



# 요코하마 제작소

마지막 업데이트 날짜: 2025년5월6일

기계면역

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

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

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

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

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

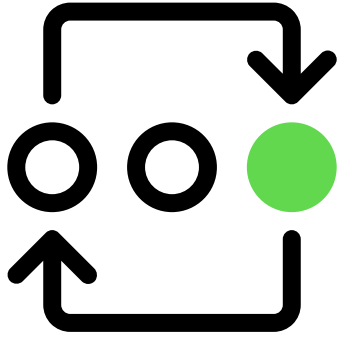
# 목차

- 제조 상업 운영..... 4
  - 제조 상업 운영 탐색.....5
    - 를 사용한 제조 판매 및 주문 관리.....8
    - 제조 상업 운영 서비스 브리지 포함..... 8
    - 제조 상업 운영 예외 및 분쟁 관리.....12
    - 제품 및 서비스 문제 관리를 통한 제조.....13
    - 제조 상업 운영 채널 지원 운영..... 13
  - 제조 상업 운영 구성.....14
    - 제조 상업 운영 플러그인..... 16
    - 제조를 위한 설치 및 구성 판매 및 주문 관리..... 16
    - 제공자 설치 및 구성 서비스 브리지..... 17
    - 소비자를 위한 설치 및 구성 서비스 브리지..... 19
    - 비즈니스 포털 구성.....21
- 통합 제조 상업 운영.....22
- 제조 상업 운영 사용.....23
  - 공급자용 사용 서비스 브리지..... 23
  - 소비자용 사용 서비스 브리지..... 24
  - 제조 상업 운영용 판매 및 주문 관리 사용.....24
  - 에서 이메일 상호작용 사용 제조 상업 운영..... 30
- 제조 상업 운영 참조.....31
  - 고객 서비스 관리 참조.....32
  - 주문 관리 참조.....32
  - 서비스 브리지 참조.....33
  - 제조 상업 운영 사용 사례.....37

# 제조 상업 운영

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

## 시작

<p style="text-align: center;">탐색</p>  <p>주요 기능과 이점으로 어떻게 제조 상업 운영 도움이 되는지 알아보십시오.</p>	<p style="text-align: center;">구성</p>  <p>특정 요구 사항에 맞게 계획하고 사용자 지정합니다 제조 상업 운영 .</p>	<p style="text-align: center;">참조</p>  <p>제조업체, 채널 및 소비자가 제조 에코시스템을 관리하는데 사용할 제조 상업 운영 수 있는 방법을 알아봅니다.</p>
<p style="text-align: center;">통합</p>  <p>다른 애플리케이션과 통합하여 제조 상업 운영 기능을 확장합니다.</p>		

기계면역

## 문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 안에 [ServiceNow 커뮤니티](#)
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- [연락처 고객 서비스 및 지원](#)

## 제조 상업 운영 탐색

이 제조 상업 운영 솔루션을 통해 조직이 수익을 높이고 차별화된 고객 및 채널 경험을 창출하는 동시에 운영 비용을 절감할 수 있는 방법을 알아보십시오.

제조 상업 운영 (MCO) 제품은 판매, 지원 및 서비스 운영을 관리하는 단일 플랫폼을 제공합니다. 예를 들어, 다음을 포함하는 제품, 구독 및 서비스의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리할 수 있습니다.

- 기획 생성
- 견적, 계약 및 주문 생성
- 예외 및 분쟁 해결
- 제품 또는 서비스 품질 문제 관리
- 고객 불만 지원
- 원활한 채널 운영 지원

### 제조 상업 운영 사용자

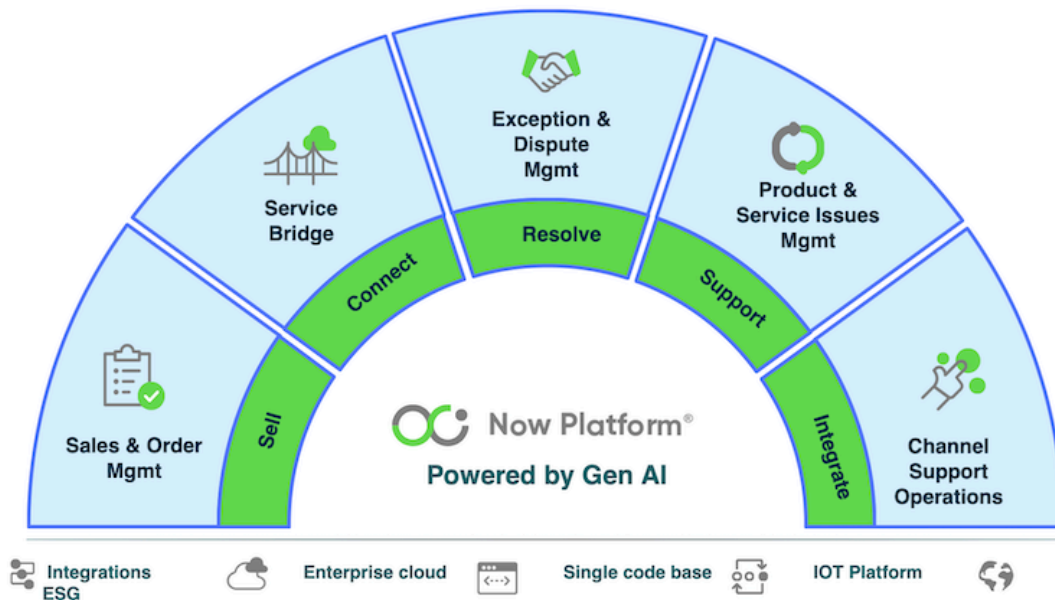
사용자

사용자	설명

### 제조 상업 운영 및 Now Platform

제조 상업 운영 ServiceNow 워크플로우와 애플리케이션을 결합함으로써 조직은 매출 및 수익성을 높이고 탁월한 고객 경험 및 채널 경험을 제공할 수 있습니다.

## Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



엔드 투 엔드 운영을 지원하기 위해 당사는 제조 상업 운영 다음과 같은 기능을 제공합니다.

전체 제조 에코시스템을 실시간으로 관리

for 제조 상업 운영을 사용하여 서비스 브리지 ServiceNow 에코시스템 전반에 걸쳐 안전하게 비즈니스 워크플로우를 빌드합니다. 제조업체는 하나의 참여 시스템 내에서 새로운 기능을 채택하고, 제품 오퍼링을 게시하고, 고객, 공급업체, 채널 및 파트너에게 동기화할 수 있습니다. 이를 통해 회사는 전체 생태계를 실시간으로 쉽게 관리할 수 있으므로 고객과 파트너가 자체 ServiceNow 환경 내에서 작업하여 필요한 모든 요청을 수행할 수 있습니다. 이러한 요청, 인시던트 또는 케이스는 제조업체에서 실시간으로 수신하여 오류와 시간 지연을 제거하고 에이전트 효율성과 고객 만족도를 높이며 사용자 지정 통합 및 e-본딩 비용을 절감합니다. OEM, 파트너 및 고객을 연결합니다.

자동화된 예외 및 분쟁 워크플로우로 민첩성 및 비용 절감 개선

제조 상업 운영 는 고객, OEM, 채널 및 기타 가치 사슬 파트너를 하나의 참여 및 조치 시스템으로 융합하여 주문 예외 및 송장 분쟁 관리 프로세스를 자동화하는 데 도움이 됩니다. 지능형 안내 권장 사항 및 워크플로우는 문제와 분쟁을 신속하게 해결하여 에이전트 생산성, 주문 배송 성과 및 현금 회수 주기를 개선하여 수익과 현금 흐름을 높이는 데 도움이 됩니다.

현금으로 리드 주기 최적화 및 수익 증대

리드 및 기회를 처음부터 끝까지 관리하고 고객 요구 사항을 위한 최상의 제안 주문 관리제조 상업 운영에 매핑합니다. 구성 가능한 카탈로그로 복잡한 제품과 서비스를 빠르게 출시합니다. 견적을 빠르게 구성 및 평가하고 주문으로 전환하여 수익 속도를 높입니다. 프론트, 미들, 백오피스 팀 전반에서 주문 이행을 자동화하여 비용을 절감합니다. 판매 후 변경, 업그레이드 및 갱신을 관리하여 수익과 유지율 향상

새로운 구독 및 서비스로 성장 가속화

새 구독 및 서비스 오퍼링을 신속하게 시작하고 관리합니다. 제품 및 가격 책정 카탈로그 관리, 주문 기회 관리, 판매 후 활동 및 고객 수명주기 워크플로우를 포함한 판매 및 주문 관리 애플리케이션이 단일 플랫폼에 통합되어 빠르게 변화하는 고객 기대치, 시장 상황 및 새로운 기회에 대한 조직의 대응력을 높이고 수익 잠재력을 높입니다.

차별화된 고객 경험 및 채널 경험 제공

이를 통해 제조 상업 운영제조업체는 고객 및 채널 파트너에게 원활한 협업과 풍부하고 개인화된 경험을 제공하여 더 강력한 파트너십을 구축하고 고객 충성도와 유지율 강화할 수 있습니다. 옴니채널 참여, 지능형 셀프 서비스 기능, 사전 예방적 문제 관리 및 커뮤니케이션은 충성도를 높일 뿐만 아니라 전반적인 브랜드 가치를 개선하는 데 도움이 됩니다.

제조 상업 운영의 이점

제조 상업 운영에는 판매, 지원 및 서비스의 세 가지 주요 영역이 있습니다. 이러한 영역은 집합적으로 회사 제품 및 서비스의 효과적인 판매에 기여합니다. 제조 상업 운영 는 이러한 기능을 간소화, 자동화 및 최적화하는 것을 목표로 합니다.

역량

역량	복지	기능
Connect	여러 ServiceNow 인스턴스 간에 통합을 구축하여 사용자 지정 통합을 구성 및 유지관리할 필요 없이 기업 고객에서 공급자, 채널, 파트너에 이르기까지 제조 생태계 전반에 걸쳐 원활한 제조 지원 및 경험을 제공합니다. 제조 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 주문 예외 및 제품 문제를 관리하고, for 제조 상업 운영를	서비스 브리지

역량

역량	복지	기능
	사용하여 서비스 브리지 고객 인스턴스 간의 통합을 구축합니다.	
매각	엔드 투 엔드 프로세스를 연결하고, 서비스/판매 시점에서 고객 계약 및 권리를 확인하고, 판매 후 변경 사항을 추적 및 적용하고, 활성화 및 잠재적 수익 손실을 사전에 관리합니다. 제조업체는 더 이상 사전 판매, 판매 및 판매 후 프로세스의 다양한 단계(예: 갱신 수명 주기에 대한 기회)에서 활동을 관리하기 위해 수동 프로세스와 레거시 지식에 의존할 필요가 없습니다. 또한 이러한 프로세스는 제품 및 부품 판매에 최적화되어 있으며 새로운 구독 및 서비스 오퍼링의 요구 사항을 수용할 만큼 유연하지 않습니다.	판매 및 주문 관리
해결	ERP 및 기타 포인트 시스템과 통합하고, 옴니채널에서 요청을 캡처하고, 요청을 적절한 팀에 지능적으로 라우팅하고, 공동 작업, 해결 및 승인 프로세스를 오케스트레이션합니다. SLA와 진행 상황을 모니터링하고 모든 이해 관계자에게 사전 예방적 커뮤니케이션을 제공하여 모든 이해 관계자에 대한 감사 가능성과 가시성을 높일 수 있습니다. 제조업체가 주문, 배송 및 송장에 대한 변경 요청을 보다 쉽게 관리할 수 있는 방법을 제공하여 종종 수동으로 처리되고 많은 핸드오프를 거치는 주요 문제와 분쟁을 방지하고, 고객의 불만과 수익 및/또는 현금 손실을 방지합니다.	예외 및 분쟁 관리
지원	구성 가능한 케이스 유형, Playbook, 문제 관리 워크플로우 및 에이전트 작업 공간을 통해 다른 시스템과 통합하고, POS(Point of Service)에서 에이전트가 데이터를 사용할 수 있도록 하고, 고객, 내부 팀 및 이해 관계자와 원활하게 커뮤니케이션합니다. 영향을 받는 모든 설치 기반을 식별하고 솔루션과 문제 해결 방법을 전달합니다. 불만 및 제품 품질 문제를 적시에 해결하여 고객에게 최상의 서비스를 제공하고 엔지니어링, 생산, 조달 등 내부 팀과의 단절을 방지합니다. 를 사용하여 제조 상업 운영고객, 설치 기반, 주문, 보증, 계약, 권리 및 제품에 대한 완전하고 일관된 정보를 유지합니다.	제품 및 서비스 이슈 관리
통합	셀프 서비스 기능을 제공하고, 제품, 구독, 서비스에 대한 요청을 지원하고, 사전 예방적이고 일관적인 실시간 통신을 제공합니다. 서비스 모델 기반 역량을 사용하여 조직, 계층 구조 및 최종 고객과의 관계를 정의합니다. 유지보수 및 수리를 위해 가장 가까운 딜러 및 서비스 제공업체에 서비스 요청을 사전에 보내 보증 청구 및 회수와 같은 서비스 프로세스를 간소화합니다. 딜러, 서비스 제공업체 및 소매업체를 포함한 채널 파트너의 문의, 요청 및	채널 지원 운영

