



Xanadu 제조

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기술면역

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

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

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

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.
www.servicenow.com/terms-of-use.html

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

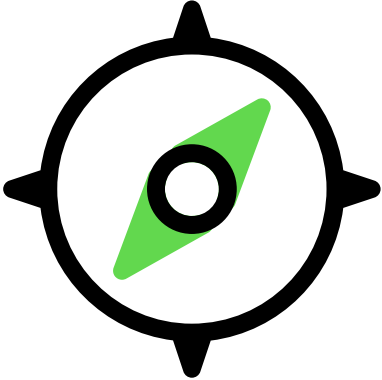
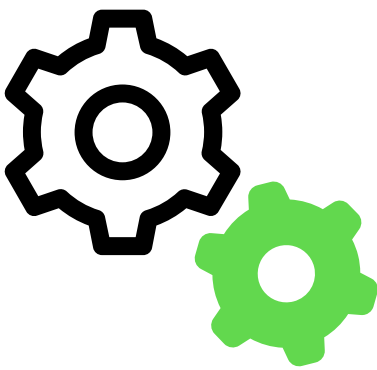

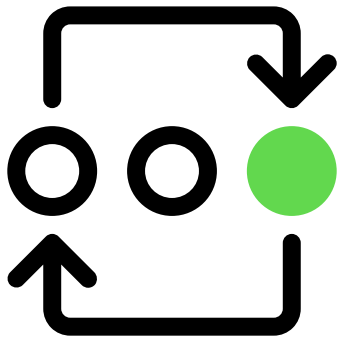
목차

- 제조..... 4
 - 제조 상업 운영 탐색..... 5
 - [store-future: BEGIN review]
 - 제조 상업 운영 다음을 포함하는 제공자용 서비스 브리지..... 7
 - 제조 상업 운영 다음을 가진 소비자의 경우 서비스 브리지..... 9
 - (End)
- 제조 상업 운영 구성..... 10
 - 제공자용 설치 서비스 브리지..... 12
 - 소비자용 설치 서비스 브리지..... 13
 - 앱과 함께 제조 상업 운영 설치되는 구성요소 서비스 브리지 15
- 통합 제조 상업 운영..... 19
- 제조 상업 운영 사용..... 19
 - 제공자용 사용 서비스 브리지..... 20
 - 소비자용 사용 서비스 브리지..... 20
 - 제조 상업 운영 예시..... 20

제조

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

시작하기

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

문제 해결 및 도움 받기

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

제조 상업 운영 탐색

이 제조 상업 운영 솔루션을 통해 조직이 수익을 가속화하고 차별화된 고객 및 채널 경험을 창출하는 동시에 운영 비용을 절감하는 방법을 알아보세요.

개요

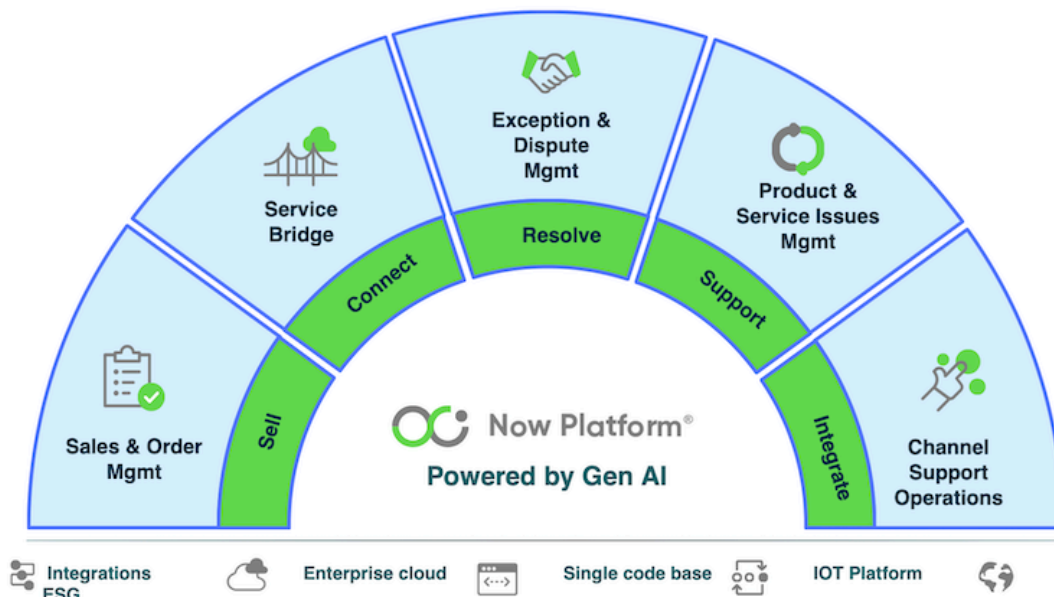
제조 상업 운영 (MCO) 제품은 판매, 지원 및 서비스 운영을 관리할 수 있는 단일 플랫폼을 제공합니다. 예를 들어 기회 생성, 견적, 계약 및 주문 생성, 예외 및 분쟁 해결, 고객 불만 및 제품 또는 서비스 품질 문제 지원, 원활한 채널 운영 활성화를 포함하여 제품, 구독 및 서비스의 엔드 투 엔드 수명주기를 관리할 수 있습니다.

