



요코하마 소매업

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계면역

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

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

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

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

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

목차

- 소매..... 4
 - 소매 코어..... 4
 - 소매 코어 탐색..... 5
 - 소매 코어 구성..... 10
 - 소매 조직에 대한 지원 요청 생성..... 21
 - 소매 조직에 대한 지원 요청 해결..... 22
 - 소매 포털 탐색..... 24
 - Retail Operations Core에서 AI 에이전트 사용 케이스 사용..... 29
 - 소매 코어 참조..... 29
 - 소매 작업 관리 코어..... 34
 - 소매 작업 관리 Core 탐색..... 36
 - 소매 작업 관리 코어 구성..... 39
 - 에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어..... 45
 - 소매 작업 관리 Core에서 CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 문제 보고..... 47
 - 소매 작업 관리 코어 참조..... 48

소매

소매 산업 제품은 소매 프로세스를 최적화하는 데 도움이 되는 애플리케이션 제품군을 사용자에게 제공합니다.

ServiceNow 소매 포트폴리오에는 소매 프로세스를 최적화하도록 설계된 소매 운영 및 소매 작업 관리라는 두 가지 애플리케이션이 포함됩니다.

소매 운영은 일상적인 작업과 문제 해결을 자동화하여 셀프 서비스를 개선하고 고객 서비스에 시간을 할애합니다. 매장과 본사 간의 원활한 커뮤니케이션과 가시성을 보장하여 고객 경험과 직원 생산성을 개선하는 동시에 비용을 절감합니다.

소매 작업 관리는 소매 직원을 위해 작업 계획, 구성 및 할당을 최적화합니다. 이는 광범위한 ServiceNow 플랫폼의 도구를 활용하여 여러 위치에 대한 케이스를 동시에 생성하여 특정 소매 사용 사례를 지원합니다.

소매 코어



팀이 일상적인 소매 운영을 관리할 수 있도록 권한을 부여합니다.

소매 작업 관리



스토어 작업을 최적화하여 소매 일정을 간소화합니다.

소매 코어

이 ServiceNow[#] 소매 코어 애플리케이션은 셀프 서비스로 작업을 자동화하고 문제를 신속하게 해결하여 고객에게 서비스를 제공하는 시간을 확보함으로써 관리자와 직원에게 일상적인 소매 운영을 관리할 수 있는 권한을 부여합니다. 이를 통해 매장과 본사 간의 원활한 양방향 커뮤니케이션과 가시성이 가능합니다. 직원 생산성을 높이고 비용을 절감하는 동시에 훌륭한 고객 경험을 제공하는 데 도움이 됩니다.

시작

<p>탐색</p>  <p>Retail Core의 이점과 사용 방법에 대해 자세히 알아보세요.</p>	<p>구성</p>  <p>Retail Core를 설치하고 환경을 구성합니다.</p>	<p>요청</p>  <p>소매 조직에 대한 지원 요청을 생성합니다.</p>
<p>해결</p>  <p>소매 지원 요청을 해결하고 추적합니다.</p>	<p>포털</p>  <p>셀프 서비스 도구를 활용하고, 케이스를 확인하고, 메트릭에 대한 가시성을 확보합니다.</p>	<p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 소매 핵심 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p>

기계면역

문제 해결 및 도움 받기

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

소매 코어 탐색

애플리케이션 구현을 소매 코어 시작하거나 확장하는 경우 소매 조직을 최적화하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

소매 운영 핵심 개요

이 ServiceNow[#] 소매 코어 애플리케이션은 운영을 간소화하고 소매 조직 위치 및 본사와의 통신을 최적화합니다. 이 애플리케이션은 및 현장 서비스 관리의 고객 서비스 관리 기존 기능을 기반으로 구축되어 워크플로우를 최적화하고, 조정을 개선하며, 프론트라인 및 백엔드 운영을 모두 지원하여 원활하고 효율적으로 실행됩니다.

소매 코어 는 다음을 수행하는 데 도움이 됩니다.

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

소매 코어 사용자

사용자

사용자	설명
스토어 어소시에이트	매장 직원은 매장 작업을 수행하고, 매장을 구성하고, 문제를 가장 먼저 발견하고 보고하며, 고객과 소통합니다.
스토어 매니저	스토어 관리자는 스토어를 관리하거나, 문제를 해결하거나, 필요한 경우 중앙 운영 팀에 도움을 요청합니다. 문제가 시간 내에 해결되지 않고 직원 및 일정을 관리하지 않으면 현지 공급업체에 연락하기 위해 개입합니다.
지역 관리자	지역 관리자는 여러 소매점 위치를 감독하여 해당 지역의 계층 구조 전반에서 문제와 해결 상태를 파악합니다.
영역 관리자	시장 관리자라고도 하는 영역 관리자는 여러 지역을 감독하고 스토어 계층 구조 전반의 문제와 해결 상태를 파악합니다.
중앙 운영 지원	중앙 운영 지원은 매장 관리자와 협력하여 매장에 대한 질문과 요구 사항을 해결하고, 문제 해결을 수행하며, 회사 현장 직원 또는 외부 공급업체 벤더와 상호작용합니다. 그들은 작업 및 표준 운영 절차를 생성할 책임이 있습니다. 이들은 보안, IT Service Management (ITSM) 및 중앙 고객 지원과 관련된 케이스를 포함하여 자신에게 라우팅된 케이스에 대해 이행 에이전트 역할을 합니다.

소매 코어 워크플로우

소매 코어



소매 코어 워크플로우

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

소매 코어 이점

소매 운영의 이점

혜택	기능	사용자
소매 조직 정보를 디지털화하고 설정 환경을 간소화합니다.	소매 코어 데이터 모델	관리자
지원 요청 생성 및 이행을 활성화하여 소매 운영을 자동화합니다.	소매 케이스 개요	스토어 직원, 스토어 관리자