역량

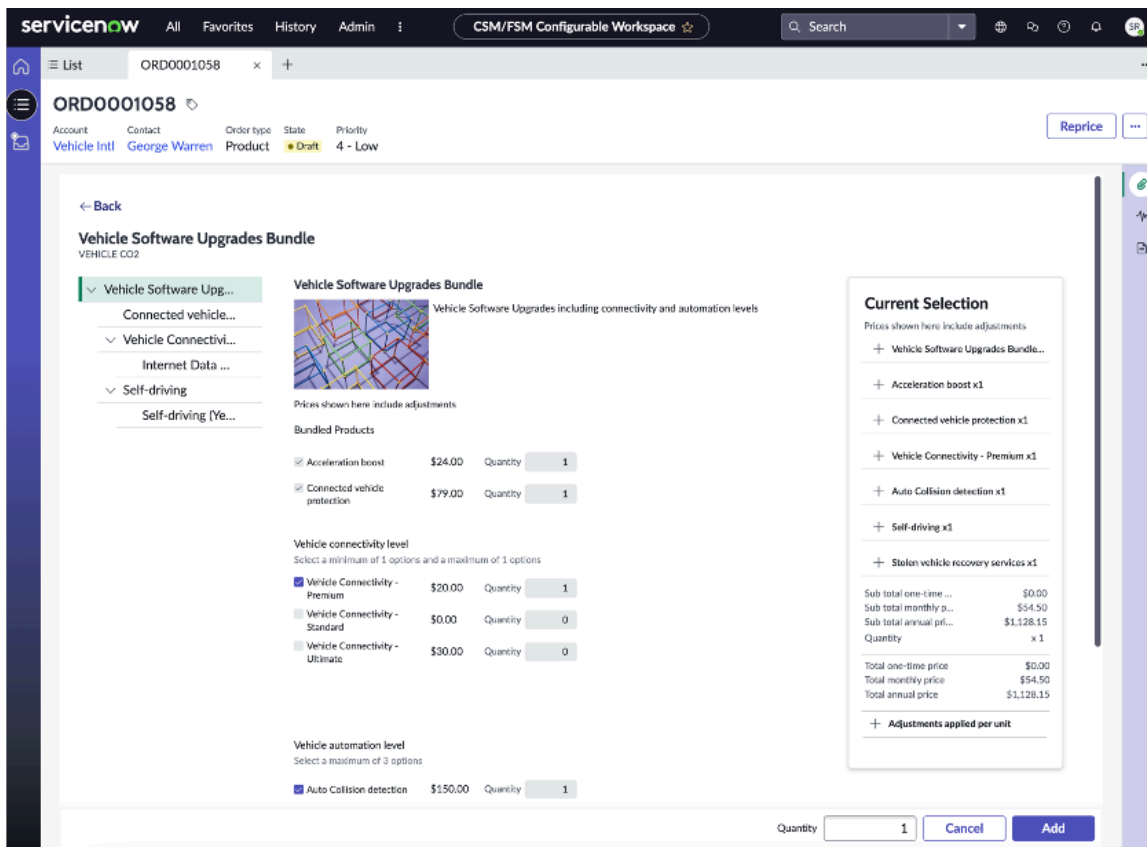
역량	복지	기능
	문제에 대한 일관되지 않고 지연되며 부적절한 응답으로 인한 불만을 피하십시오.	

를 사용한 제조 판매 및 주문 관리

를 제조 상업 운영사용하여 판매 및 주문 관리 현금으로 리드 사이클을 최적화합니다.

for 제조 상업 운영를 사용하여 판매 및 주문 관리 제조업체는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 구성 가능한 카탈로그로 복잡한 제품과 서비스를 출시하십시오.
- 리드 및 기회를 처음부터 끝까지 관리하고 고객의 요구 사항을 최상의 제안에 매핑합니다.
- 견적을 구성하고 가격을 책정하고 주문으로 전환하여 수익 속도를 높입니다.
- 프론트, 미들 및 백오피스 팀 전체에서 주문 이행을 자동화합니다.
- 판매 후 변경, 업그레이드 및 갱신을 관리합니다.



기계면역

제조 상업 운영 서비스 브리지 포함

제조 상업 운영용 서비스 브리지를 사용하여 ServiceNow 에코시스템 전체에서 비즈니스 워크플로우를 안전하게 구축합니다.

제조 상업 운영 다음을 가진 제공자용 서비스 브리지

for providers와 서비스 브리지 함께 제조 상업 운영 애플리케이션을 사용하여 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 소비자로부터 생성된 요청을 수신 및 수행하고, 소비자 인스턴스와의 통합을 설정할 수 있습니다.

제공자 인스턴스는 고객, 딜러, 파트너 등 최종 사용자에게 Service Bridge를 제공하는 OEM/제조업체에 속합니다.

제조 제공업체는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객, 공급자, 채널 또는 제조 파트너를 위한 원격 서비스 카탈로그를 작성하고 해당 인스턴스에 게시합니다.
- 인스턴스를 제조 에코시스템 내의 인스턴스와 통합합니다.
- 고객, 공급자, 채널 또는 제조 파트너 ServiceNow® 인스턴스에서 인스턴스에 대한 서비스 요청을 수신하고 수행합니다.

제조업의 제공자는 다음과 같은 다양한 유형의 지원을 소비자에게 제공하기 위해 사용할 서비스 브리지제조 상업 운영 수 있습니다.

- 기술 지원
- 주문 및 부품 이행
- 클레임 관리
- AR 팀으로 라우팅
- 분쟁 해결
- 현장 기술자 디스패치( **FSM과 통합**해야 함)

서비스 브리지주요 기능용 제조 상업 운영

원격 카탈로그	제공자 인스턴스의 워크플로우 및 통합을 통해 공유 카탈로그의 개발을 유지하면서 해당 인스턴스에서 네이티브 카탈로그 항목을 소비자에게 제공합니다.	고객, 채널, 파트너는 자체 카탈로그를 만드는 것을 피하고 OEM의 원격 카탈로그를 활용할 수 있으므로 비용을 절감하고 오류를 줄이며 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다. 또한 OEM과 소비자의 효율성과 생산성을 높입니다.
원격 작업	맞춤형 eBonding의 지속 가능한 대체품입니다. ServiceNow 에코시스템 전반에서 손쉽게 공동 작업을 수행합니다. 기존 E-Bonding에 대한 기본 대안. 작업 대 작업 통합을 사용합니다.	비용이 많이 들고 오류가 발생하기 쉬운 통합을 빌드할 필요가 없습니다. 공동 작업 및 커뮤니케이션을 강화하는 동시에 서비스 품질을 개선합니다.
사전 예방적 케이스	케이스는 소비자 인스턴스에서 사전에 확인할 수 있는 제공자 인스턴스의 플로우를 통해 제공자 작업을 시작합니다. 동기화할 사전 예방적 케이스 플로우가 뒤에 있습니다.	회수 관리와 같은 경보 프로세스 또는 알림 프로세스에 대한 자동화 비율을 단순화하고 높입니다. 서비스 제공 품질을 개선하고 작업 할당을 간소화합니다.
스크래치 패드	스크래치패드를 사용하면 원격 작업 또는 제공자 작업을 통해 인스턴스 간에 변수를 "임시로" 공유할 수 있습니다.	인스턴스 간의 데이터 동기화를 단순화하고 채택 노력을 줄입니다. 빠른 데이터 입력 및 검색으로 데이터를 캡처하고 스크래치패드에서 직접 업데이트하여 소요 시간을 줄일 수 있습니다.

서비스 브리지주요 기능용 제조 상업 운영

권한 있는 사용자	고객 인스턴스에서 원격 기록 생성자의 사용자 수준 역할 기반 접근 제어를 활성화합니다.	사용자 수준 역할 기반 접근 제어 채택으로 인한 불일치 가능성을 방지합니다. 데이터 불일치를 통한 액세스 오류를 줄여 규정 준수 위험 감소
제공자 작업(기록 생성자)	케이스와 같은 관련 작업을 제공자 작업으로 소비자에게 동기화하여 제공자가 ServiceNow를 사용하는 소비자와 투명하고 협업할 수 있도록 합니다.	인스턴스 간의 데이터 동기화를 단순화하고 서로 다른 인스턴스의 케이스 간에 데이터 불일치를 방지합니다.
구성 수정	원격 기록 생성자, 원격 작업 정의 및 기초 데이터 동기화 오퍼링의 구성을 업데이트하여 소비자에게 권한을 부여할 수 있는 새 수정 버전을 생성할 수 있습니다. 기능이 업데이트된 권리의 새 수정 버전은 서비스 브리지 애플리케이션을 업그레이드하지 않은 소비자에게 영향을 주지 않고 호환되는 소비자에게 배포할 수 있습니다.	업데이트된 기능을 제공하는 서비스 브리지 권리의 새로운 수정 버전을 개발하여 아직 애플리케이션을 업데이트하지 않은 소비자에게 부정적인 영향을 주지 않고 호환되는 소비자에게 배포할 수 있습니다. 공급자는 향상된 효율성과 확장성으로 향상된 고객 경험을 제공합니다.
불일치 버전 지원	제공자와 소비자는 데이터 교환 기능에 영향을 주지 않고 서로 다른 버전의 서비스 브리지 애플리케이션(N-2 이내)을 실행할 수 있습니다.	이 기능을 사용하면 제공자가 소비자와 Service Bridge 애플리케이션 업데이트를 조정할 필요가 없으며, 제공자는 아직 업그레이드하지 않은 소비자를 지원하면서 새로운 기능을 채택할 수 있습니다. 서비스 브리지 지원 가능성 및 확장성이 향상되고 제공자는 향상된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.
주문 관리 지원	제품 오퍼링이 판매 및 주문 관리(SOM)에 정의되어 있는 경우 관리자는 원격 카탈로그 항목을 지정할 수 있으며 오퍼링은 해당 서비스 브리지에 연결된 고객의 서비스 카탈로그에 원격 기록 생성자로 게시됩니다.	고객은 서비스 브리지 원격 기록 생성자를 사용하여 연결된 서비스 브리지 제공자로부터 판매 및 주문 관리(SOM) 제품 오퍼링을 주문할 수 있으므로 더 빠른 주문 이행, 정확도 및 고객 만족도 향상을 실현할 수 있습니다.

를 사용하여 제조 상업 운영제공자를 설정하는 서비스 브리지 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오에서 [제공자용 서비스 브리지 설치 제조 상업 운영](#).

제조 상업 운영 다음을 가진 소비자를 위한 서비스 브리지

소비자가 서비스 브리지 필요한 모든 요청을 할 수 있도록 애플리케이션을 제조 상업 운영 사용합니다.

소비자는 소비자 포털을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다 제조 상업 운영 서비스 브리지 .