이점

ServiceNow 워크플로우와 결합된 애플리케이션을 통해 제조 상업 운영 조직은 매출을 가속화하고 수익성을 개선하며 탁월한 고객 및 채널 경험을 제공할 수 있습니다.

엔드 투 엔드 작업을 지원하기 위해 예서는 제조 상업 운영 다음과 같은 기능, 역량 및 애플리케이션을 제공합니다.

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



전체 제조 에코시스템을 실시간으로 관리

를 사용하여 서비스 브리지 ServiceNow 에코시스템 전반에서 비즈니스 워크플로우를 안전하게 빌드합니다 제조 상업 운영. 제조업체는 하나의 참여 시스템 내에서 새로운

기능을 채택하고, 제품 오퍼링을 게시하고, 고객, 공급업체, 채널 및 파트너와 동기화할 수 있습니다. 이를 통해 기업은 전체 에코시스템을 실시간으로 쉽게 관리할 수 있으므로 고객과 파트너가 자체 ServiceNow 환경 내에서 작업하여 필요한 모든 요청을 수행할 수 있습니다. 이러한 요청, 인시던트 또는 케이스는 제조업체에 실시간으로 수신되므로 오류와 시간 지연이 제거되고 에이전트 효율성과 고객 만족도가 높아지며 사용자 지정 통합 및 e-bonding 비용이 절감됩니다.

새로운 구독 및 서비스로 성장 가속화

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

자동화된 예외 워크플로우로 민첩성 향상 및 비용 절감

제조 상업 운영은 고객, OEM, 채널 및 기타 가치 사슬 파트너를 하나의 참여 및 조치 시스템과 융합하여 주문 및 송장 예외 관리 프로세스를 자동화하는 데 도움이 됩니다. 지능형 권장 사항, 워크플로우 및 오케스트레이션은 문제와 분쟁을 신속하게 해결하여 에이전트 생산성, 주문 전달 성과 및 현금 수금 주기를 개선하여 수익과 현금 흐름을 높이는 데 도움이 됩니다.

차별화된 고객 및 채널 경험 제공

제조업체는 이를 통해 제조 상업 운영고객과 채널 파트너에게 원활한 협업과 풍부하고 개인화된 경험을 제공하여 파트너십을 강화하고 고객 충성도와 유지율을 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.

주요 기능

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

고객, 파트너 및 제조업체 인스턴스 간의 통합 설정

여러 ServiceNow 인스턴스 간의 통합을 구축하여 사용자 지정 통합을 구성하고 유지 관리할 필요 없이 기업 고객에서 공급업체, 채널, 파트너에 이르기까지 제조 생태계 전반에 걸쳐 원활한 제조 지원과 경험을 제공합니다. 제조 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 주문 예외 및 제품 문제를 관리하고, for 제조 상업 운영을 사용하여 서비스 브리지 고객 인스턴스 간의 통합을 구축합니다.