다음으로 살펴볼 내용

소매 코어 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

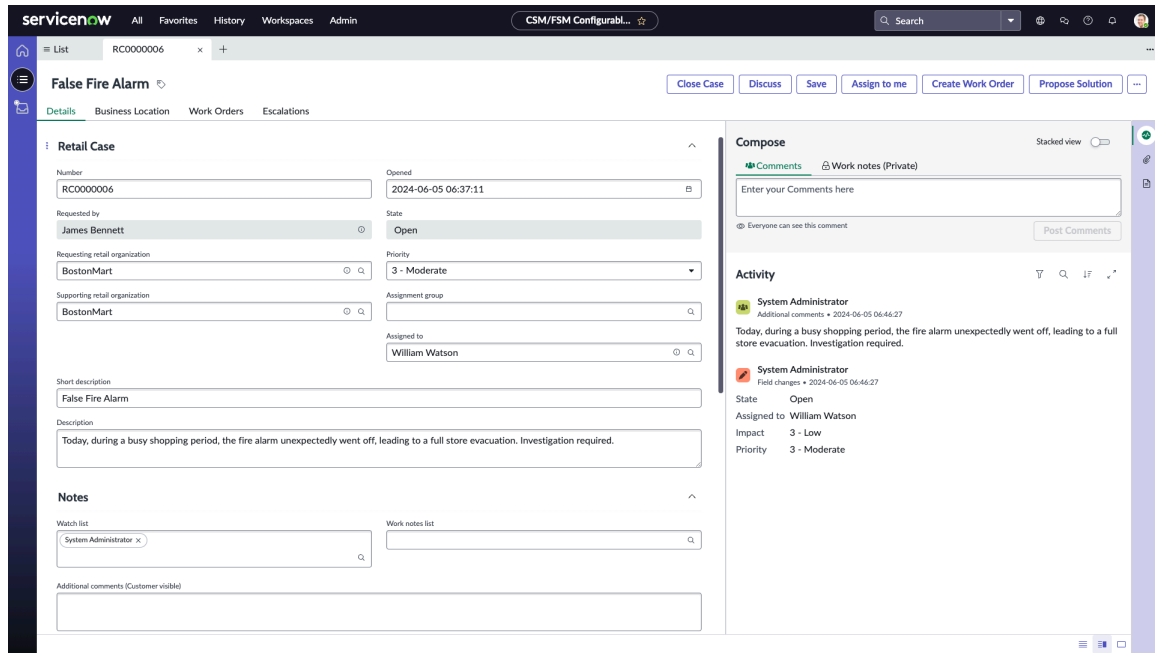
- [소매 코어 구성](#)
- [소매 조직에 대한 지원 요청 생성](#)
- [소매 조직에 대한 지원 요청 해결](#)
- [소매 코어 참조](#)

소매 케이스 개요

소매 케이스 생성을 사용하면 소매 조직 지원 사용 사례에 대한 주요 소매 콘텐츠를 표시하여 지원을 간소화할 수 있습니다.

케이스는 서비스를 조정하는 데 사용되는 중앙 객체 고객 서비스 관리입니다.

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



소매 케이스에는 다음과 같은 관련 목록이 있습니다.

- 작업 - 소매 케이스와 연결된 모든 작업을 표시합니다. 새로 만들기를 선택하여 선택한 소매 케이스에서 직접 새 작업을 만들 수 있습니다.
- 작업 주문 - 소매 케이스와 연결된 모든 작업 주문을 표시합니다.
- 에스컬레이션 - 소매 케이스에서 생성된 모든 에스컬레이션을 표시합니다. 새로 만들기를 선택하여 새 에스컬레이션을 추가하거나 관련 링크 아래에서 케이스 에스컬레이션 해제를 선택하여 케이스를 디에스컬레이션할 수 있습니다.

주:
 소매 케이스를 에스컬레이션하려면 **sn_customerservice.escalation_requester** 역할이 있어야 하고, 소매 케이스를 에스컬레이션 해제하려면 **sn_customerservice.deescalation_requester** 역할이 있어야 합니다.

소매 케이스에는 이 소매 케이스와 연결된 모든 작업을 표시하는 작업 관련 목록이 포함되어 있습니다. 새로 만들기를 선택하여 선택한 소매 케이스에서 직접 새 작업을 만들 수 있습니다.

소매 케이스를 사용하여 소매 조직에 대한 지원 요청을 생성하고 이행하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 [소매 조직에 대한 지원 요청 해결](#) 참조하십시오. [소매 조직에 대한 지원 요청 생성](#).

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

소매 포털

소매 포털은 셀프 서비스 도구를 사용하고, 케이스를 보고, 소매 조직의 메트릭에 대한 가시성을 확보할 수 있는 향상된 환경을 제공합니다.

servicenow Tours System Administrator

Catalog Knowledge Cases & tasks More information

Good Morning System Administrator
How can we help you today?

Report an issue Browse catalog

Search or request something

MiamiMart

- 3 Open P1 cases
- 1 Unassigned cases
- 0 My assigned cases
- 1 SLA breached cases

Recently updated

- Cases
- Tasks

Cases

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail orga
RC0001011	Compliance Audit Response	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels l...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart

Showing 1 - 5 of 11

Quick Links

- Flash sale in stores: Get ready for an exciting Flash Sale happening across all stores!
- Customer loyalty program update: Exciting updates to our Customer Loyalty Program with more rewards and easier...
- New POS system rollout: We are excited to announce the new POS system to improve efficiency and customer...
- Employee tr: We are excite Training Program

Most popular articles

- Troubleshooting a desktop screen not working: If your desktop screen is not working, it can be due to a power supply problem or... System Administrator (12 Views • 19d ago • 5)
- Resolving POS issues: The Point of Sale (POS) system is critical for smooth store operations. When issue... System Administrator (7 Views • 19d ago • 5)
- How to apply for leaves by employees: This article provides detailed instructions for employees on how to apply for leaves... System Administrator (5 Views • 19d ago)
- Store he: Maintain hygiene i System A (4 Views •)

소매 포털 사용에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- [소매 포털 탐색](#)
- [소매 포털을 사용하여 문제 보고](#)
- [소매 포털에서 케이스 관리](#)
- [소매 포털에서 지식 문서 보기](#)
- [소매 포털에서 연결된 소매 조직 보기](#)
- [소매 KPI 위젯 추가 및 구성](#)

소매 코어 구성

의 구현을 소매 코어계획하고 구성합니다.

구성 개요

1. 소매 코어 활성화

관리자 역할을 가진 사용자는 애플리케이션을 설치할 수 있습니다 소매 코어 .

2. 소매 코어 사용자에게 역할 할당

소매 사용자에게 조직과 자신이 관리하는 계층 구조를 파악할 수 있도록 특정 역할을 할당합니다.

3. 소매 직원에 대한 관련 당사자 구성 구성

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

4. 소매 조직 생성

매장 직원 관리를 단순화하는 계층적 스토어 및 프랜차이즈 관리를 지원하는 소매 조직을 생성합니다.

5. 소매 조직에 구성원 추가

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

6. 조직 구조 구성

에서 소매 코어소매 조직의 구조를 구성합니다.

7. 소매 지원 팀 설정

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

8. 소매 KPI 위젯 추가 및 구성

포털에 소매 KPI 위젯을 추가하고 해당 데이터, 모양 및 동작을 수정합니다. 소매 KPI 위젯을 사용하여 포털에 카드 형식으로 보고서 데이터를 표시할 수 있습니다.

9. 소매 코어용 Playbook 구성

소매 코어

10. 에 대한 옴니채널 커뮤니케이션 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 옴니채널 지원을 제공하여 고객이 가장 편한 곳에서 고객을 만날 수 있습니다.

11. 를 위한 케이스 관리 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 에서 케이스 관리를 사용하는 동안 필요에 따라 소매 케이스를 고객 서비스 관리생성할 수 있습니다.