- Service Catalog 확인 및 요청 생성(예: 제품 문제 보고)
- 실시간으로 원격 선택 및 케이스 업데이트 확인
- 해결 의견을 받습니다.
- 모든 직원 관련 항목을 한 곳에서 보기(HR 문제, 제품 문제)

소비자 인스턴스는 서비스 브리지 연결을 수신하는 B2B 고객, 채널, 공급자 또는 3PL을 포함하는 인스턴스입니다. 소비자 인스턴스를 보유한 소비자는 다음을 수행할 수 제조 상업 운영 있습니다.서비스 브리지

- 제품 문제 제출(하드웨어 및 소프트웨어)
- 파트 주문
- 장비 교체
- 송장 문제 제출
- 순서 변경
- 보증 청구 제출

서비스 브리지 for Consumers 주요 기능

원격 선택	원격 카탈로그 항목을 제출하는 동안 실시간으로 공급자 데이터에 직접 액세스할 수 있습니다.	기초 데이터를 소비자 인스턴스로 복제할 필요가 없습니다. 적시에 올바른 정보를 확보하면 오류 가능성이 줄어들고 비용이 절감됩니다.
변환 프레임워크	공급자 또는 소비자가 원격 작업을 위해 인바운드 및 아웃바운드 데이터를 변환할 수 있습니다. 상태 및 우선순위와 같은 정적 선택 항목을 사용하여 필드를 쉽게 변환합니다. 고급 스크립트 변환을 사용하면 복잡한 논리를 사용할 수 있습니다.	에이전트가 인시던트, 케이스 및 소비자 요청을 해결하는데 더 집중할 수 있도록 서로(OEM, 소비자) 간의 통신을 단순화합니다.
불일치 버전 지원	공급자와 소비자는 데이터 교환 기능에 영향을 주지 않고 서로 다른 버전의 서비스 브리지 애플리케이션(N-2 이내)을 실행할 수 있습니다.	이 기능을 사용하면 공급자가 소비자와 Service Bridge 애플리케이션 업데이트를 조정할 필요가 없으며, 공급자는 아직 업그레이드하지 않은 소비자를 지원하면서 새로운 기능을 채택할 수 있습니다. 서비스 브리지 지원 가능성 및 확장성이 향상되고 공급자는 향상된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.
소비자 사전 플로우	소비자는 소비자와 공급자의 공급자 작업 간에 데이터를 동기화해야 하는지 여부와 시기를 제어할 수 있습니다. 플로우를 Service Bridge RRP(원격 기록 생성자)에 연결하고 요청/작업이	소비자 사전 플로우를 통해 서비스 브리지 공급자는 현재 소비자에 대한 서비스를 개선하고 이 기능이 필요한 추가 고객으로 확장할 수 있습니다.

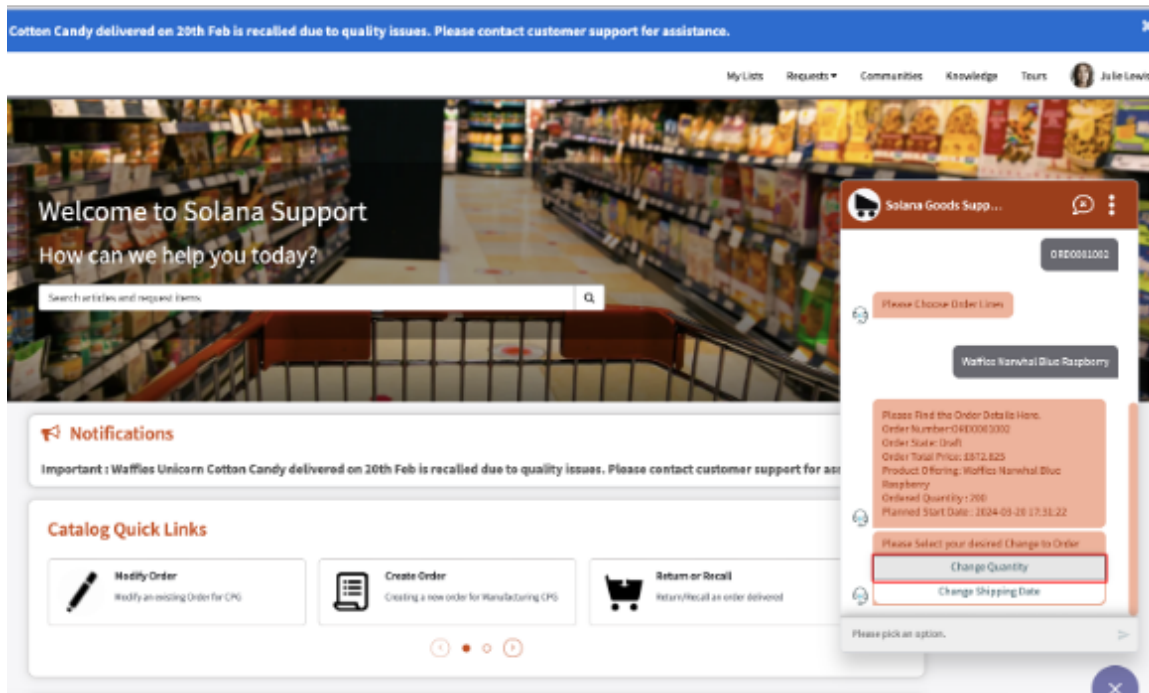
서비스 브리지 for Consumers 주요 기능

	제공자에게 동기화되기 전에 소비자 정의 프로세스(예: 승인)를 실행할 수 있습니다.	
주문 관리 지원	제품 오퍼링이 판매 및 주문 관리(SOM)에 정의되어 있는 경우 관리자는 원격 카탈로그 항목을 지정할 수 있으며 오퍼링은 해당 서비스 브리지에 연결된 고객의 서비스 카탈로그에 원격 기록 생성자로 게시됩니다.	고객은 서비스 브리지 원격 기록 생성자를 사용하여 연결된 서비스 브리지 제공자로부터 판매 및 주문 관리(SOM) 제품 오퍼링을 주문할 수 있으므로 더 빠른 주문 이행, 정확도 및 고객 만족도 향상을 실현할 수 있습니다.

를 사용하여 제조 상업 운영제공자를 설정하는 서비스 브리지 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오에서 소비자용 설치 서비스 브리지제조 상업 운영.

제조 상업 운영 예외 및 분쟁 관리

에 대한 제조 상업 운영예외 및 분쟁 관리를 사용하여 주문 예외 및 송장 분쟁 관리 프로세스를 자동화합니다.



제조업체는 예외 및 분쟁 관리를 제조 상업 운영사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

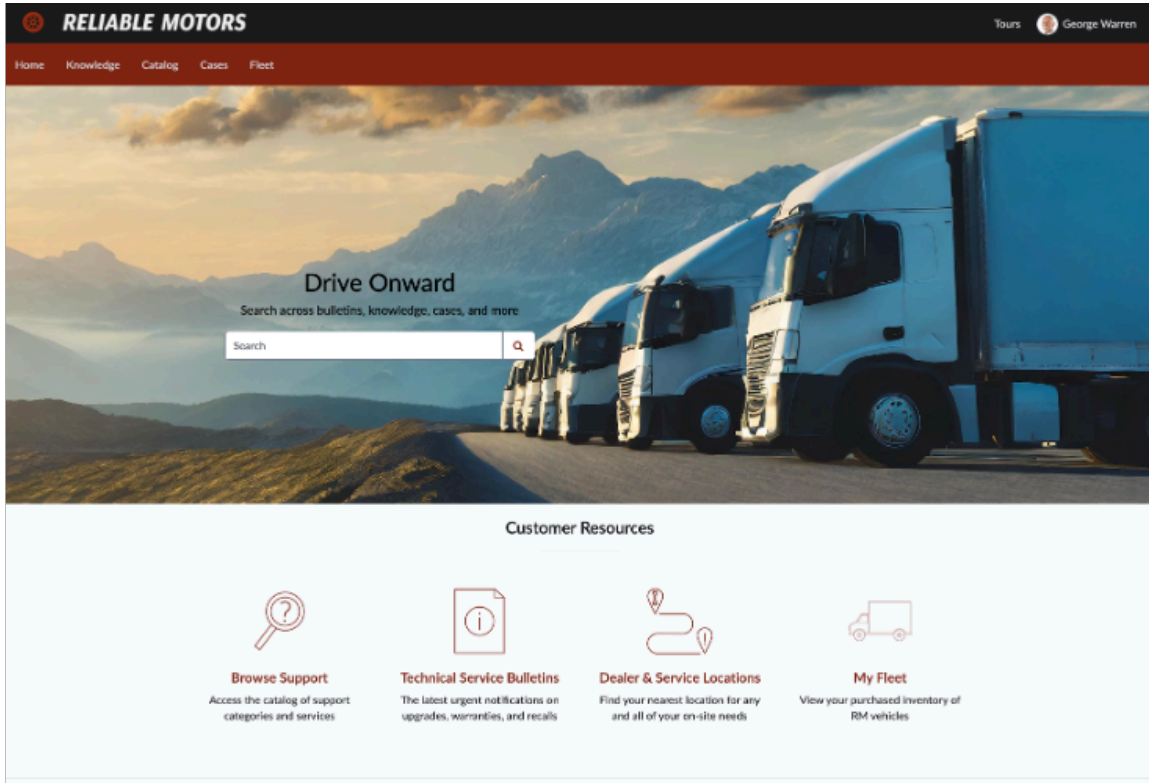
- 관련 문제를 통합하고 단일 케이스의 케이스 라인을 통해 상태를 효과적으로 추적합니다.
- 옴니채널을 통해 주문 변경 요청 및 송장 분쟁을 효율적으로 캡처합니다.
- 가장 중요한 적격 고객 주문에 대한 문제 해결의 우선순위를 지정하고 가속화합니다.
- 권장 사항 안내를 통해 불일치를 자동으로 식별하고 에이전트 생산성을 향상합니다.
- 내부 팀과 공동 작업하여 문제를 더 빠르게 해결합니다.

## 제품 및 서비스 문제 관리를 통한 제조

제조 상업 운영 는 다른 시스템과 통합될 수 있으며 데이터는 POS(Point of Service)에서 에이전트가 사용할 수 있게 됩니다. 구성 가능한 케이스 유형, Playbook, 문제 관리 워크플로우 및 에이전트 작업 공간을 통해 고객, 내부 팀 및 이해 관계자와 원활하게 소통합니다. 설치 기반, 제품 또는 서비스 관련 문제 및 해결 방법을 식별하고, 우선순위를 지정하고, 해결하고, 업데이트합니다.

## 제조 상업 운영 채널 지원 운영

제공자는 Manufacturing Commercial Operations와 함께 서비스 브리지 애플리케이션을 사용하여 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 소비자로부터 생성된 요청을 수신 및 수행하고, 소비자 인스턴스와의 통합을 설정할 수 있습니다.



에 대한 제조 상업 운영채널 지원 작업을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 판매 후 지원 프로세스(예: 제품 및 서비스 문제, 보증 청구, 리콜)를 자동화합니다.
- 저품질, 부적합 및 보증 문제 해결
- 기술 지원 에이전트에게 고객, 제품, 권리 및 채널에 대한 360° 뷰를 제공합니다.
- 맞춤형 셀프 서비스 포털 및 작업 공간을 통한 편향성 증가
- 사전 예방적 커뮤니케이션 및 자동화된 채널 워크플로우(예: 차량 인계, 서비스 제공)로 OEM 채널 공동 작업 개선

## 제조 상업 운영 구성

제조 상업 운영 제조업체가 제조 제품의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리할 수 있도록 설정합니다.

구성 제조 상업 운영에는 다음과 같은 몇 가지 주요 작업이 포함됩니다.

- 제조 상업 운영 플러그인
- 제조 상업 운영 애플리케이션을 설치하고 설정합니다.
- 설치 및 구성 고객 서비스 관리(CSM).
- 리드 관리, 기획 관리, 견적 관리, 판매 계약 관리와 같은 애플리케이션 설치 및 설정 판매 및 주문 관리
- 제공자 및 소비자를 위한 설치 및 설정 서비스 브리지

### 애플리케이션 설치 및 구성 제조 상업 운영

관리자 역할이 있는 사용자는 다음 메인 구성 작업을 완료하여 애플리케이션을 설정합니다 제조 상업 운영 .

#### MCO 구성 작업

구성 작업	설명
<a href="#">고객 서비스 관리</a> 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 고객 서비스 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 에이전트와 계정 담당자가 고객에게 사전 예방적 서비스를 제공하는 데 필요한 고객 시스템과 도구에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.
<a href="#">리드 관리 설치 및 구성</a>	에서 ServiceNow Store리드 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 통해 제조업체는 리드를 생성하고 고객의 요구에

MCO 구성 작업

구성 작업	설명
	따라 사전 판매 제품 추천을 제공할 수 있을 뿐만 아니라 사용자 역할을 할당하고 요구 사항 분석과 같은 관련 기능을 구성할 수 있습니다.
<a href="#">기획 관리 설치 및 구성</a>	ServiceNow Store 스토어에서 기획 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트와 계정 담당자가 파악한 고객 요구 사항에 따라 잠재 판매를 식별하고 추적하는 영업 기회를 만들고 관리할 수 있습니다.
<a href="#">견적 관리 설치 및 구성</a>	ServiceNow Store 스토어에서 견적 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이를 통해 판매 에이전트는 고객이 구매하려는 제품 또는 서비스에 대한 판매 견적을 생성할 수 있습니다.
<a href="#">주문 관리</a> 설치 및 구성	ServiceNow Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다.  <b>i</b> 주: Telecommunications Service Management 구독이 있는 경우 스토어에서 애플리케이션을 설치합니다 통신, 미디어 및 기술용 주문 관리. 이 애플리케이션에는 ServiceNow 주문 관리 애플리케이션과 통신 제품용 TMF API 구현도 포함됩니다.
<a href="#">판매 계약 관리 설치 및 구성</a>	스토어에서 판매 계약 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하여 향후 거래를 위해 구매자와 판매자 간에 판매 계약을 생성합니다.
<a href="#">Service Model Foundation</a> 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 서비스 모델 기반 애플리케이션을 설치합니다. 이 프레임워크를 사용하면 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 만들 수 있습니다.
<a href="#">설치 기반 관리</a> 설치 및 구성	ServiceNow Store 스토어에서 베이스 관리 설치 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 애플리케이션으로 고객의 제품 사용 또는 구매를 캡처할 수 있습니다 제조 상업 운영.
제공자용 설치 및 구성 서비스 브리지	<a href="#">제공자용 설치 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.
소비자를 위한 설치 및 구성 서비스 브리지	<a href="#">소비자용 설치 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.

