대해 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 미해결 항목 요청 수를 탐색할 수 있는 테이블입니다.
오픈 요청 항목 - 히트맵	히트맵	모든 연령대 또는 모든 연령에 대해 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 진행 중인 항목 요청 수를 탐색할 수 있는 히트맵입니다.

### 요청 관리 - 요청 대시보드

새 요청이 종결될 때까지 작업 시간을 통해 새 요청의 진행 상황을 추적합니다.



### 최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
모든 요청의 진행률을 추적해야 하는 요청 관리자	sn_request_read, sn_request_write  "기본 표시기" 위젯을 보려면 pa_viewer 역할이 필요합니다.

### 표시기

#### 미해결 요청 수

오늘 또는 그 이전에 오픈되어 종결되지 않은 요청 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

#### 새 요청 수

요청 [sc\_req\_item] 테이블의 기록이 오늘 오픈되어 종결되지 않았습니다.

#### 종결 요청 수

오늘 종결된 요청 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

#### 지난 5일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

AS 오픈 요청 수이지만 업데이트 값이 비어 있거나 5일 이상 경과한 것입니다.

#### 지난 30일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

AS 오픈 요청 수이지만 업데이트 값이 비어 있거나 30일 이상 지난 값입니다.

#### 미해결 요청의 평균 연령

`[[### ### ## ##]] / [[### ## #]] / 24` 수식의 결과(일)

요청의 평균 종결 시간

수식의 결과 `[[## ### ## ##]] / [[## ## #]] / 24`

요청 백로그 증가치

수식의 결과 `[[# ## #]] - [[### ## #]]`

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

미해결 요청의 합산 연령

Request.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 항목 요청 기록에 대한 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

종결 요청의 합산 기간

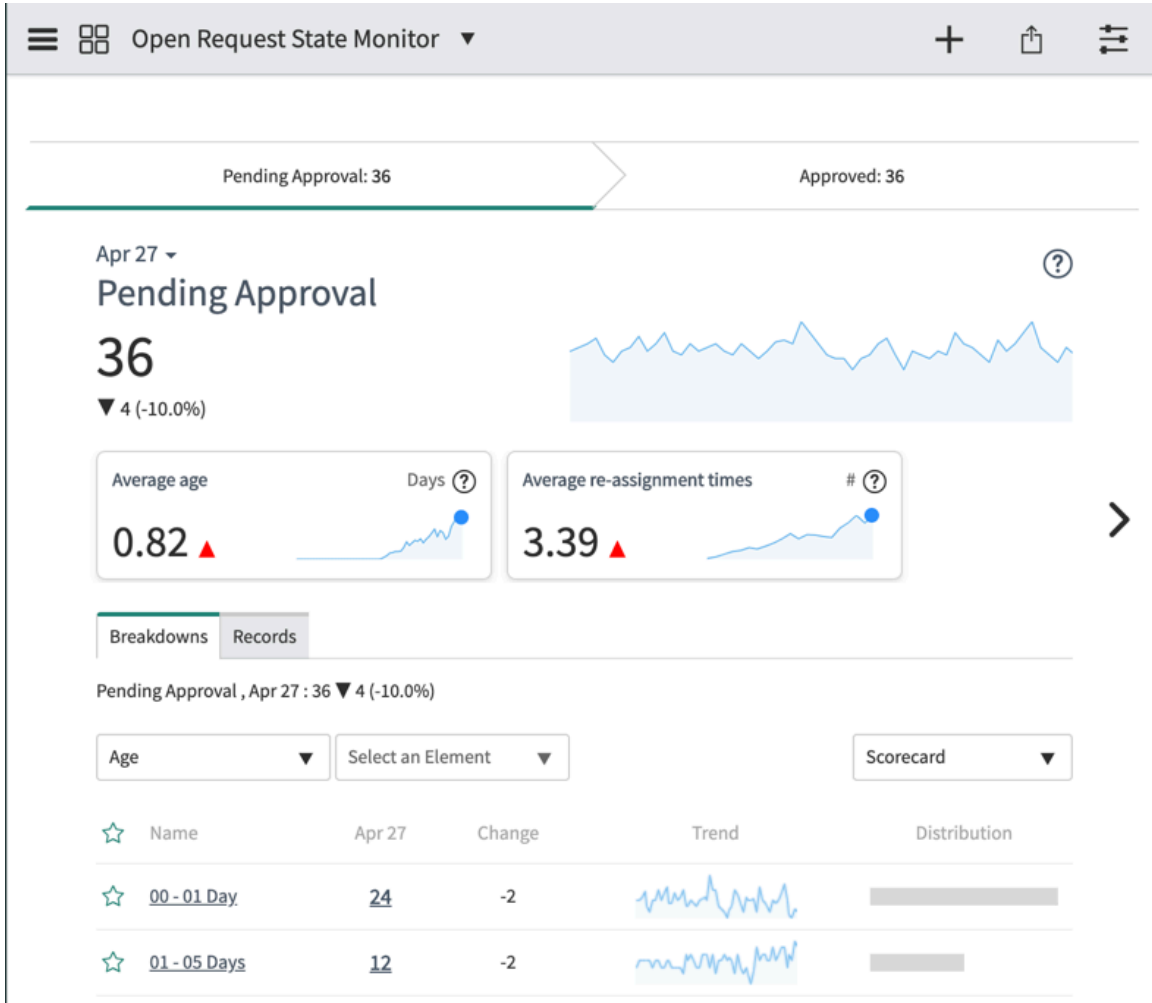
Request.CloseTime.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 항목 요청이 열릴 때의 타임 스탬프와 종결될 때의 타임 스탬프 간의 차이를 계산합니다.