12. 용 비즈니스 위치 서비스 포털 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 비즈니스 위치 서비스 포털을 사용하여 소매 케이스 지원 요청을 생성하고 종결할 수 있습니다.


13. 에 대한 작업 주문 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 소매 케이스에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

소매 코어 활성화

관리자 역할이 있으면 소매 코어 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 소매 운영에 대한 데모 데이터가 포함되어 있습니다. 관련 ServiceNow[#] Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치합니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보



다음 항목이 소매 코어 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인
- ServiceNow[#] Store 애플리케이션
- 관련 업체 구성

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 소매 코어 애플리케이션을 찾습니다.
애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 [ServiceNow Store](#)  웹 사이트를 방문하십시오. 릴리스된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보는 [스토어 릴리스 정보를](#)  참조하세요.
3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow[#] Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

소매 코어 사용자에게 역할 할당

소매 사용자에게 조직과 자신이 관리하는 계층 구조를 파악할 수 있도록 특정 역할을 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

역할은 소매 코어 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

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

i 주:

소매 조직의 초기 설정 프로세스 중에 사용자 역할을 구성할 수 있습니다. 사용자 역할은 이후에는 필요에 따라 언제든지 구성할 수도 있습니다.

에 소매 코어포함된 역할 목록은 의 [소매 코어와 함께 설치되는 구성요소소매](#) 운영과 함께 설치되는 기본 역할 테이블을 참조하십시오.

개별 사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 [Assign a role to a group](#).

프로시저

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

소매 직원에 대한 관련 당사자 구성 구성

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

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

이름	기본 책임
영역 관리자	위치 관리자 기고자
지역 관리자	위치 관리자 기고자
스토어 직원 - 이행자	위치 에이전트
스토어 어소시에이트	위치 기고자
스토어 관리자 - 이행자	위치 관리자 이행자
스토어 매니저	위치 관리자 기고자

사용자와 관련된 책임을 추가, 제거 또는 변경할 수 있습니다. ServiceNow는 기존 구성을 수정하는 대신 새 관련 당사자 구성을 생성할 것을 권장합니다.

자세한 내용은 의 [Create related party configurations](#) 서비스 조직 책임 테이블을 참조하십시오.

프로시저

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

소매 조직 생성

매장 직원 관리를 단순화하는 계층적 스토어 및 프랜차이즈 관리를 지원하는 소매 조직을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

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

필드	설명
식별 번호	이 소매 조직을 식별하는 데 사용되는 영숫자 코드입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
이름	이 소매 조직의 이름입니다.
소유권	이 소매 조직의 소유권 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 회사 소유 ○ 프랜차이즈
상위 서비스 조직	이 소매 조직에 연결된 상위 소매 조직입니다. 생성하는 소매 조직의 계층 구조를 정의합니다.
유형	소매 조직의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 비즈니스 위치 ○ 비즈니스 그룹 <p>지역 또는 영역을 생성하려면 비즈니스 그룹을 선택합니다. 스토어를 생성하려면 비즈니스 위치를 선택합니다.</p>
소매 하위 유형	소매 하위 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 스토어 ○ 지역 ○ 디비전 ○ 영역 ○ 지구
매니저	이 소매 조직과 연결된 관리자입니다.

필드	설명
	이 값과 연결된 사용자에게 이 위치에 대한 위치 관리자 기고자 책임이 자동으로 할당됩니다.
주력 상품	이 소매 조직이 플래그십 소매 조직 위치로 간주되는지 여부를 나타냅니다.
주소	이 조직이 위치한 도로명 주소입니다.
구/군/시	이 조직이 위치한 도시입니다.
국가	조직이 위치한 국가입니다.
우편 번호	이 조직의 위치와 연결된 우편 번호입니다.
전화	이 소매 조직과 연결된 전화 번호입니다.
이메일	이 소매 조직과 연결된 이메일 주소입니다.
웹 사이트	이 소매 조직과 연결된 웹 사이트입니다.

5. 제출을 선택합니다.

소매 조직에 구성원 추가

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 소매 서비스 관리 > 소매 조직.
2. 소매 조직을 선택합니다.
3. 관련 링크에서 구성원 추가를 선택합니다.
4. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
소매 조직	구성원을 추가할 연결된 소매 조직입니다.
구성원 추가	이 사용자가 새 구성원인지 기존 구성원인지를 나타냅니다. 이 사용자가 기존 구성원인 경우 구성원 패널을 사용하여 사용 가능 패널에서 사용자를 선택할 수 있습니다. 그런 다음 오른쪽 화살표를 사용하여 선택한 패널로 이동합니다.
이름	구성원의 이름입니다.
성	구성원의 성 또는 성입니다.
사용자 ID	이 구성원의 연결된 사용자 ID입니다.
이메일	이 구성원과 연결된 이메일 주소입니다.

필드	설명
구성원	이 구성원의 역할입니다. 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 영역 관리자 ○ 지역 관리자 ○ 스토어 직원 ○ 점포 관리자

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

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

조직 구조 구성

에서 소매 코어소매 조직의 구조를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

소매 조직 구조에서 실제 매장, 지역 및 국가는 계층 구조로 구성됩니다. 소매업체는 일반적으로 이러한 계층 수준을 기반으로 구조를 구성합니다.

소매업체의 규모에 따라 계층 구조 내의 다양한 수준으로 지원 팀을 구성할 수 있습니다. 지원 팀은 여러 지역과 지역에 분산되어 다음과 같은 유형의 지원을 제공할 수 있습니다.

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

프로시저

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

소매 지원 팀 설정

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

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

개별 사용자가 아닌 그룹에 역할을 할당하면 그룹 구성원이 역할을 상속합니다.

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

프로시저

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

소매 KPI 위젯 추가 및 구성

보고서 데이터를 포털에 카드 형식으로 표시합니다. 소매 KPI 위젯을 추가하고 구성하여 보고서 데이터를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

Retail Core [com.sn_retail_core] 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 [Retail Core 활성화](#) 를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [구성 가능 포털 위젯용 페이지 생성을](#) 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 포털 > 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 소매 포털 페이지를 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어옵니다.
6. 컨테이너에서 더하기 단추를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 **Retail KPI**를 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너에 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 데이터 목록 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘 () 을 선택합니다.
11. 인스턴스 옵션 페이지의 데이터 필드에 다음 JSON 코드를 붙여 넣어 목록을 구성합니다.