- 구현 전문가와 협력하여 제조 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 [Customer Success Center](#) 를 참조하십시오.
- ServiceNow [제조 커뮤니티](#) 에 가입하여 동일한 업계의 당면 과제와 기회를 해결하고 있는 전 세계 동료들과 지식을 공유하고 공동 작업하며 네트워크를 형성하십시오.

## 제조 상업 운영 플러그인

ServiceNow 제조 상업 운영 기본 플러그인을 사용하면 고객에게 .제조 상업 운영

기본 플러그인과 함께 기본적으로 설치되는 플러그인 목록은 제조 상업 운영 다음을 참조하십시오.

### 제조를 위한 설치 및 구성 판매 및 주문 관리

판매 및 주문 관리 에 대한 제조 상업 운영 (SOM) 애플리케이션을 설정하여 현금으로 리드 주기를 최적화하고 에이전트가 판매 기회, 견적, 주문 캡처 및 이행, 계약 및 권리와 같은 제조 판매 수명주기의 다양한 스테이지에서 작업할 수 있도록 합니다.

#### 애플리케이션 설치 및 구성 SOM

관리자 역할이 있는 사용자는 다음의 주요 구성 작업을 완료하여 에 대한 제조 상업 운영 애플리케이션을 설정합니다SOM.

#### SOM 구성 작업

구성 작업	설명
리드 관리 설치 및 구성 	에서 ServiceNow Store리드 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 통해 제조업체는 리드를 생성하고 고객의 요구에 따라 사전 판매 제품 추천을 제공할 수 있을 뿐만 아니라 사용자 역할을 할당하고 요구 사항 분석과 같은 관련 기능을 구성할 수 있습니다.
기회 관리 설치 및 구성 	ServiceNow Store 스토어에서 기회 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 판매 에이전트와 계정 담당자가 파악한 고객 요구 사항에 따라 잠재 판매를 식별하고 추적하는 영업 기회를 만들고 관리할 수 있습니다.
견적 관리 설치 및 구성 	ServiceNow Store 스토어에서 견적 관리 애플리케이션을 설치합니다. 이를 통해 판매 에이전트는 고객이 구매하려는 제품 또는 서비스에 대한 판매 견적을 생성할 수 있습니다.
주문 관리 애플리케이션 설치 및 구성	ServiceNow Store에서 주문 관리 애플리케이션을 설치합니다. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 기업 고객의 주문을 캡처, 관리 및 이행할 수 있습니다.
판매 계약 관리 구성 	스토어에서 판매 계약 관리 애플리케이션을 ServiceNow Store 설치하여 향후 거래를 위해 구매자와 판매자 간에 판매 계약을 생성합니다.
제품 오퍼링 및 카탈로그 구성 	판매 및 주문 관리 에이전트가 사전 판매 활동, 주문 캡처 및 판매 후 참여에 사용할 수 있는 제품 오퍼링 및 관련 제품 카탈로그를 생성합니다.
가격 책정 관리 애플리케이션으로 제품 가격 책정 구성 	가격 책정 관리 애플리케이션을 사용하여 가격 목록 및 가격 목록 라인을 생성하고, 가격 조정을 정의하고, 제품 오퍼링의 가격 책정을 제어하는

SOM 구성 작업

구성 작업	설명
	기타 기능을 관리합니다. 제품 가격 책정은 판매 및 주문 관리에서 영업 기회, 견적 및 판매 주문을 생성할 때 판매 및 주문 에이전트가 사용합니다.
<a href="#">설정 제품 구성기</a>	Open State Management API 프레임워크를 사용하여 인터페이스에 표시되는 제품 옵션을 제어합니다.
<a href="#">애플리케이션에서 사용자 역할 판매 및 주문 관리 할당</a>	설치하는 SOM 애플리케이션의 사용자에게 역할을 검토하고 할당합니다.

제공자 설치 및 구성 서비스 브리지

에 대한 제조 상업 운영제공자용 애플리케이션을 설정하고 구성하려면 서비스 브리지 다음 단계를 수행합니다.

- 주:** 서비스 브리지 릴리스와 Yokohama 함께 릴리스되는 2.x.x는 (레거시) 버전의 마이그레이션을 서비스 브리지 지원하지 않습니다. 서비스 브리지 (레거시) 버전을 사용하는 경우 릴리스로 Yokohama 업그레이드하기 전에 [제공자용 서비스 브리지 \(레거시\) - 마이그레이션 유틸리티\(KB1499823\)](#) 의 지침에 따라 구성 데이터를 마이그레이션해야 합니다.

사전 설치 확인

`glide.servlet.uri` 속성을 확인합니다. Glide 인스턴스의 `glide.servlet.uri` 속성이 올바른 인스턴스 URL로 설정되어 있는지 확인합니다. 인스턴스가 프로덕션에서 클론되지만 `glide.servlet.uri` 속성에 대한 프로덕션 URL을 계속 참조할 때 문제가 발생할 수 있습니다.

제공자에 대한 서비스 브리지 설정

작업	링크
서비스 브리지 공급자용 애플리케이션을 설치합니다.	<a href="#">제공자용 설치 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.
필요한 경우 공급자용 버전 1.x.x 서비스 브리지에서 업그레이드합니다.	<a href="#">업그레이드 가이드 - 제공자 및 소비자를 위한 서비스 브리지 애플리케이션(v2.x.x 릴리스 - KB1700387)</a> 을 참조하십시오.
필요한 경우 레거시 버전에서 마이그레이션합니다 서비스 브리지 .	<a href="#">(레거시)에서 서비스 브리지 마이그레이션</a> 문서를 참조하십시오.  <b>주:</b> 이 기능은 1.x.x 버전에서만 서비스 브리지 지원됩니다.
새 제공자 기록을 설정합니다.	<a href="#">서비스 브리지 제공자 기록 설정</a> 문서를 참조하십시오.
제공자에 대한 역할을 할당합니다 서비스 브리지 .	<a href="#">제공자의 사용자 역할</a> 문서를 참조하십시오.
카탈로그 가상 사용자를 생성합니다.	<a href="#">카탈로그 가상 사용자 생성</a> 문서를 참조하십시오.
원격 선택 정의를 생성합니다.	<a href="#">에서 서비스 브리지 제공자용 원격 선택 정의 생성</a> 문서를 참조하십시오.

제공자에 대한 서비스 브리지 설정

작업	링크
원격 카탈로그 항목을 생성합니다.	<a href="#">에서 서비스 브리지 제공자용 원격 카탈로그 생성</a> 문서를 참조하십시오.
원격 작업 정의를 생성합니다.	<a href="#">에서 서비스 브리지 제공자용 원격 작업 정의 생성</a> 문서를 참조하십시오.
변환을 생성합니다.	<a href="#">에서 변환 생성 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.
권한 있는 사용자 설정을 업데이트합니다.	<a href="#">권한 있는 사용자에게 대한 설정 업데이트</a> 문서를 참조하십시오.

에서 제공자용 서비스 브리지 설치 제조 상업 운영

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

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

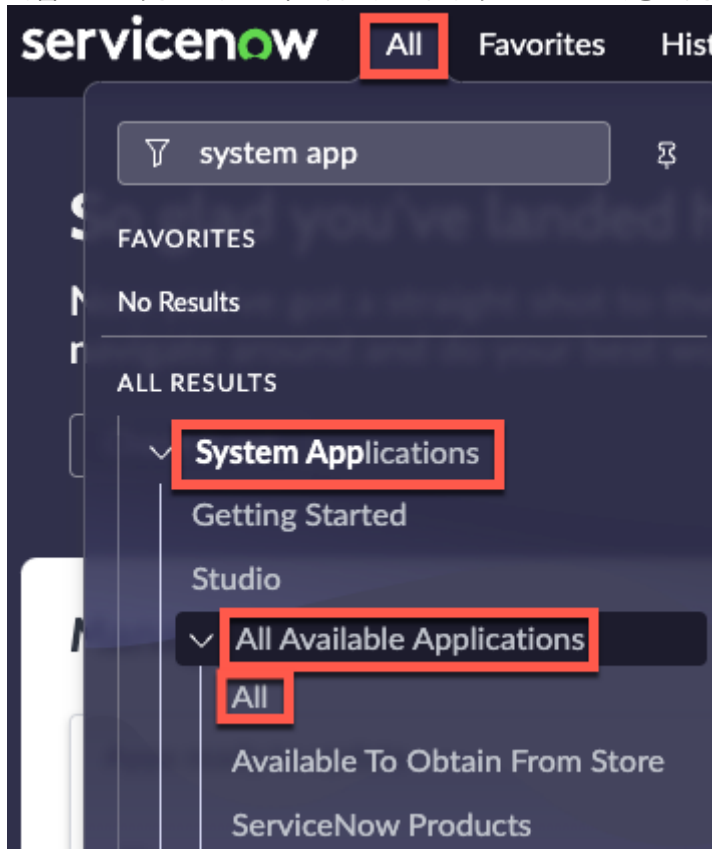
다음 플러그인은 다음의 제조 상업 운영공급자용 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 자동으로 설치됩니다.

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

이 외에도 역할, 비즈니스 규칙, 테이블 및 플로우를 포함한 여러 구성 요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 정보는 [문서를 참조하십시오.제공자용 앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소](#).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.



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

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

이 목록은 설치 중인 경우, 이미 설치되어 있거나 설치해야 하는 경우 각 종속 플러그인 및 애플리케이션에 대해 나타냅니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 제공자에 대해 설치할 서비스 브리지 수 있습니다.

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

5. 설치를 선택합니다.

## 소비자를 위한 설치 및 구성 서비스 브리지

소비자는 다음 단계에 따라 에 대한 제조 상업 운영소비자 애플리케이션을 설정합니다서비스 브리지.

## 사전 설치 확인

**glide.servlet.uri** 속성을 확인합니다. Glide 인스턴스의 **glide.servlet.uri** 속성이 올바른 인스턴스 URL로 설정되어 있는지 확인합니다. 인스턴스가 프로덕션에서 클론되지만 **glide.servlet.uri** 속성에 대한 프로덕션 URL을 계속 참조할 때 문제가 발생할 수 있습니다.

### 소비자에 대한 서비스 브리지 설정

작업	링크
서비스 브리지 소비자용 애플리케이션을 설치합니다.	<a href="#">소비자용 설치 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.
필요한 경우 소비자용 버전 1.x.x 서비스 브리지에서 업그레이드합니다.	<a href="#">업그레이드 가이드 - 제공자 및 소비자를 위한 서비스 브리지 애플리케이션(v2.x.x 릴리스 - KB1700387)</a> 을 참조하십시오.
소비자에 대한 역할을 추가합니다 서비스 브리지 .	<a href="#">소비자용 가상 사용자</a> 문서를 참조하십시오.
제공자에 등록합니다.	<a href="#">제공자에 등록</a> 문서를 참조하십시오.
권리를 활성화합니다.	<a href="#">의 권리 활성화 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.
소비자 사전 플로우를 구성합니다.	<a href="#">서비스 브리지 소비자 사전 플로우</a> 문서를 참조하십시오.
권한 있는 사용자를 추가합니다.	<a href="#">권한 있는 사용자 추가</a> 문서를 참조하십시오.
변환을 생성합니다.	<a href="#">에서 변환 생성 서비스 브리지</a> 문서를 참조하십시오.
원격 작업을 생성하여 데이터를 동기화합니다.	<a href="#">원격 작업을 생성하여 데이터 동기화</a> 문서를 참조하십시오.
설정을 구성합니다.	<a href="#">소비자 인스턴스의 설정 구성</a> 문서를 참조하십시오.