구독 및 서비스 수명주기 관리

엔드 투 엔드 프로세스를 연결하고, 서비스/판매 시점에서 고객 계약 및 권리를 확인하고, 판매 후 변경 사항을 추적 및 수행하고, 활성화 및 잠재적 수익 손실을 사전에 관리합니다. 제조업체는 사전 판매, 판매 및 판매 후 프로세스의 다양한 단계(즉, 갱신 기회 수명 주기)에서 활동을 관리하기 위해 더 이상 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.

주문-결제 예외 및 분쟁 관리

ERP 및 기타 포인트 시스템과 통합하고, 옴니채널에서 요청을 캡처하고, 요청을 적절한 팀에 지능적으로 라우팅하고, 협업, 해결 및 승인 프로세스를 오케스트레이션합니다. SLA 및 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 문제 및 분쟁을 방지하고 고객의 불만과 수익 및/또는 현금 손실을 방지합니다.

제품 품질 문제 및 사후 서비스 지원

다른 시스템과 통합하고, POS(Point of Service)에서 에이전트가 데이터를 사용할 수 있도록 하고, 구성 가능한 케이스 유형, Playbook, 문제 관리 워크플로우 및 에이전트 작업 공간을 통해 고객, 내부 팀 및 이해 관계자와 원활하게 소통합니다. 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 등과 같은 내부 팀과의 단절을 방지합니다. 을 사용하여 제조 상업 운영고객, 설치 기반, 주문, 보증, 계약, 권리 및 제품에 대한 완전하고 일관된 정보를 유지합니다.

채널 지원 운영

셀프 서비스 기능을 제공하고 제품, 구독 및 서비스에 대한 요청을 지원하며 사전 예방적이고 일관된 실시간 통신을 제공합니다. 서비스 모델 기반 기능을 사용하여 조직, 계층 구조 및 최종 고객과의 관계를 정의합니다. 유지 보수 및 수리를 위해 가장 가까운 딜러 및 서비스 제공업체에 서비스 요청을 사전에 전송하여 보증 청구 및 리콜과 같은 서비스 프로세스를 간소화합니다. 딜러, 서비스 제공업체 및 소매업체를 포함한 채널 파트너의 문의, 요청 및 문제에 대한 일관되지 않고 지연되며 부적절한 응답으로 인한 불만을 방지합니다.

제조 상업 운영 다음을 포함하는 제공자용 서비스 브리지

서비스 브리지 애플리케이션 기능을 제조 상업 운영 사용하여 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 소비자로부터 생성된 요청을 수신 및 이행하고, 소비자 인스턴스와의 통합을 수립합니다.

제공자 인스턴스는 고객, 딜러 및 파트너와 같은 최종 사용자에게 서비스 브리지를 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 생태계 내의 인스턴스와 통합합니다.
- 고객, 공급자, 채널 또는 제조 파트너 ServiceNow[#]의 인스턴스에서 인스턴스에 대한 서비스 요청을 수신하고 이행합니다.

제조업의 공급자는 소비자에게 다음과 같은 다양한 유형의 지원을 제공하는 데 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 필요)

서비스 브리지주요 기능용 제조 상업 운영

원격 카탈로그	제공자 인스턴스에서 워크플로우 및 통합을 통해 공유 카탈로그의 개발을 유지하면서	고객, 채널, 파트너는 자체 카탈로그를 만들지 않고 OEM의 원격 카탈로그를 활용할 수
---------	--	--