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
```

```

"relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
"02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
"reports": [
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
}
],
"order": 10
},
{
"title": "KPIs for store manager fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
}
],
"order": 20
},
{
"title": "KPIs for store manager contributor",
"relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
}
}

```

```

},
{
  "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
  "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
  "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
  "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
}
],
"order": 30
},
{
  "title": "KPIs for store associate fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 40
},
{
  "title": "KPIs for store associate contributor",
  "relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
}
],
{
  "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
  "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 50
},
{
  "title": "KPIs for all users",
  "reports": [

```

```
{
  "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
  "link":
  "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
  "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
  "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
  "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
  "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
  "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
  "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
}
],
"order": 60
}
```

i 주:

자세한 내용은 [소매 KPI JSON 매개변수](#) 문서를 참조하십시오.

sys_report 테이블 기록을 검토하여 소매 KPI 위젯과 함께 사용 중인 구성을 확인합니다.

12. 인스턴스 양식에서 필드를 입력합니다.

13. 저장을 선택합니다.

소매 **KPI JSON** 매개변수

JSON 매개변수는 포털 페이지에서 소매 KPI 목록 위젯의 여러 측면을 정의합니다.

i 주:

이 정보는 사용자가 JSON 코드 형식에 익숙하다고 가정합니다.

필드	설명
제목	관련 당사자 유형 및 해당 보고서 또는 KPI에 대해 수행된 구성을 이해하기 위한 자리 표시자 제목입니다.
relatedPartyTypes	언급된 보고서를 표시할 관련 당사자 유형 sys_ids(테이블: (sn_customerservice_related_party_configuration))의 배열입니다.
보고서	각 보고서에 report_id에 대한 정보와 탐색할 링크가 있는 보고서의 배열입니다.
report_id	표시할 보고서의 sys_id입니다(테이블: (sys_report)).
링크	KPI를 선택할 때 접근하는 웹 페이지입니다.
순서	실행 순서를 정의하는 번호 필드입니다. 낮은 값이 먼저 평가됩니다.

소매 코어용 **Playbook** 구성

소매 코어 사용자는 Playbook을 사용하여 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업 및 활동을 수행할 수 있습니다.

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

- 플레이북 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 해당 활동을 완료하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 처리하는 데 필요한 스테이지와 활동을 완료합니다.

에 소매 코어 사용할 플레이북은 Customer Service Management와 마찬가지로 구성됩니다.

플레이북 경험 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Configure Playbooks for Customer Service Management](#).

에 대한 옴니채널 커뮤니케이션 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 옴니채널 지원을 제공하여 고객이 가장 편한 곳에서 고객을 만날 수 있습니다.

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

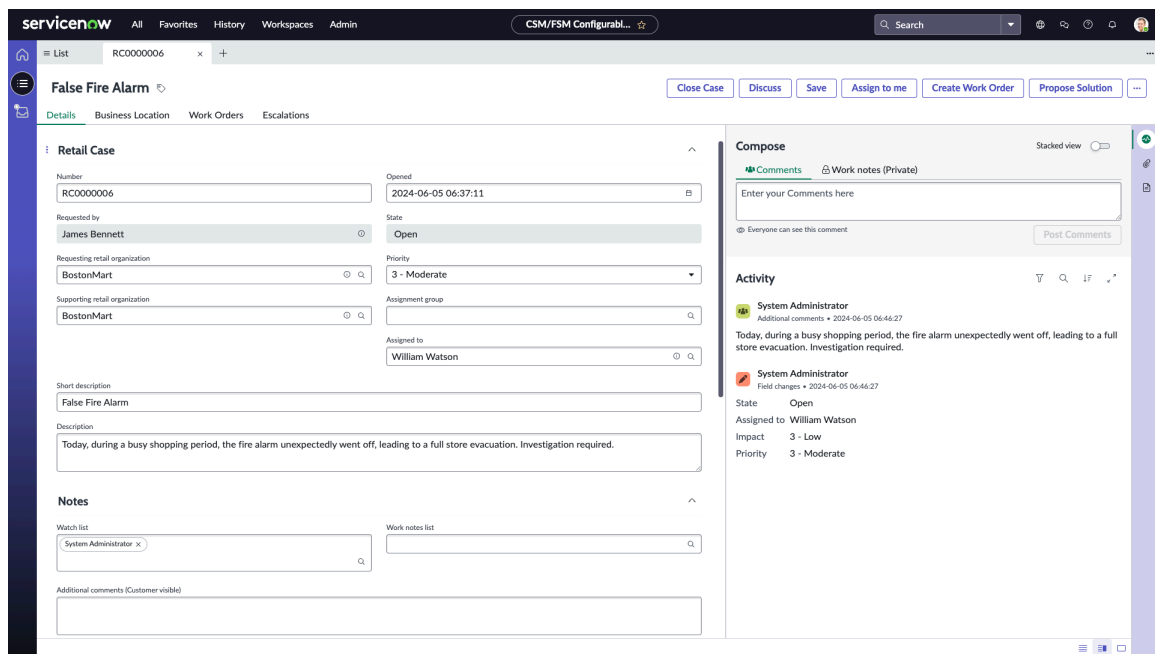
에 대한 소매 코어 옴니채널 지원은 에 대해 고객 서비스 관리그대로 구성됩니다.