## 세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 연락 수단
- 우선순위
- 상태

## 오픈 요청 상태 모니터 대시보드

상태(승인 보류 중 또는 승인됨)로 나누어진 오픈 요청을 자세히 살펴보려면 이 대시보드를 사용합니다.



표시기

미해결 요청 수

오늘 또는 그 이전에 오픈되어 종결되지 않은 요청 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.  
 지난 30일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

AS 오픈 요청 수이지만 업데이트 값이 비어 있거나 30일 이상 지난 값입니다.

지난 5일간 업데이트하지 않은 오픈 요청 수

AS 오픈 요청 수이지만 업데이트 값이 비어 있거나 5일 이상 경과한 것입니다.

지난 30일간 업데이트하지 않은 오픈 요청의 %

수식의 결과  $\left( \frac{[[\#\# \ 30\# \ \#\ \#\#\#\#\# \ \#\ \#\#\ \#\ \#]]}{[[\#\#\# \ \#\ \#]]} \right) * 100$

지난 5일간 업데이트하지 않은 오픈 요청의 %

수식의 결과  $\left( \frac{[[\#\# \ 5\# \ \#\ \#\#\#\#\# \ \#\ \#\#\ \#\ \#]]}{[[\#\#\# \ \#\ \#]]} \right) * 100$

오픈 요청의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과  $\frac{[[\#\# \ \#\#\ \#\ \#\#\#\#\# \ \#\ \#\#]]}{[[\#\# \ \#\ \#]]} / 24$

미해결 요청의 평균 연령

$\frac{[[\#\#\# \ \#\#\ \#\ \#\#]]}{[[\#\#\# \ \#\ \#]]} / 24$  수식의 결과(일)

오픈 요청의 평균 재할당

수식의 결과  $\frac{[[\#\# \ \#\#\ \#\ \#\#\#]]}{[[\#\# \ \#\ \#]]} / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

미해결 요청의 합산 연령

Requests.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 항목 요청 기록에 대한 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