서비스 브리지주요 기능용 제조 상업 운영

	소비자에게 인스턴스의 네이티브 카탈로그 항목을 제공합니다.	있으므로 비용을 절감하고 오류를 줄이며 고객 경험을 높일 수 있습니다. 또한 OEM과 소비자의 효율성과 생산성을 높입니다.
원격 작업	맞춤형 eBonding을 위한 지속 가능한 대체품. ServiceNow 에코시스템 전반에서 손쉽게 협업합니다. 전통적인 E-Bonding에 대한 기본 대안. 작업 간 통합을 활성화합니다.	비용이 많이 들고 오류가 발생하기 쉬운 통합을 구축할 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. 동기화하기 위한 사전 예방적 케이스 플로우가 있습니다.	회수 관리와 같은 경보 프로세스 또는 알림 프로세스의 자동화 비용을 단순화하고 높입니다. 서비스 제공 품질을 개선하고 작업 할당을 간소화합니다.
스크래치 패드	스크래치패드를 사용하면 원격 작업 또는 제공자 작업을 통해 인스턴스 간에 변수를 "임시"로 공유할 수 있습니다.	인스턴스 간 데이터 동기화를 단순화하고 채택 노력을 줄입니다. 빠른 데이터 입력 및 검색, 데이터를 캡처하고 스크래치패드에서 직접 업데이트하여 소요 시간을 줄입니다.
권한 있는 사용자	고객 인스턴스에서 원격 기록 생성자의 사용자 수준 역할 기반 액세스 통제를 활성화합니다.	액세스 제어에 기반한 사용자 수준 역할 채택으로 인한 불일치 가능성을 방지합니다. 데이터 불일치를 통한 접근 오류를 줄여 규정 준수 위험 감소
제공자 작업(기록 생성자)	케이스와 같은 관련 작업을 제공자 작업으로 소비자에게 동기화하여 제공자가 ServiceNow를 사용하는 소비자와 투명하게 협업할 수 있도록 합니다.	인스턴스 간 데이터 동기화를 단순화하고 서로 다른 인스턴스의 케이스 간 데이터 불일치를 방지합니다.
구성 수정	원격 기록 생성자, 원격 작업 정의 및 기초 데이터 동기화 오퍼링의 구성을 업데이트하여 소비자에게 부여할 수 있는 새 개정을 생성할 수 있습니다. 업데이트된 기능이 포함된 권리의 새로운 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 애플리케이션을 아직 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	이 기능을 사용하면 제공자가 소비자와 서비스 브리지 애플리케이션 업데이트를

서비스 브리지 주요 기능용 제조 상업 운영

	애플리케이션(N-2 이내)을 실행할 수 있습니다.	조정할 필요가 없으며, 제공자가 아직 업그레이드하지 않은 소비자를 지원하면서 새로운 기능을 채택할 수 있습니다. Service Bridge 지원 가능성 및 확장성이 향상되고 제공자는 향상된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.
주문 관리 지원	제품 오퍼링이 판매 및 주문 관리(SOM)에 정의되면 관리자는 원격 카탈로그 항목을 지정할 수 있으며, 오퍼링은 권한이 부여된 Service Bridge 연결 고객의 서비스 카탈로그에 원격 기록 생성자로 게시됩니다.	고객은 Service Bridge 원격 기록 생성자를 사용하여 연결된 Service Bridge 제공자로부터 판매 및 주문 관리(SOM) 제품 오퍼링을 주문할 수 있으므로 주문을 더 빠르게 이행하고 정확도를 높이며 고객 만족도를 높일 수 있습니다.

를 사용하여 제조 상업 운영 제공자를 설정하는 서비스 브리지 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오. [제공자를 위한 서비스 브리지 설치 제조 상업 운영.](#)

제조 상업 운영 다음을 가진 소비자의 경우 서비스 브리지

소비자가 필요한 모든 요청을 할 수 있도록 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 제조 상업 운영 사용하십시오.

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

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

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

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

서비스 브리지 소비자용 주요 기능

원격 선택	원격 카탈로그 항목을 제출하는 동안 제공자 데이터에	기초 데이터를 소비자 인스턴스에 복제할 필요가 없습니다. 적시에 올바른
-------	------------------------------	---