옴니채널 커뮤니케이션 채널 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Enable communication channels](#).

를 위한 케이스 관리 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 에서 케이스 관리를 사용하는 동안 필요에 따라 소매 케이스를 고객 서비스 관리생성할 수 있습니다.

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



케이스 관리를 추가로 구성할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Configure case management](#).

용 비즈니스 위치 서비스 포털 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 비즈니스 위치 서비스 포털을 사용하여 소매 케이스 지원 요청을 생성하고 종결할 수 있습니다.

소매 코어를 사용하면 사용자가 애플리케이션에서 사용할 수 있는 BLSP(비즈니스 위치 서비스 포털) 고객 서비스 관리를 활용하여 소매 케이스 지원 요청을 관리할 수 있습니다.

Business Location 서비스 포털에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Using the Business Location Service Portal](#).

에 대한 작업 주문 구성 소매 코어

소매 코어 사용자는 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 소매 케이스에서 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

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

에서 소매 코어 작업 주문과 작업 주문 작업은 모두 동일한 소매 조직 내에서 생성되고 완료되어야 합니다.

에서 소매 코어 사용되는 작업 주문은 에 대해 현장 서비스 관리 그대로 구성됩니다.

작업 주문 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Configuring work orders](#).

소매 조직에 대한 지원 요청 생성

소매 코어 사용자는 소매 케이스 유형을 사용하여 지원 요청을 생성할 수 있습니다.

소매 코어 사용자는 다음 방법을 통해 소매 케이스 지원 요청을 생성할 수 있습니다.

- 비즈니스 위치 서비스 포털
- ServiceNow[#] 플랫폼
- CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간

i 주 :

사용자는 자신이 구성원으로 속해 있는 소매 조직에 대해서만 케이스를 만들 수 있습니다.

• 소매 케이스 생성

소매 케이스를 생성하여 소매 조직의 문제에 대한 지원을 요청합니다.

• 비즈니스 위치 서비스 포털을 사용하여 문제 보고

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

• CSM 및 FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 지원 요청 생성

CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 정품 케이스를 생성합니다.

소매 케이스 생성

소매 케이스를 생성하여 소매 조직의 문제에 대한 지원을 요청합니다.

시작하기 전에

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

프로시저

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

비즈니스 위치 서비스 포털을 사용하여 문제 보고

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

시작하기 전에

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

프로시저

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

CSM 및 FSM Configurable Workspace에서 소매 케이스 지원 요청 생성

CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 정품 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

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

프로시저

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

소매 포털에 대한 지원 요청 생성

소매 조직에 대한 지원 요청 해결

소매 조직에 대해 생성된 소매 케이스 지원 요청을 이행하는 데 사용합니다 소매 코어 .

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

- 비즈니스 위치 서비스 포털
- ServiceNow[#] 플랫폼
- CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간

i 주:

이행자 역할을 가진 사용자만 소매 케이스를 종결할 수 있습니다. 사용자에게 이 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [소매 코어 사용자에게 역할 할당](#).

• **소매 케이스 종결**

소매 조직 내에서 해결된 소매 케이스를 종결할 수 있습니다.

• **Business Location 서비스 포털에서 소매 케이스 보기 및 종결**

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

• **CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 소매 케이스 해결**

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

소매 케이스 종결