## 에서 소비자용 설치 서비스 브리지 제조 상업 운영

관리자 역할이 있는 경우 for Consumers 애플리케이션과 함께 제조 상업 운영 사용할 수 있습니다. 서비스 브리지. 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow® Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함됩니다.

### 시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

### 이 태스크 정보

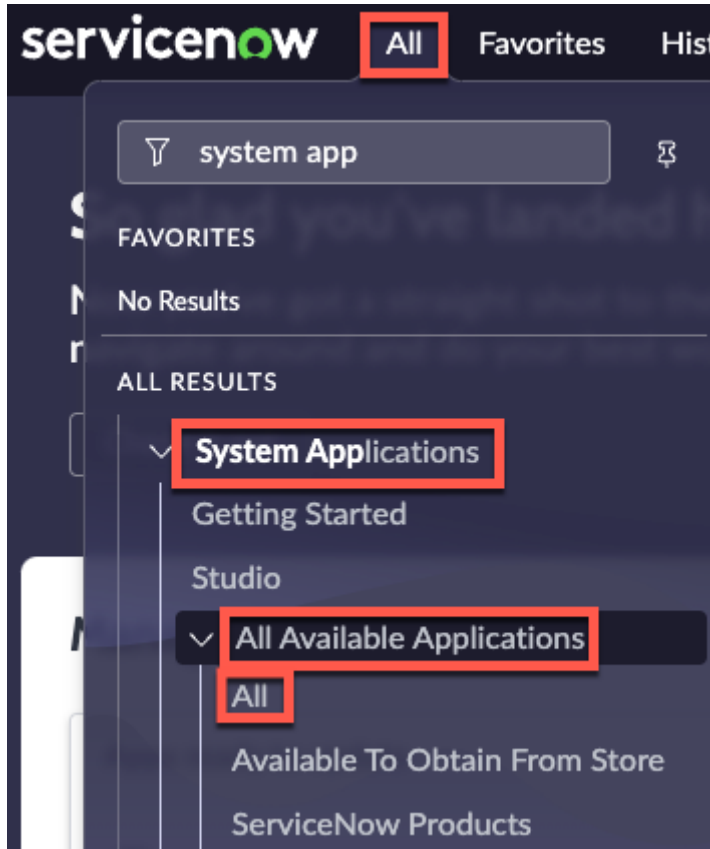
다음 플러그인이 다음의 제조 상업 운영 소비자용 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다.

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.



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

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

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

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

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

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

4. 설치를 선택합니다.

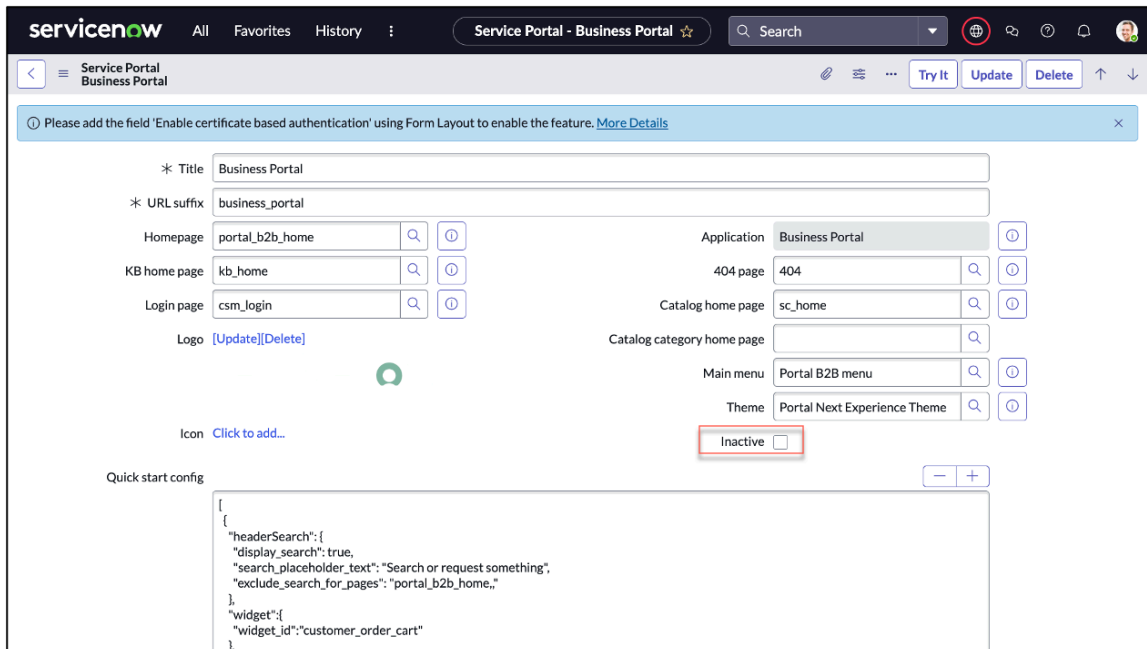
에서 판매 및 주문 관리 비즈니스 포털 구성 제조 상업 운영  
고객이 셀프 서비스를 통해 주문을 제출할 수 있도록 비즈니스 포털을 구성합니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 포털 > 포털.
2. Service Portal 페이지의 제목 옆에 \*business portal을 입력합니다.
3. 비즈니스 포털을 선택합니다.  
비즈니스 포털을 구성할 수 있는 페이지가 인스턴스에 열립니다.
4. 비활성 옆에 있는 확인란의 선택을 취소합니다.

**i** 주: 비즈니스 포털은 기본적으로 비활성 상태입니다.



5. 업데이트를 선택합니다.

결과  
이제 비즈니스 포털이 활성화되었습니다.

## 통합 제조 상업 운영

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

제조 상업 운영은 다음 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

### 현장 서비스 관리

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

### 전략적 포트폴리오 관리

주문 관리에서 복잡하고 장기 실행되는 주문 및 주문 작업에 대한 프로젝트 감독을 제공하고 전략적 포트폴리오 관리에서 관리합니다.

## 제조 상업 운영 사용

를 사용하여 제품, 구독 및 서비스의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리하는 방법을 제조 상업 운영 알아보십시오.

with 를 제조 상업 운영사용하여 서비스 브리지 제조업체는 회사 내에서 B2B 고객, 공급업체, 채널 파트너 또는 외부 공급업체 물류 파트너(3PL)와 여러 부서에 걸쳐 연결할 수 있습니다.

### 공급자용 사용 서비스 브리지

의 제조 상업 운영공급자에 대해 사용하는 서비스 브리지 제조업체로서 서비스 브리지를 사용하여 서비스 카탈로그에서 요청을 제출하고 인스턴스에서 주문 이행 ServiceNow® 을 추적하는 방법에 대해 알아보십시오.

### 카탈로그 항목을 원격 기록 생성자로 복사 및 게시

제공자는 로컬 카탈로그 항목을 서비스 브리지에 RRP(원격 기록 생성자)로 복사 및 게시할 수 있으므로 카탈로그 항목을 RRP로 수동으로 다시 생성할 필요가 없습니다.

#### 시작하기 전에

복사하려는 카탈로그 항목이 다음 요구사항을 충족하는지 확인합니다.

- 게시됨 상태여야 합니다.
- 지원되는 클래스(sc\_cat\_item, sc\_cat\_item\_producer, pc\_hardware\_cat\_item 또는 pc\_software\_cat\_item)여야 합니다.
- 에 이미 복사되지 않았어야 합니다. 서비스 브리지

필요한 역할: 관리자

#### 이 태스크 정보

하드웨어, 소프트웨어, 기록 생성자 및 일반 카탈로그 항목을 RRP에 개별적으로 또는 대량으로 복사할 수 있습니다. 복사한 후 이러한 RRP를 편집하고 게시할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 모두로 이동하여 탐색 필터에 `sc_cat_item.list`를 입력합니다.
2. 카탈로그 항목을 선택합니다.  
두 개 이상 선택할 수 있습니다.

기본적으로 한 번에 20개의 카탈로그 항목을 RRP로 복사할 수 있습니다. 제한을 변경하려면 정수 유형의 시스템 속성을 추가해야 `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` 합니다.

3. 작업 메뉴에서 서비스 브리지에 게시를 선택합니다.  
게시 상태를 나타내는 메시지가 표시됩니다.
  - 게시에 서비스 브리지 성공하면 성공 메시지가 표시됩니다.
  - 게시에 실패하면 실패 메시지가 표시됩니다.

로그를 검토하여 문제를 식별하고, 문제를 해결하고, 다시 게시하여 서비스 브리지 실패한 프로세스를 해결합니다.

4. 성공 메시지에서 여기를 클릭 을 선택하여 복사된 RRP를 봅니다.
5. 복사한 RRP의 정확성을 검토합니다.
6. 아직 사용할 수 없는 경우 각 RRP에 변수를 추가합니다.

각 RRP에는 하나 이상의 변수가 있어야 합니다. 둘 이상의 변수를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [for Providers에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자를 위한 변수 생성](#) 문서를 참조하십시오.

7. 플로우 필드를 사용하여 RRP에 플로우를 추가합니다.  
각 RRP에는 플로우가 있어야 합니다. 제공된 기본 서비스 브리지 플로우 중 하나를 선택하거나 필요한 경우 고유한 플로우를 생성합니다.
8. 소비자 기준을 추가합니다.
9. 게시를 선택합니다.

## 소비자용 사용 서비스 브리지

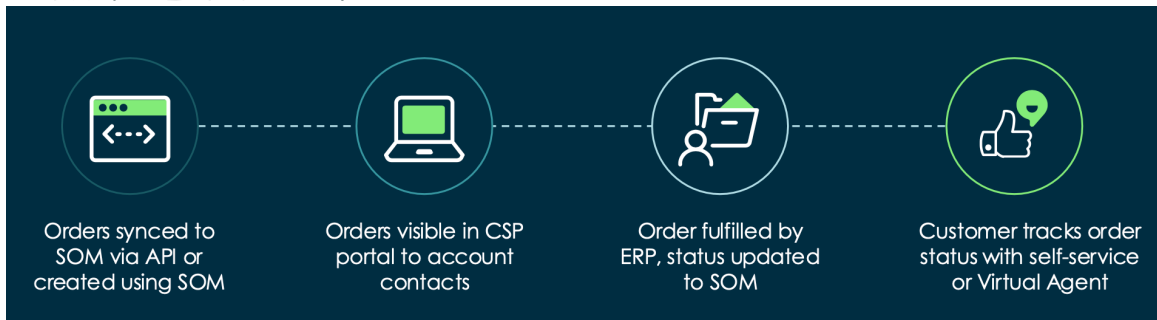
에서 제조 상업 운영소비자를 사용하는 서비스 브리지 제조업체로서, 소비자 제조 상업 운영 가 서비스 브리지와 함께 서비스 카탈로그의 요청을 제출하는 방법에 ServiceNow® 대해 알아봅니다.

## 제조 상업 운영용 판매 및 주문 관리 사용

이 주문 관리 애플리케이션은 제조 상업 운영 제조 고객을 위한 원활한 주문 경험을 제공합니다.

고객 서비스 포털을 통해 작업 시스템 및 릴레이 주문 상태로 사용합니다 판매 및 주문 관리 . 모든 시스템에서 주문을 캡처 및 이행하고 주문 테이블로 다시 동기화할 수 있습니다 판매 및 주문 관리 .