서비스 브리지 소비자용 주요 기능

	실시간으로 직접 액세스할 수 있습니다.	정보를 확보하면 오류 가능성이 줄어들고 비용이 절감됩니다.
변환 프레임워크	제공자 또는 소비자가 원격 작업에 대한 인바운드 및 아웃바운드 데이터를 변환할 수 있습니다. 상태 및 우선순위와 같은 정적 선택 사항으로 필드를 쉽게 변환할 수 있습니다. 고급 스크립팅된 변환은 복잡한 논리를 허용합니다.	에이전트가 인시던트, 케이스 및 소비자 요청을 해결하는데 더 집중할 수 있도록 서로 (OEM, 소비자) 간의 통신을 단순화합니다.
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 서비스 브리지 애플리케이션 업데이트를 조정할 필요가 없으며, 제공자가 아직 업그레이드하지 않은 소비자를 지원하면서 새로운 기능을 채택할 수 있습니다. Service Bridge 지원 가능성 및 확장성이 향상되고 제공자는 향상된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.
소비자 사전 플로우	소비자는 소비자와 제공자의 제공자 작업 간에 데이터를 동기화해야 하는지 여부와 시기를 제어할 수 있습니다. 플로우를 서비스 브리지 원격 기록 생성자(RRP)와 연결하고 요청/작업이 제공자와 동기화되기 전에 승인과 같은 소비자 정의 프로세스를 실행할 수 있습니다.	소비자 사전 플로우를 통해 Service Bridge 제공자는 현재 소비자에 대한 서비스를 개선하고 이 기능이 필요한 추가 고객으로 확장할 수 있습니다.
주문 관리 지원	제품 오퍼링이 판매 및 주문 관리(SOM)에 정의되면 관리자는 원격 카탈로그 항목을 지정할 수 있으며, 오퍼링은 권한이 부여된 Service Bridge 연결 고객의 서비스 카탈로그에 원격 기록 생성자로 게시됩니다.	고객은 Service Bridge 원격 기록 생성자를 사용하여 연결된 Service Bridge 제공자로부터 판매 및 주문 관리(SOM) 제품 오퍼링을 주문할 수 있으므로 주문을 더 빠르게 이행하고 정확도를 높이며 고객 만족도를 높일 수 있습니다.

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

제조 상업 운영 구성

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

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

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

애플리케이션 설치 및 구성 제조 상업 운영

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

MCO 구성 작업

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

MCO 구성 작업

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

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

에서 제공자를 위한 서비스 브리지 설치 제조 상업 운영

관리자 역할이 있는 경우 와 함께 제조 상업 운영사용할 sn_sb_pro(for Providers) 애플리케이션을 설치할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 관련된 ServiceNow[#] Store 데모 데이터 및 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

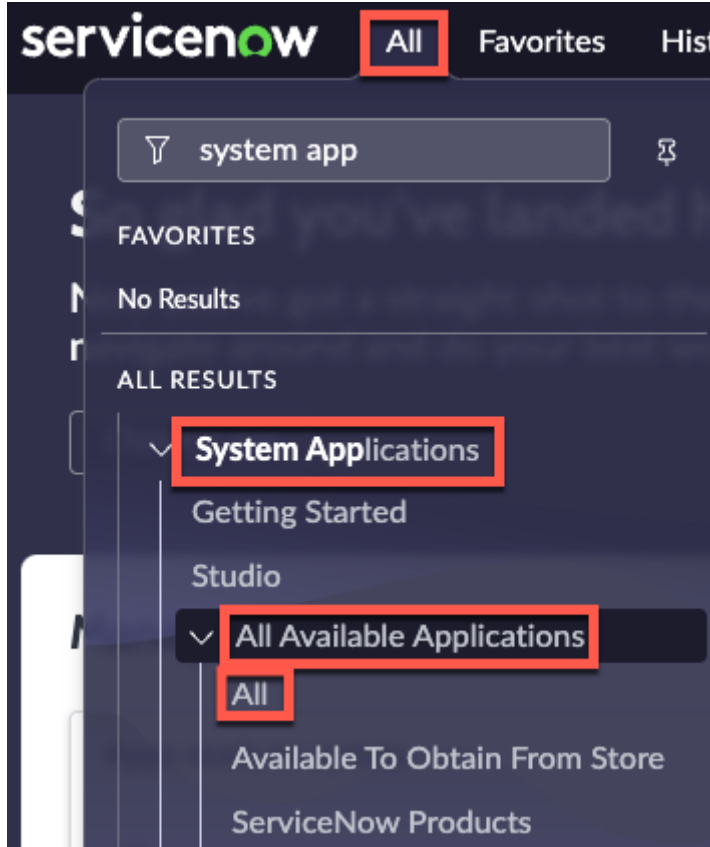
다음 플러그인은 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지제조 상업 운영함께 자동으로 설치됩니다.

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

이 외에도 역할, 비즈니스 규칙, 테이블 및 플로우를 포함한 여러 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [Components installed with Service Bridge for Providers](#) .