소매 조직 내에서 소매 케이스가 해결되면 케이스를 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: n_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager

프로시저

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

Business Location 서비스 포털에서 소매 케이스 보기 및 종결

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

내 목록

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

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

비즈니스 위치 상세 정보 페이지

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

소매 케이스 종결

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

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

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 소매 케이스 해결

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하여 소매 케이스를 관리하고 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.support_agent 또는 sn_retail.manager

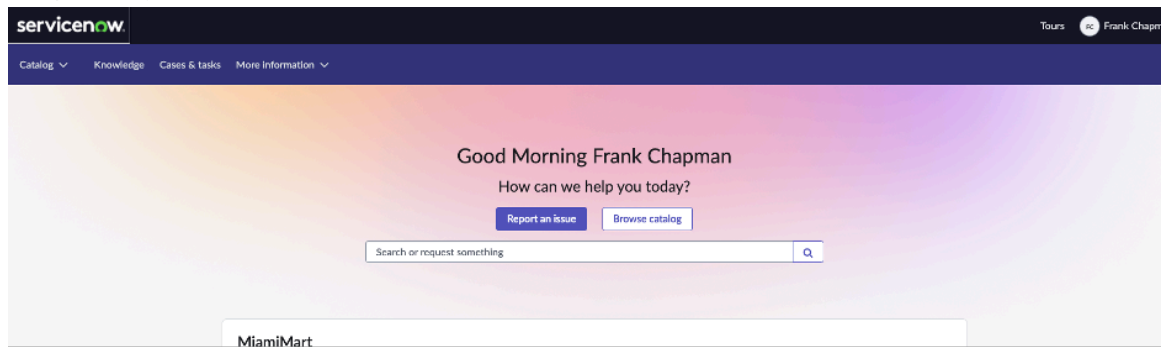
프로시저

1. CSM/FSM Configurable Workspace에서 목록 > 소매 케이스 > 내 케이스.
2. 종결하려는 케이스를 선택합니다.
3. 필요에 따라 해결 정보를 입력합니다.
4. 케이스 종결을 클릭합니다.

소매 포털 탐색

소매 포털을 사용하여 셀프 서비스 도구에 액세스하고, 케이스를 보고, 소매 조직의 메트릭에 대한 가시성을 확보합니다.

소매 포털 개요



소매 포털 방문 페이지에서는 다음 정보를 한눈에 볼 수 있습니다.

- 소매 조직의 케이스와 관련된 사용자 지정 KPI입니다. KPI를 선택하여 더 자세한 목록을 봅니다.
- 팀에서 최근에 업데이트한 케이스 및 작업입니다.
- 지식베이스의 인기 문서입니다.

소매 포털은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 문제 보고와 같은 카탈로그 항목 액세스
- 케이스 및 작업 확인 및 관리
 - 자신에게 케이스 또는 작업 할당
 - 케이스 정보 편집
 - 케이스 종결
- 기술 항목 보기
- 연결된 소매 조직 보기

소매 포털은 소매 직원에서 소매 관리자에 이르기까지 소매 조직의 팀 구성원이 사용할 수 있는 응답형 포털 환경을 제공합니다.

- 소매 포털을 사용하여 문제 보고
- 소매 포털에서 케이스 및 작업 보기
- 소매 포털에서 케이스 관리
- 소매 포털에서 지식 문서 보기
- 소매 포털에서 연결된 소매 조직 보기

소매 포털을 사용하여 문제 보고

문제 보고 카탈로그 항목을 사용하여 소매 포털을 통해 스토어 내에서 예기치 않은 문제를 보고합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자

프로시저

1. 소매 포털에서 다음으로 이동합니다. 카탈로그 > 요청 제출 > 문제 보고 또는 소매 포털 방문 페이지에서 문제 보고 를 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
소매 스토어 요청 중	문제가 발생한 스토어입니다. 기본값은 사용자의 연결된 저장소입니다.
우선순위	요청의 우선순위 수준입니다.
간단한 설명	문제에 대한 간단한 설명입니다.
설명	문제에 대한 자세한 설명.

3. 옵션: 첨부 파일 추가를 선택하고 파일을 추가하여 요청에 첨부 파일을 추가합니다.
4. 제출을 선택합니다.

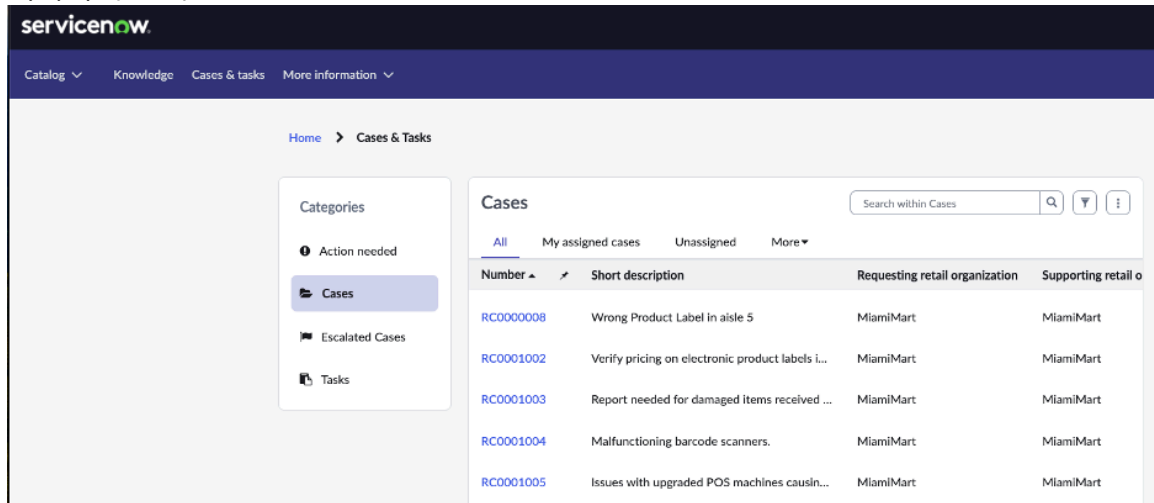
결과

소매 케이스가 생성되어 지원 소매 조직에 할당됩니다.

소매 포털에서 케이스 및 작업 보기

소매 포털을 사용하여 사용자 또는 팀에 할당된 케이스를 봅니다.

시작하기 전에



필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자

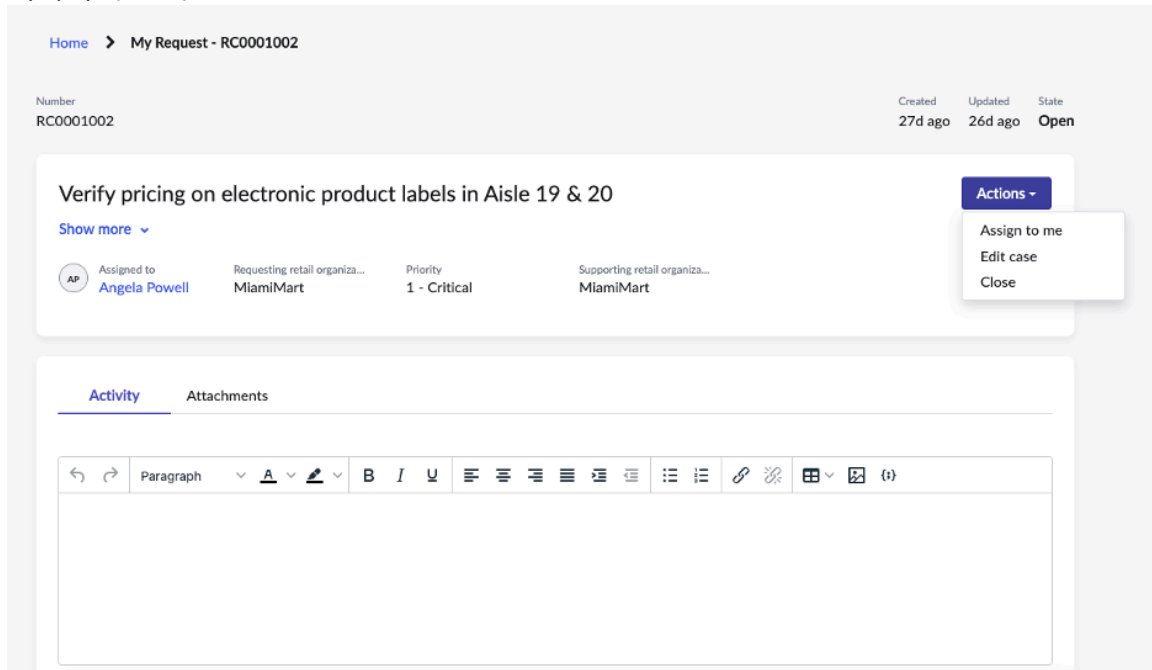
프로시저

1. 소매 포털에서 케이스 및 작업으로 이동합니다.
2. 범주 목록에서 범주를 선택하여 표시된 케이스를 필터링합니다.
 - 작업 필요 - 오픈 P1 케이스, 정보 케이스 대기 중, SLA 위반 케이스
 - 케이스 - 현재 할당된 케이스, 할당되지 않은 케이스 및 사용자가 요청한 케이스에 할당된 모든 케이스입니다
 - 에스컬레이션된 케이스 - 현재 에스컬레이션된 상태의 케이스입니다
 - 작업 - 사용자에게 할당되었거나, 할당되지 않았거나, 최근에 업데이트된 소매 가상 사용자가 이행할 모든 작업
3. 케이스를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

소매 포털에서 케이스 관리

소매 포털에서 케이스를 수정, 할당 또는 종결합니다.

시작하기 전에



필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자

프로시저

1. 소매 포털의 메뉴 모음에서 케이스 및 작업을 선택합니다.
2. 케이스를 선택합니다.
3. 케이스를 수정합니다.

소매 포털에서 작업 관리

sn_retail.associate_contributor 역할이 있는 경우 작업을 보고, 자신에게 할당하고, 작업을 완료로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_retail.associate_contributor

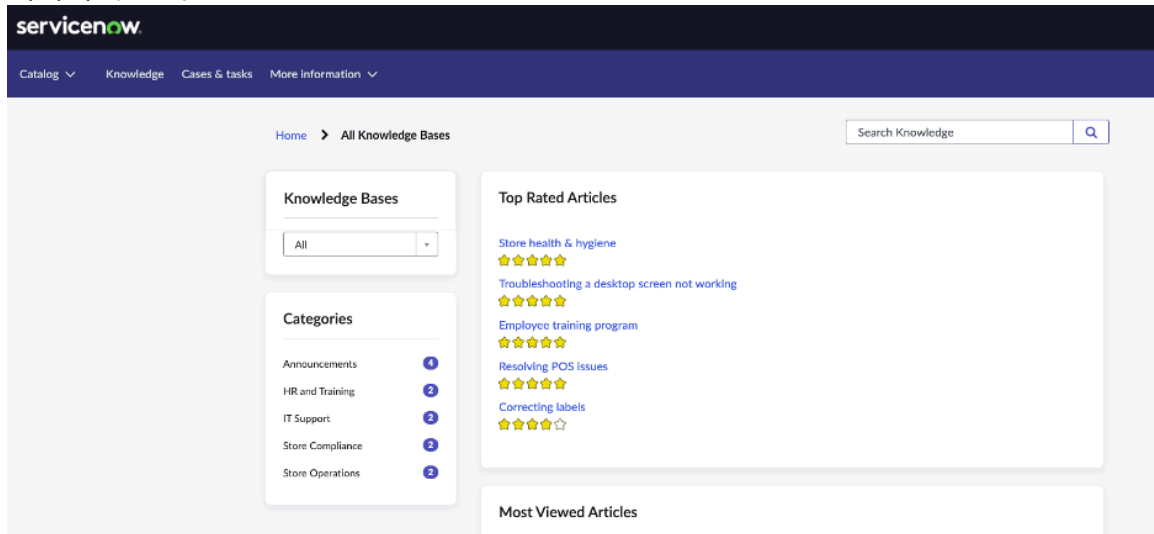
프로시저

1. 소매 포털에서 다음으로 이동합니다. 케이스 및 작업.
2. 관리할 작업을 선택합니다.