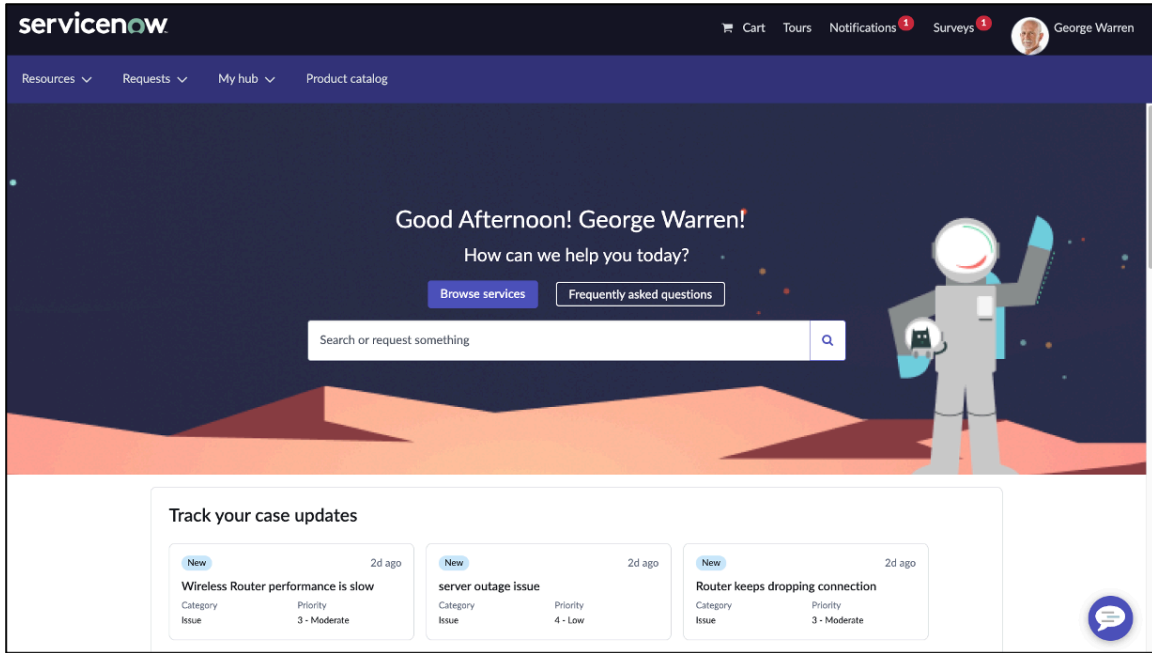
판매 및 주문 관리 워크플로우



## 에서 비즈니스 포털 사용 제조 상업 운영

고객은 비즈니스 포털을 사용하여 제품 카탈로그를 찾아보고 에 대한 판매 및 주문 관리제조 상업 운영제품 주문을 생성할 수 있습니다.

비즈니스 포털은 서비스 포털 애플리케이션을 기반으로 하는 제조 상업 운영 셀프 서비스 웹 포털입니다.



비즈니스 포털은 B2B(business-to-business) 고객이 셀프 서비스 포털을 통해 독립적으로 제품을 구성하고 주문할 수 있도록 지원합니다. 포털은 최소한의 설정이 필요한 즉시 사용 가능한 기능을 제공합니다. 선행 조건은 다음과 같습니다.

- 다양한 고객 활동에 대한 링크가 포함된 헤더와 바닥글.
- 홈페이지는 로그인한 사용자에게 필수 항목의 요약を提供합니다.
- 다른 포털 페이지로 체계적으로 이동할 수 있는 계층 구조 메뉴입니다.
- 분류 주제를 통해 지식 및 카탈로그에 대한 통합 찾아보기 경험.
- 케이스, 제품, 주문 등의 기록을 찾아보고, 검색하고, 필터링할 수 있는 목록 페이지입니다.
- 기록의 주요 정보, 관련 작업, 관련 목록 및 빠른 링크를 볼 수 있는 기록 보기 페이지입니다.

**i** 주: 고객 서비스 포털 스토어 앱을 설치하면 비즈니스 포털 스토어 앱이 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [소비자 및 고객 서비스 포털 활성화](#).

에서 비즈니스 포털을 사용하여 주문 생성 제조 상업 운영

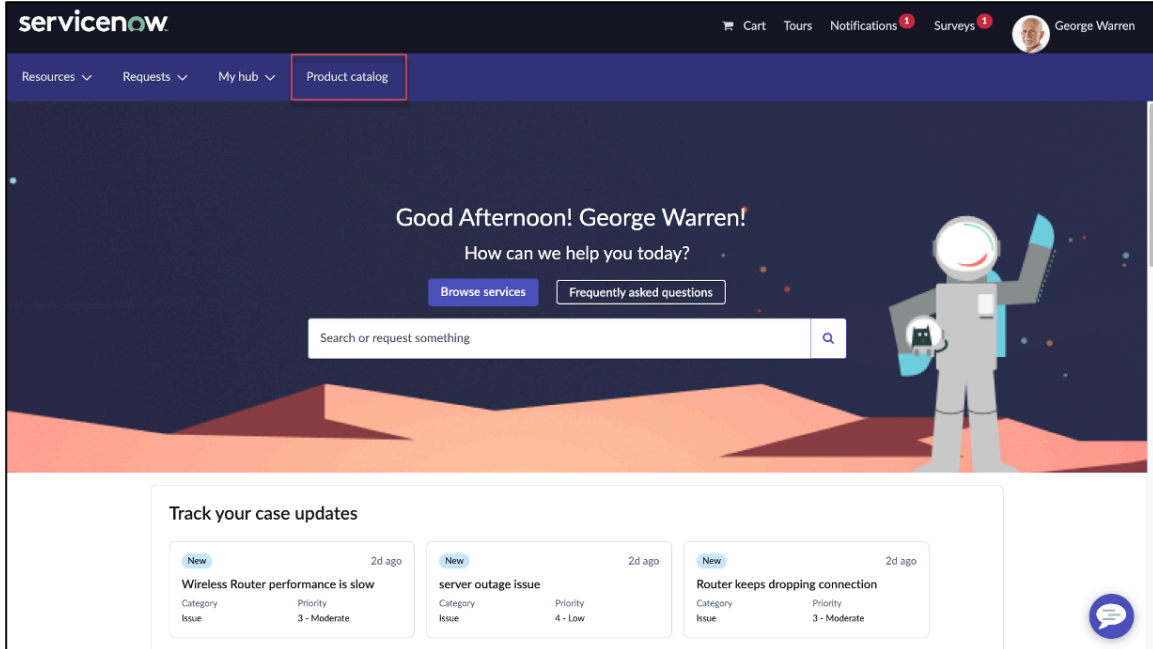
비즈니스 포털은 제품 카탈로그를 사용하여 고객이 제품을 찾아보고 구성할 수 있도록 합니다. 고객은 주문을 작성하고 이행을 위해 제출할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: customer

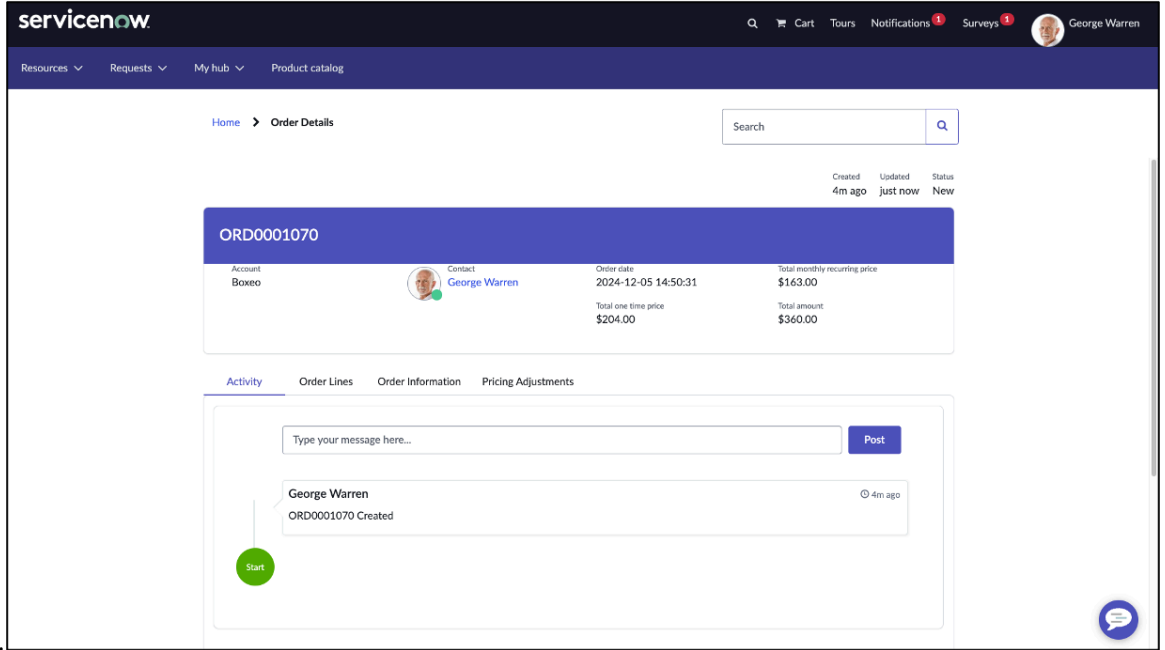
프로시저

1. 비즈니스 포털로 이동하여 제품 카탈로그를 선택합니다.



2. 카탈로그를 사용하여 제품을 찾아보고 구성합니다.  
여기에서 제품 카탈로그와 범주를 보고 제품을 선택하여 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.
3. 추가를 선택하여 카트에 제품을 추가합니다.
4. 옵션: 사용자 지정을 선택하여 제품 구성기를 열고 제품 옵션을 선택하고 제품을 추가합니다.
5. 현재 선택 패널에서 가격 책정 구조를 검토합니다.
6. 추가를 선택하여 카트에 제품을 추가합니다.
7. 제품 카탈로그로 돌아가 주문에 제품을 추가합니다.
8. 카트 를 선택하여 카트에 있는 제품을 봅니다.
9. 쇼핑 카트에서 카트 보기를 선택하여 카트에 있는 제품에 대한 자세한 정보를 엽니다.
10. 주문 제출을 선택하여 주문을 생성하거나 카탈로그로 돌아가기를 선택하여 카탈로그 뷰로 돌아갑니다.

결과  
주문이 제출되면 주문 상세 정보가 열리고 주문 번호와 주문 상세 정보가



표시됩니다.

비즈니스 포털에서 주문 보기

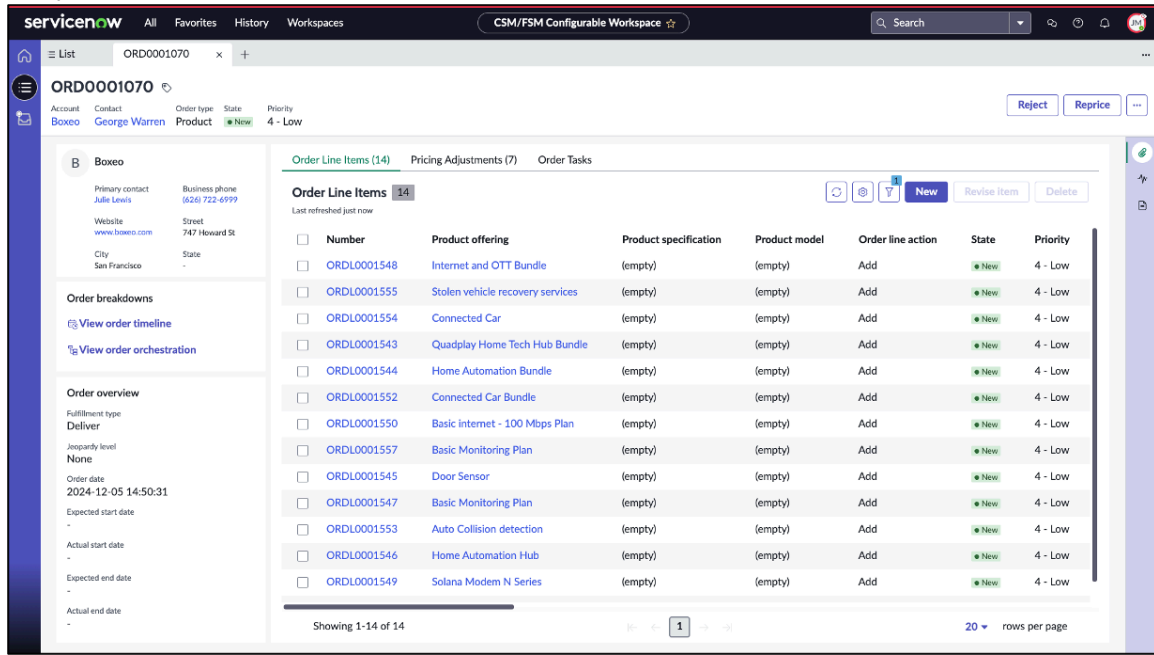
에서 제조 상업 운영비즈니스 포털을 사용하여 주문을 봅니다.

시작하기 전에  
필요한 역할: agent

프로시저

1. 비즈니스 포털로 이동합니다.
2. 비즈니스 포털에서 요청 > 제출된 요청 보기 > 주문 보기.  
주문 보기 창에는 다음과 같은 컨트롤이 있습니다.
  - 주문을 검색하려면 검색 아이콘을 사용하십시오.
  - 주문을 정렬하고 필터링하려면 필터 아이콘을 사용하십시오.
  - PDF, Excel 또는 CSV로 익스포트하려면 추가 작업 아이콘 을 사용합니다.
  - 열고 주문하려면 주문 번호를 선택합니다.