프로시저

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



- 서비스 브리지 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 for Providers 애플리케이션 (sn_sb_pro)을 찾습니다.

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

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

- 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

에서 소비자용 설치 서비스 브리지 제조 상업 운영

관리자 역할이 있는 경우 소비자용 애플리케이션을 와 함께 제조 상업 운영 사용할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow[#] Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

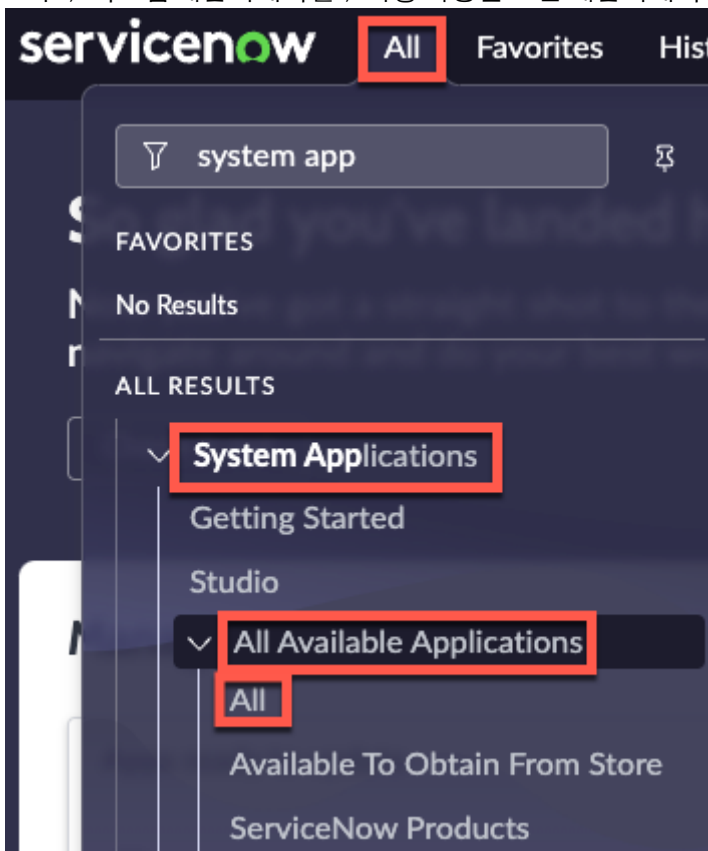
다음 플러그인은 for Consumers 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 설치됩니다 제조 상업 운영.

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

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

프로시저

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



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

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

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 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.

앱과 함께 제조 상업 운영 설치되는 구성요소 서비스 브리지

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

의 제공자용 앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소 제조 상업 운영

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

설치되는 역할

for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 역할이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

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

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

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

설치되는 테이블

다음 테이블은 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

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

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

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

소비자용과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소

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

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

설치되는 역할

다음 역할이 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

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

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

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

설치되는 테이블

다음 테이블은 for Consumers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

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

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

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

통합 제조 상업 운영

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

제조 상업 운영은 다음 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

Field Service Management

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.

Strategic Portfolio Management

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

제조 상업 운영 사용

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

와 함께 제조 상업 운영사용하면 서비스 브리지 제조업체는 B2B 고객, 공급업체, 채널 파트너 또는 제3자 물류 파트너(3PL)와 여러 부서에 걸쳐 회사 내에서 연결할 수 있습니다.

제공자용 사용 서비스 브리지

의 제공자제조 상업 운영용 를 사용하는 서비스 브리지 제조업체로서 서비스 브리지를 사용하여 서비스 카탈로그에서 요청을 제출하고 인스턴스에서 ServiceNow[#] 주문 이행을 추적하는 방법을 알아봅니다.

소비자용 사용 서비스 브리지

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

제조 상업 운영 예시

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

예제 시나리오: 주요 가상 사용자 및 그 이점

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

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

제조업체 (Zenod)는 다음을 수행 할 수 있습니다.

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

고객(Boxeo)은 다음을 수행할 수 있습니다.

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

시나리오는 다음과 같은 방식으로 진행됩니다.

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

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

예제 제조 상업 운영 및 서비스 브리지 사용 사례

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

제조업체(OEM)에서 채널로

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

제조업체 간 채널(OEM)

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