3. 옵션: 활동 패널에 메모를 추가하거나 첨부 파일을 추가합니다.
4. 작업 드롭다운을 사용하여 다음을 수행합니다.
 - 나에게 할당 - 작업을 자신에게 할당합니다.
 - 완료 표시 - 작업이 할당된 경우 완료로 표시하고 상태를 종결로 설정합니다.

소매 포털에서 지식 문서 보기

소매 포털에서 직접 조직이 게시한 지식 문서를 검토합니다.

시작하기 전에



필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자

프로시저

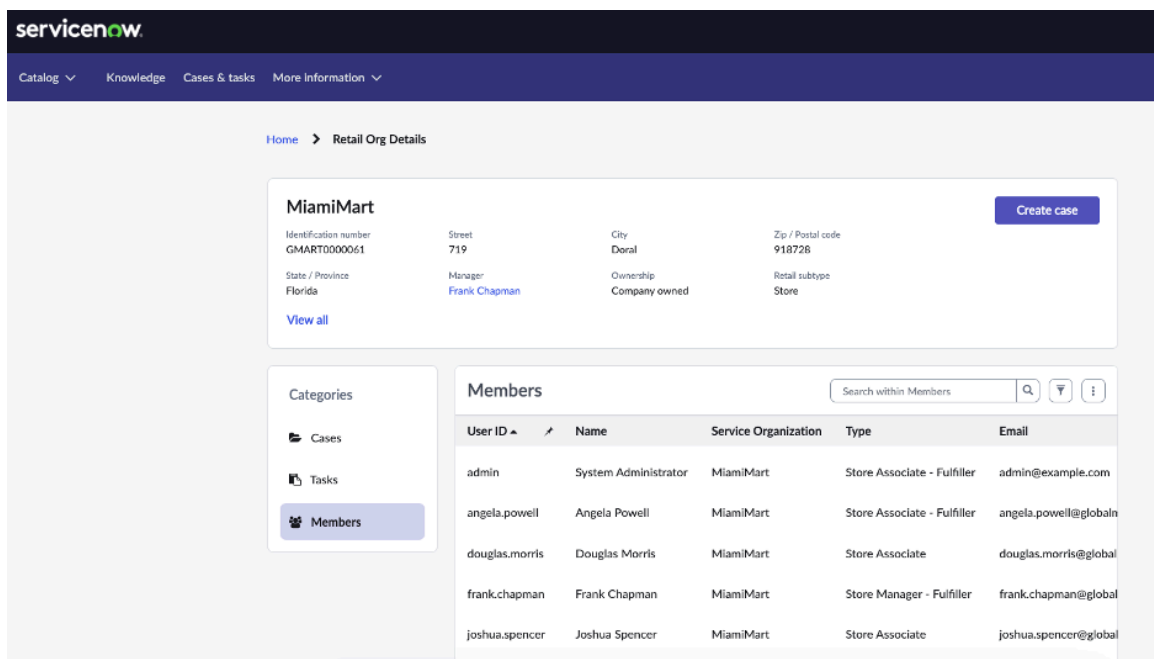
1. 소매 포털의 메뉴 모음에서 **Knowledge** 를 선택합니다.
2. 보려는 지식 문서를 찾아 선택합니다.
 - 지식 검색 필드에 키워드를 입력하고 검색 아이콘(Q)을 클릭합니다.
 - 상위 등급 문서 또는 가장 많이 본 문서 목록에서 문서를 선택합니다.
 - 범주 목록에서 범주를 선택하여 필터링된 목록에 문서를 표시합니다.

소매 포털에서 연결된 소매 조직 보기

소매 포털에서 연결된 소매 조직을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 스토어 직원, 스토어 관리자, 지역 관리자



프로시저

1. 소매 포털에서 다음으로 이동합니다. 추가 정보 > 소매 조직.
현재 사용자와 연결된 모든 소매 조직의 목록이 표시됩니다.
2. 소매 조직을 선택하면 모든 케이스, 작업 및 구성원을 자세히 볼 수 있습니다.

Retail Operations Core에서 AI 에이전트 사용 케이스 사용

소매 AI 에이전트 컬렉션을 사용하여 작업을 자율적으로 완료합니다.

소매 AI 에이전트 컬렉션에 사용할 수 있는 사용 케이스

사용 케이스 이름	설명	사용 가능한 AI 에이전트
미정	미정	에이전트 문제 해결

중요하다: 기본적으로 모든 사용 케이스 및 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

AI 에이전트를 자율적으로 실행하려면 먼저 **사용 케이스를 복제** 한 후 다음 단계를 진행해야 합니다.

- 사용 사례를 활성화합니다.
- 사용 사례 내의 모든 에이전트를 활성화합니다.
- 트리거를 활성화하여 사용 사례를 자동으로 호출합니다. 수동으로 호출하려는 경우 트리거를 활성화할 필요가 없습니다. 메모: Twilio 문자 메시지 사용 사례는 수동 트리거를 사용해야만 호출할 수 있습니다.

소매 AI 에이전트 문제 해결 사용 케이스

소매 AI 에이전트를 사용하여 해결 방법을 제안하기 전에 문제 해결을 자동화합니다.

소매 코어 참조

참조 주제는 구성 요소에 대한 소매 코어 추가 정보를 제공합니다.

소매 코어와 함께 설치되는 구성요소

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

- 주:** 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [Find components installed with an application](#) 문서를 참조하십시오.

소매 코어 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
소매 조직 [sn_retail_organization]	위치 및 조직 계층 구조를 포함하여 소매 조직에 대한 정보를 저장합니다.
소매 케이스	소매 케이스 유형에 대한 정보를 저장하고 소매 케이스 생성의 기초를 제공합니다.

테이블 이름	설명
[sn_retail_case]	<p>i 주:</p> <p>이 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블의 확장입니다.</p>

와 함께 설치되는 기본 역할 소매 코어

일반 판매에 대한 이러한 역할을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오
[소매 코어 사용자에 역할 할당.](#)

역할	설명	포함하는 역할
sn_retail.associate_contributor	사용자가 연결된 위치에 대한 소매 케이스를 생성하고, 검토하고, 코멘트합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.service_organization_c sn_retail.case_creator sn_retail.org_뷰어 sn_retail.report_viewer
sn_retail.associate_fulfiller	사용자가 연결된 위치와 연결된 소매 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_agent sn_retail.case_creator sn_retail.org_뷰어 sn_retail.report_viewer
sn_retail.support_agent	시스템 수준에서 서비스 조직 전반의 소매 케이스를 생성, 업데이트, 해결 및 추적합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice_agent sn_retail.case_creator sn_retail.org_뷰어 sn_retail.report_viewer
sn_retail.manager_contributor	위치에 대한 모든 소매 케이스와 사용자가 연결된 위치의 계층 구조를 만들고, 검토하고, 모니터링합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_manager_c sn_retail.associate_contributor sn_retail.report_viewer
sn_retail.관리자_이행자	사용자가 연결된 위치 및 계층 구조에 대한 소매 케이스를 생성, 업데이트 및 해결합니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_customerservice.svc_location_manager_c sn_retail.associate_fulfiller sn_retail.report_viewer

기계면역

앱과 함께 설치되는 관련 당사자 구성 소매 코어

이름	기본 책임
영역 관리자	위치 관리자 기고자
지역 관리자	위치 관리자 기고자
스토어 직원 - 이행자	위치 에이전트