결과



에이전트는 주문을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

견적 PDF 생성

에서 견적 관리에이전트는 검토 및 서명을 위해 고객에게 보낼 수 있는 견적의 PDF를 만들 수 있습니다.



시작하기 전에  
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간목록 뷰를 선택합니다.
2. 다음으로 이동 견적 > 모두.
3. 작업 중인 견적을 선택합니다.
4. 상세 정보 탭에서 견적 문서 정보로 이동하여 필드를 채웁니다.

옵션	설명
문서 템플릿	견적 문서 PDF를 작성하려면 문서 템플릿이 필요합니다. 표준화된 템플릿이 기본 시스템에 포함되어 있습니다. 원하는 템플릿을 선택합니다. 사용자 지정 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">PDF 문서 템플릿 설정</a> .
외부 서명자	조직 외부의 누군가가 견적 문서에 서명하도록 하는 옵션입니다. 외부 서명자 설정 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">PDF 문서 서명자 설정</a> .  서명을 위해 보내기를 선택하면 외부 서명자의 전자 메일 주소를 사용하여 검토 및 전자 서명을 위해 전자 메일을 DocuSign 보냅니다.

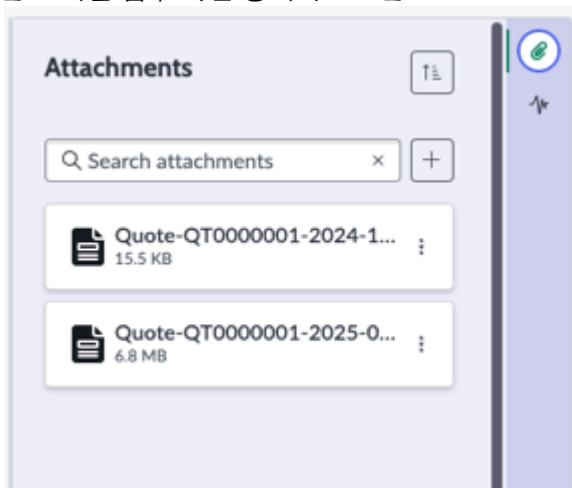
옵션	설명
내부 서명자	견적에 대한 내부 서명자를 선택할 수 있는 옵션입니다.  서명을 위해 보내기를 선택하면 내부 서명자의 전자 메일 주소가 검토 및 서명에 사용되는 DocuSign 전자 메일을 보내는 데 사용됩니다.  내부 서명자 설정 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 <a href="#">PDF 문서 서명자 설정</a> .

- 저장을 선택합니다.
- 견적 양식에서 문서 생성을 선택합니다.  
PDF 문서가 생성되어 첨부 파일 측면 창에 나타납니다.
- 첨부 파일 아이콘을  선택하여 첨부 파일 창을 엽니다.
- 작업 아이콘을  선택하고 PDF 문서에 대한 작업을 선택합니다.

선택	설명
다운로드	에이전트는 다른 방법으로 보낼 수 있는 문서를 다운로드할 수 있습니다.
제거	이 옵션은 문서를 삭제합니다.
이름 바꾸기	이 옵션을 선택하면 에이전트가 문서 이름을 바꿀 수 있습니다.
서명을 위해 전송	에이전트는 이 옵션을 사용하여 서명을 위해 문서를 보냅니다. 견적 문서의 견적 상세 정보 탭에 표시된 서명자에게 문서가 전송됩니다.

PDF 문서가 생성되었음을 나타내는 메시지가 나타납니다.

- 생성된 PDF를 보려면 첨부 파일 창에서 PDF를



선택합니다.

### 송장 케이스 생성

에이전트는 의 제조 상업 운영송장 케이스 목록 뷰 CSM 구성 가능 작업 공간 에서 송장 케이스를 생성할 수 있습니다.

에이전트는 송장 케이스 목록 뷰에서 새로 만들기를 선택하여 송장 케이스를 생성할 수 있습니다. 송장 케이스 기록에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 송장 케이스에 송장 또는 송장 라인을 추가합니다.
- 송장 케이스에서 송장 또는 송장 라인을 삭제합니다.
- 새 송장 케이스 라인을 생성합니다.
- 송장 케이스 라인의 상세 정보를 편집합니다.
- 송장 케이스 라인을 자신에게 할당합니다.
- 송장 케이스 라인에 대한 작업을 생성합니다.

송장 케이스 기록에서 저장을 선택하면 송장 케이스와 송장 케이스 라인이 현재 초안 상태로 신규 상태로 이동합니다. 신규 상태가 되면 에이전트는 송장 케이스 해결 작업을 시작할 수 있습니다. 여기에는 송장 케이스 라인에 대한 작업 생성, 다른 에이전트 또는 팀 구성원에게 할당, 케이스 진행 상황 모니터링이 포함될 수 있습니다.

### 소스 요청

에이전트는 다음과 같은 유형의 송장 케이스를 생성할 수 있습니다.

- 단일 고객 송장에서 하나 이상의 송장 라인을 참조하는 케이스입니다.
- 여러 고객 송장을 참조하는 케이스입니다.

송장 케이스 기록에는 요청 소스 필드가 포함됩니다. 에이전트는 이 필드에서 다음 값을 선택할 수 있습니다.

- 특정 송장 라인, 단일 송장: 송장 케이스는 단일 고객 송장에 대한 것입니다. 에이전트는 송장 필드에서 송장을 선택할 수 있습니다.
- 송장 헤더 상세 정보, 여러 송장: 송장 케이스는 여러 고객 송장용입니다.

### 송장 케이스에 송장 및 송장 라인 추가

송장 케이스에는 송장 케이스 라인 목록이 포함될 수 있습니다. 이러한 케이스 라인은 고객 송장 또는 단일 고객 송장의 송장 라인을 나타냅니다.

송장 케이스가 생성되면 에이전트는 송장 케이스 라인 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 케이스에 송장 또는 송장 라인을 추가할 수 있습니다. 이 작업을 선택하면 새 송장 케이스 라인 기록이 표시됩니다.

에이전트는 송장 케이스 라인 기록에 대한 송장 라인 또는 송장을 선택한 다음 저장을 선택하여 송장 케이스에 송장 케이스 라인으로 추가할 수 있습니다.

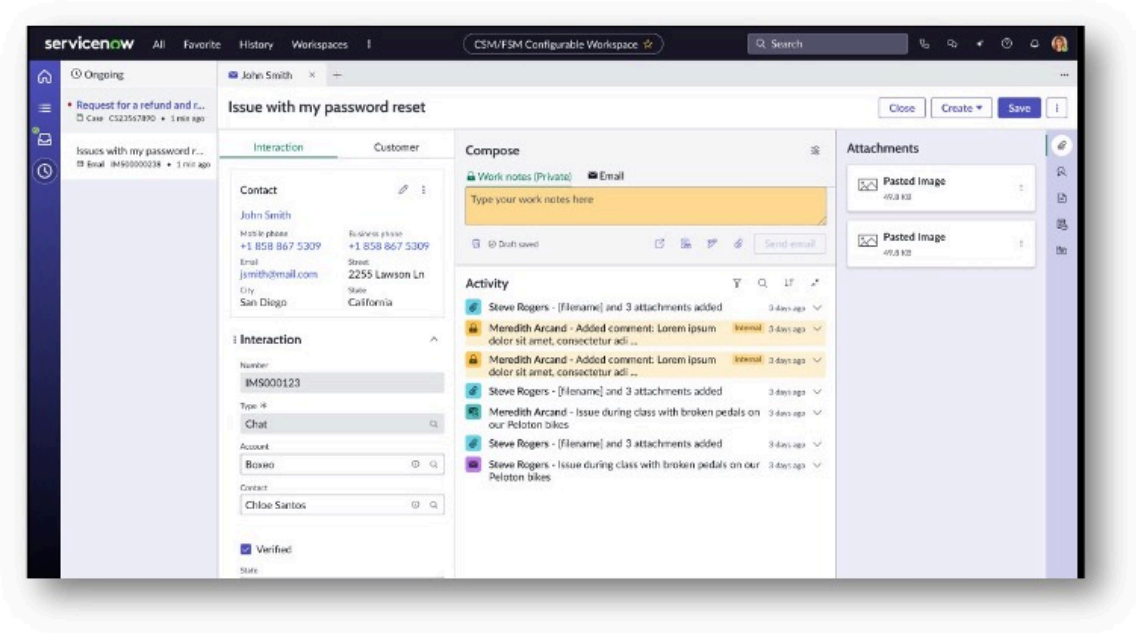
### 에서 이메일 상호작용 사용 제조 상업 운영

이메일 상호작용 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 고객 이메일에서 상호작용을 생성하여 이러한 상호작용을 통해 간단한 고객 쿼리를 해결할 수 있습니다. 고객 쿼리를 해결하기 위해 추가 조사가 필요한 경우 상호작용에서 케이스를 만들 수 있습니다. 이 프로세스는 고객 쿼리 접수 및 쿼리 해결에 필요한 실제 조사에 필요한 작업을 명확하게 제공합니다.

이메일 상호작용 애플리케이션은 다음과 같은 몇 가지 주요 이점을 제공합니다.

- 중복되거나 불필요한 케이스가 생성되지 않도록 하여 운영을 간소화합니다.
- 이메일을 음성, 채팅, 메시징 채널과 같은 상호작용으로도 모델링하여 채널 전반에서 에이전트에게 일관된 경험을 제공합니다.

- 고객 문제 접수에 필요한 작업의 명확성으로, 상호작용으로 표시됩니다.
- 케이스로 대표되는 조사 및 해결에 필요한 노력의 명확성.



이메일 상호작용 애플리케이션은 다음을 수행하여 에이전트에게 도움을 줄 수 있습니다.

- 다른 옴니채널 상호작용과 마찬가지로 이메일 상호작용을 사용 가능한 에이전트에게 라우팅합니다.
- 에이전트와 고객 간의 이메일 통신을 상호작용에 연결합니다.
- 고객으로부터 받은 이메일 응답에 대해 에이전트에게 알립니다.

## 제조 상업 운영 참조

참조 주제는 제조 상업 운영에 대한 추가 정보를 제공합니다.

<p>고객 서비스 관리 참조</p>  <p>참조 주제는 애플리케이션에 제조 상업 운영 대한 고객 서비스 관리 추가 정보를 제공합니다.</p>	<p>주문 관리 참조</p>  <p>참조 주제는 애플리케이션에 제조 상업 운영 대한 주문 관리 추가 정보를 제공합니다.</p>	<p>서비스 브리지 참조</p>  <p>참조 주제는 데이터 모델 및 구성에 대한 서비스 브리지에 제조 상업 운영 대한 추가 정보를 제공합니다.</p>
---	---	--

### 고객 서비스 관리 for 제조 상업 운영 참조

참조 주제는 애플리케이션에 제조 상업 운영 대한 고객 서비스 관리 추가 정보를 제공합니다.

에 대한 고객 서비스 관리자세한 참조 정보는 를 참조하십시오 [고객 서비스 관리 참조](#) .

제조 상업 운영용 고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

용 CSM 작업 공간에는 제조 상업 운영여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

for 와 함께 고객 서비스 관리 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [고객 서비스 관리와 설치되는 구성요소](#) . 제조 상업 운영

### 주문 관리 for 제조 상업 운영 참조

참조 주제는 애플리케이션에 제조 상업 운영 대한 주문 관리 추가 정보를 제공합니다.

제조 기반용 주문 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

에서 제조 상업 운영애플리케이션을 활성화하면 주문 관리 테이블, 속성, 사용자 역할 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

용 플러그인과 함께 판매 및 주문 관리 설치되는 플러그인 제조 기반

설치된 플러그인

플러그인 ID	스토어 앱 이름
sn_ga_exp	Guided Decisions Experience
sn_prd_pm	제품 카탈로그 관리 코어
sn_csm_pricing	가격 관리
sn_ind_tmt_orm	주문 관리

설치된 플러그인

플러그인 ID	스토어 앱 이름
sn_om_tmt	통신, 미디어 및 기술 산업을 위한 Order Management
sn_l2c_core	현금으로 연결 코어
sn_opty_mgmt_core	기획 관리 데이터 모델
sn_opty_mgmt	기획 관리 애플리케이션
sn_quote_mgmt_core	견적 관리 데이터 모델
sn_quote_mgmt	견적 관리 애플리케이션
sn_sales_agmt_core	판매 계약 데이터 모델
sn_sales_agmt_wf	판매 계약 관리
sn_prd_config_ui	제품 구성자
sn_l2c_cust_flows	고객 수명주기 관리 워크플로우
sn_csm_price_mtrx	가격 매트릭스 관리
sn_pss_core	고객 계약 및 권리
sn_contract_ent_wf	계약 및 권리 워크플로우
sn_ent_verify	권리 검증
sn_lead_mgmt_core	리드 관리 데이터 모델
sn_lead_mgmt	리드 관리 애플리케이션

### 제조 상업 운영 참조용 서비스 브리지

참조 주제는 데이터 모델 및 구성에 대한 서비스 브리지에 제조 상업 운영 대한 추가 정보를 제공합니다.