오픈 요청의 합산 재할당

오픈 요청에 대한 재할당 횟수의 집계 집계

오픈 요청의 이후 업데이트의 합산 연령

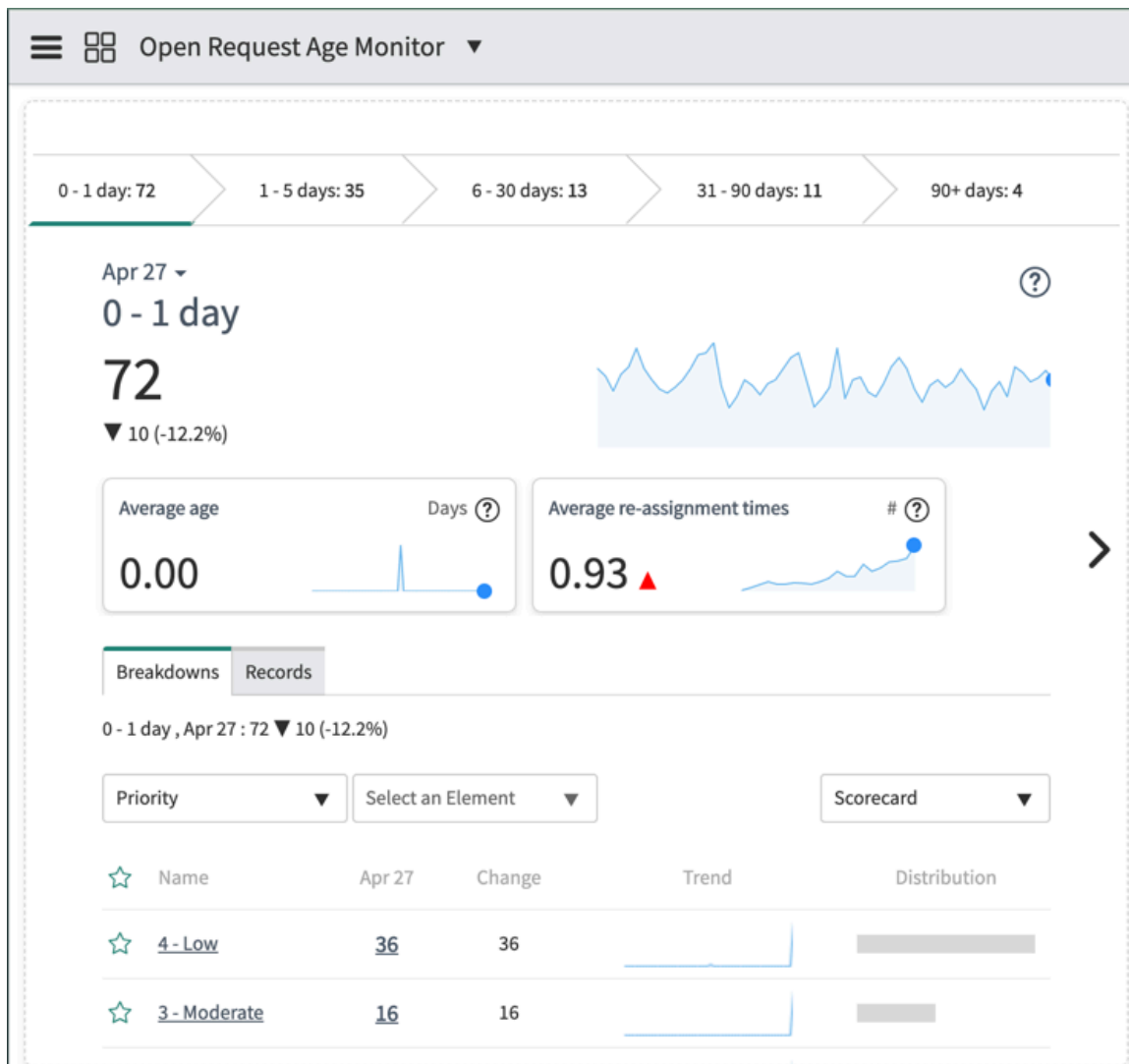
스크립트 Requests.UpdatedSince.Hours 결과의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 요청의 최신 타임스탬프와 해당 요청에 대한 업데이트의 마지막 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 우선순위
- 상태

오픈 요청 연령 모니터 대시보드

진행 중인 요청을 연령별로 나누어 자세히 살펴보고 싶다면 이 대시보드를 사용합니다.



## 표시기

### 미해결 요청 수

오늘 또는 그 이전에 오픈되어 종결되지 않은 요청 [sc\_req\_item] 테이블의 기록입니다.

### 오픈 요청의 이후 업데이트의 평균 연령

수식의 결과  $[[\#\ \#\#\ \#\ \#\#\#\ \#\ \#\]] / [[\#\ \#\ \#]] / 24$

### 오픈 요청의 평균 연령

$[[\#\#\ \#\#\ \#\ \#\]] / [[\#\#\ \#\ \#]] / 24$  수식의 결과(일)

### 오픈 요청의 평균 재할당

수식의 결과  $[[\#\ \#\#\ \#\ \#\#\]] / [[\#\ \#\ \#]] / 24$

표시기가 대시보드 위젯에 나타나지 않지만 수식에 사용됩니다.

### 오픈 요청의 합산 연령

Requests.Age.Hours 스크립트의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 항목 요청 기록에 대한 최신 타임스탬프와 첫 번째 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

### 오픈 요청의 합산 재할당

오픈 요청에 대한 재할당 횟수의 집계 집계

### 오픈 요청의 이후 업데이트의 합산 연령

스크립트 Requests.UpdatedSince.Hours 결과의 집계 집계입니다. 이 스크립트는 오픈 요청의 최신 타임스탬프와 해당 요청에 대한 업데이트의 마지막 타임스탬프 간의 차이를 계산합니다.

## 세부 항목

- 기간
- 담당 그룹
- 우선순위
- 상태

## 오픈 요청 보고서 대시보드

오픈 요청의 현재 상태를 보려면 오픈 요청 보고서를 참조하십시오.

Open Requests Reports

Open Requests List | Open Requests Pivot | Open Requests Heatmap

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

Assignment Group  
All

Request Priority  
All

Request State  
 All  
 Pending  
 Open  
 Work in Progress  
 Closed Complete  
 Closed Incomplete

Request Opened  
All

### 데이터 시각화

제목	유형	설명
오픈 요청 - 목록	목록 	종결되지 않은 모든 요청 목록
오픈 요청 - 피벗 테이블	피벗 	모든 연령대 또는 모든 연령에 대해 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 미해결 요청 수를 탐색할 수 있는 테이블입니다.
오픈 요청 - 히트맵	히트맵 	모든 연령대 또는 모든 연령에 대해 상태, 할당 그룹 및 우선순위의 조합으로 미해결 요청 수를 탐색할 수 있는 히트맵입니다.