Service Bridge에 대한 자세한 참조 정보는 다음 문서를 참조하십시오 [서비스 브리지 참조](#).

### 앱과 함께 제조 상업 운영 설치되는 구성요소 서비스 브리지

에서 제조 상업 운영애플리케이션을 활성화하면 서비스 브리지 테이블, 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 용 서비스 브리지와 함께 설치되는 플러그인 제조 기반

설치된 플러그인

플러그인 ID	스토어 앱 이름
Sn_sb	서비스 브리지 기본
Sn_sb_pro	제공자의 서비스 브리지
Sn_sb_con	소비자의 서비스 브리지
Sn_sb_rps	서비스 브리지 원격 프로세스 동기화 전송
Sn_sb_om_provider	제공자용 서비스 브리지 Order Management

의 공급자와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소 제조 상업 운영

에서 제조 상업 운영제공자용 애플리케이션을 활성화하면 서비스 브리지 테이블, 사용자 역할을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 설치되는 역할

다음 역할은 for Providers 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다.

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

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 요청자 [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 IT 직원이 서비스 카탈로그에서 제공자의 서비스를 요청하고 모니터링할 수 있습니다.</li> <li><b>i</b> 주: 제공자의 원격 기록 생성자에 액세스해야 하는 고객 직원 구성원에게는 이 역할이 필요합니다.</li> <li>원격 기록 생성자 및 제공자 작업에 대한 액세스를 제공합니다.</li> </ul>	해당 사항 없음
Service Bridge 읽기 [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공자의 고객 서비스 에이전트가 제공자 작업 기록의 내용을 읽을 수 있습니다.</li> <li>애플리케이션에 대한 서비스 브리지 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.</li> </ul>	해당 사항 없음
서비스 브리지 관리자 [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반적으로 고객 및 제공자 측 애플리케이션 관리자에게 서비스 브리지 할당됩니다.</li> <li>모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 권한을 제공합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.요청자</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> <li>sn_sb.읽기</li> <li>flow_designer</li> <li>sn_customerservice.case_viewer</li> <li>sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>카탈로그</li> </ul>

### 설치되는 테이블

다음 테이블은 for Providers 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
권한 있는 사용자 [sn_sb_pro_authorized_user]	인증된 사용자 기록을 포함합니다.
소비자 연결 [sn_sb_pro_consumer_connection]	제공자에 대한 소비자 연결 기록으로, 기본 연결 테이블을 확장합니다.
권리 [sn_sb_pro_entitlement]	기록을 권리 있는 소비자에 연결하는 제공자 권리는 기본 권리 테이블을 확장합니다.
인바운드 필드 [sn_sb_pro_inbound_field]	원격 작업 정의에 대한 제공자 측 인바운드 필드 매핑을 관리합니다.
아웃바운드 필드 [sn_sb_pro_outbound_field]	원격 작업 정의에 대한 제공자 측 아웃바운드 필드 매핑을 관리합니다.
가상 사용자 [sn_sb_pro_persona]	의 서비스 브리지가상 사용자를 관리합니다.
제공자 [sn_sb_pro_provider]	제공자 측 기록을 함께 연결하기 위한 제공자 연결 기록입니다.
제공자 작업 [sn_sb_pro_provider_task]	원격 기록 생성자를 통해 소비자가 생성한 제공자 측의 제공자 작업입니다.
등록 [sn_sb_pro_registration]	서비스 브리지 등록 기록.
원격 선택 정의 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	원격 기록 생성자에 대한 원격 선택 정의입니다.
소비자 기준 [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	원격 기록 생성자에 기인하는 소비자 기준 기록으로, 지정된 원격 기록 생성자에 대해 어떤 소비자에게 권리가 부여되는지를 통제합니다.
원격 서비스 [sn_sb_pro_remote_service]	원격 서비스 기록입니다.
원격 작업 [sn_sb_pro_remote_task]	동기화된 인스턴스에서 상위 작업 간의 데이터 전송을 관리하기 위한 원격 작업입니다.
원격 작업 정의 [sn_sb_pro_remote_task_def]	원격 작업 정의, 원격 작업의 생성 및 처리를 제어합니다.
소비자 기준 [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	원격 작업 정의에 기인하는 소비자 기준 기록으로, 지정된 원격 작업 정의에 대해 어떤 소비자에게 권리가 부여되는지를 통제합니다.
원격 작업 변수 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	원격 작업과 연결된 Glide 변수를 통해 들어오는 동기화 데이터를 표시할 수 있습니다.
서비스 브리지 설정 [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	제공자에 대한 설정 기록은 제공자와 소비자 간의 다양한 서비스 브리지 설정 조정을 관리합니다.
변환 [sn_sb_pro_transform]	제공자 측 변환 기록입니다.

소비자용 앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소

에서 제조 상업 운영소비자용 애플리케이션을 활성화하면 서비스 브리지 테이블, 사용자 역할을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

### 설치되는 역할

다음 역할은 소비자용 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다.

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 관리자 [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반적으로 고객 및 제공자 측 애플리케이션 관리자에게 서비스 브리지 할당됩니다.</li> <li>모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 권한을 제공합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.읽기</li> <li>sn_sb.요청자</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> <li>flow_designer</li> <li>카탈로그</li> </ul>
서비스 브리지 읽기 (sn_sb.읽기)	제공자 작업에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	해당 사항 없음
서비스 브리지 요청자 [sn_sb.requestor]	원격 기록 생성자 및 제공자 작업에 대한 액세스 제공	해당 사항 없음

### 설치되는 테이블

다음 테이블은 소비자용 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다.

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

테이블	설명
권한 있는 사용자 [sn_sb_con_authorized_user]	권한 있는 사용자.
연결 [sn_sb_con_consumer]	소비자 측 연결 기록입니다.
권리 [sn_sb_con_entitlement]	권리를 확장하는 소비자 측 테이블.
인바운드 필드 [sn_sb_con_inbound_field]	원격 작업 정의에 대한 소비자 측 인바운드 필드입니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
아웃바운드 필드 [sn_sb_con_outbound_field]	원격 작업 정의에 대한 소비자 측 아웃바운드 필드입니다.
가상 사용자 [sn_sb_con_persona]	소비자 측 가상 사용자 기록입니다.
제공자 연결 [sn_sb_con_provider_connection]	소비자와 제공자 인스턴스를 연결하는 제공자 연결 기록으로, 기본 연결 테이블을 확장합니다.
제공자 작업 [sn_sb_con_provider_task]	소비자 측 제공자 작업 기록은 제공자 작업 기본 테이블을 확장합니다.
원격 선택 캐시 [sn_sb_con_remote_choice_cache]	원격 선택 쿼리에 대한 소비자 측 캐시입니다.
원격 기록 생성자 [sn_sb_con_remote_record_producer]	소비자 측 원격 기록 생성자 기록입니다.
원격 작업 [sn_sb_con_remote_task]	소비자 측 원격 작업 기록은 원격 작업 기본 테이블을 확장합니다.
원격 작업 정의 [sn_sb_con_remote_task_def]	소비자 측 원격 작업 정의 기록입니다.
원격 작업 변수 [sn_sb_con_remote_task_variable]	Glide Vars를 확장하는 원격 작업 관련 변수 테이블입니다.
서비스 브리지 설정 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	소비자 측 서비스 브리지 설정 기록은 설정 기본 테이블을 확장합니다.
원격 선택 [sn_sb_con_st_remote_choice]	소비자 측 원격 선택 기록입니다.
변환 [sn_sb_con_transform]	소비자 측 변환 기록, 변환 기본 테이블을 확장합니다.

### 제조 상업 운영 사용 사례

이 예에서 제조 상업 운영 응용 프로그램은 가상의 Zenod 제조 회사(OEM) 서비스 브리지 가 프린터와 서비스를 사용하여 전 세계로 상품을 배송하는 운송 회사인 Boxeo 및 많은 사무용 브랜드 및 상업용 기술 용품을 소매업체와 소비자(예: 컴퓨터, 모니터, 프린터, 배송 용품 등).

## 예제 시나리오: 주요 가상 사용자 및 그 이점

스캐너, 프린터 및 기타 다기능 사무용 시스템을 제조 및 판매하는 제조 회사인 Zenod는 기업 고객에게 배송 서비스 패키지를 제공합니다. 고객인 Boxeo는 이 회사와 제휴하여 Zenod 프린터, 배송 소모품 및 서비스를 사용하여 전 세계로 상품을 배송합니다.

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

제조업체(Zenod)는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 원격 카탈로그 항목 및 원격 작업 정의를 사용하여 제품 또는 서비스 카탈로그 게시
- 에이전트 작업 공간에서 실시간으로 요청을 받습니다.
- 고객 및 감시 목록에 있는 채널 파트너에게 해결 릴레이

고객(Boxeo)은 다음을 수행할 수 있습니다.

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

시나리오는 다음과 같은 방식으로 진행됩니다.

1. Zenod는 원격 카탈로그 항목 및 원격 작업 정의를 사용하여 제품 또는 서비스 카탈로그를 게시합니다.
2. Boxeo의 프로덕션 프린터가 다운되고 원격 카탈로그를 사용하여 Zenod에 직접 수리 및 기술 지원을 요청합니다.
3. Boxeo의 생산 프린터가 다운된 동안 Boxeo의 L1은 사건을 처리하고 있으며 해당 정보와 지금까지 수행한 작업을 Zenod에게 전달할 수 있어야 합니다. Boxeo의 L1 및 Zenod는 원격 작업을 사용하여 워크플로를 동기화할 수 있습니다.
4. Zenod의 기술 지원은 에이전트 작업 공간에서 실시간으로 요청을 수신하고, 현재 위치에서 Boxeo를 만나 해결 작업을 진행합니다.

## 예제 제조 상업 운영 및 서비스 브리지 사용 사례

Zenod는 스캐너, 프린터 및 기타 다기능 사무 시스템을 제조하여 도매업체, 중소기업 및 소매 채널을 통해 B2B 및 최종 소비자에게 판매합니다. OfficeMart는 최종 소비자에게 많은 사무용 브랜드와 상업용 기술 용품(예: 사무용 가구, 컴퓨터, 모니터, 프린터, 배송 용품 등)을 판매하는 채널 소매업체입니다. 다음은 Zenod가 채널 소매업체인 OfficeMart와 통신하기 위해 또는 서비스 브리지 그 반대로 통신하는 데 사용할 제조 상업 운영 수 있는 방법의 예입니다.

제조업체(OEM)에서 채널로

1. Zenod는 채널 소매업체에 제품의 리콜을 알리는 케이스를 만들고 채널과 계정을 "경보"로 설정합니다.
2. Office Mart는 인스턴스에 대한 제공자 작업을 수신하고 포털에 완료해야 할 작업으로 나타냅니다.
3. Office Mart는 제품을 구입하거나 라이선스를 받은 고객에게 리콜에 대해 알리는 방법과 같이 리콜과 관련된 작업에 대해 미리 정의된 워크플로를 따릅니다.

OEM(Channel to Manufacturer)

1. OfficeMart에서 제품 또는 서비스 카탈로그를 게시합니다.
2. OfficeMart 구매자가 직원 포털의 서비스 카탈로그(Zenod에서 게시한 원격 카탈로그)를 사용하여 현재 주문에 대한 변경 요청을 합니다. 고객이 변경하려는 내용을 설명하고 서비스 카탈로그를 통해 OfficeMart에 제출하면 시스템이 공급자 인스턴스용 Zenod 서비스 브리지와 동기화되는 소비자 인스턴스에 케이스 작업을 자동으로 생성합니다.
3. 작업이 케이스로 변환됩니다. Zenod 주문 관리 에이전트는 에이전트 작업 공간에서 직접 케이스를 수신하고 해결하기 위해 노력합니다.