스토어 어소시에이트	위치 기고자
스토어 관리자 - 이행자	위치 관리자 이행자
스토어 매니저	위치 관리자 기고자

소매 코어와 함께 설치되는 플러그인

이름	설명
비즈니스 위치 [com.snc.business_location]	이 플러그인은 회사가 매장 및 지점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 비즈니스를 수행하는 서비스 모델 기반을 지원합니다. 자세한 내용은 Configure Service Model Foundation 문서를 참조하십시오.
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	Customer Service Management 애플리케이션을 사용하면 이메일, 웹, 전화 등 여러 커뮤니케이션 채널을 사용하여 외부 고객에게 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 보고된 문제 또는 요청된 서비스 또는 그룹 또는 에이전트에 할당된 문제를 추적하기 위해 케이스가 생성됩니다. 조직의 고객 서비스 에이전트가 케이스에 대해 작업하고 문제를 해결합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management 문서를 참조하십시오.
CIWF UI 구성요소 (sn_ciwf_ui_cmpnt)	고객 및 산업 워크플로우 애플리케이션을 위한 공통 테마, 위젯 및 코드 아티팩트를 포함합니다.

기계면역

소매 코어 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
소매 조직에 대한 관리자 구성원 추가	sn_customer_service_organization	일대일 또는 삼입 후	소매 조직의 관리자로 추가된 사용자에게 sn_retail.manager 역할을 할당합니다.

비즈니스 규칙	테이블	규칙 기준	설명
SO 업데이트 제한	sn_retail_organization	업데이트 전	사용자가 소매 조직 (sn_retail_organization) 테이블에서 서비스 조직 필드를 업데이트하지 못하도록 제한합니다.
멀티스토어 하위 케이스 숨기기	sn_retail_case	쿼리 이전	상위의 하위 케이스 생성 상태가 없음이거나 성공적으로 완료된인 소매 케이스를 필터링합니다.

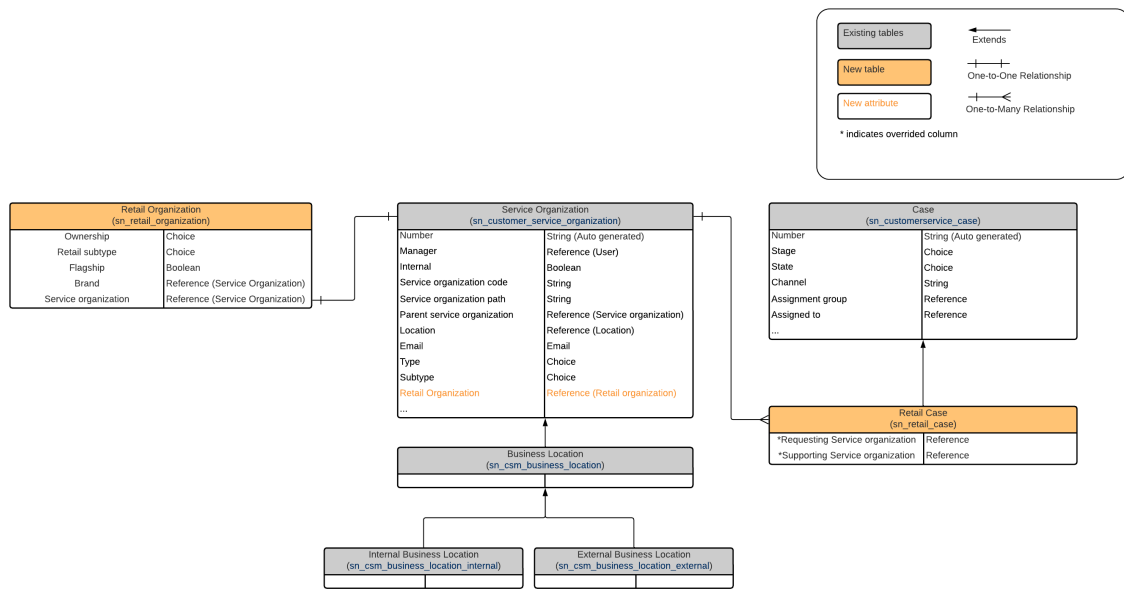
소매 코어 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 애플리케이션에 대해 소매 코어 알아봅니다. 이러한 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블과 역할 간의 관계를 보여주며 애플리케이션 작동 방식에 소매 코어 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

데이터 모델

소매 코어 은 필요에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 유연한 데이터 모델을 제공합니다.

다음 다이어그램은 소매 코어 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.



소매 핵심 데이터 모델 테이블

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

소매 조직 테이블

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

소매 조직 [sn_retail_organization] 테이블은 서비스 조직 [sn_customer_service_organization] 테이블과 일대일 관계가 있습니다.

서비스 조직 (sn_customer_service_organization)에는 소매 조직 속성이 있습니다.

이 테이블에서는 소매점별 속성을 유지해야 합니다.

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

소매 케이스 테이블

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

소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블은 고객 서비스 관리 케이스 테이블을 확장합니다. 고객 서비스 관리 케이스를 통해 사용된 모든 기능은 그대로 유지됩니다.

소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블을 확장하여 소매 사용 사례의 플로우와 논리를 확장할 수 있습니다.

필드	설명
번호	이 요청의 케이스 번호를 나타내는 숫자 코드입니다.
요청한 사람	이 요청과 연결된 내부 사용자입니다.
소매 조직 요청 중	이 요청이 생성되고 있는 소매 조직입니다.
소매 조직 지원 중	이 요청을 이행할 책임이 있는 소매 조직입니다.
간단한 설명	이 요청의 목적에 대한 간단한 설명입니다.
설명	이 요청의 목적에 대한 자세한 설명입니다.
오픈됨	이 요청이 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	영향과 긴급도에 따라 이 케이스를 해결해야 하는 시퀀스입니다.

필드	설명
담당 그룹	이 요청에 대한 작업을 담당하는 연결된 할당 그룹입니다.
담당자	이 요청에 대한 작업을 1차로 수행해야 하는 사람입니다.

의 도메인 분리 소매 코어

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

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가는지 확인합니다.
- 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 다음 문서를 참조하십시오 [Application support for domain separation](#).

소매 사용 사례

- 소매 케이스의 경우 도메인 열이 고객 서비스 케이스에서 상속됩니다.
- 소매 조직의 경우 'domain_master' 속성은 서비스 조직으로부터 정보를 받습니다.

소매 작업 관리 코어

ServiceNow[#] 소매 작업 관리 코어 애플리케이션을 사용하여 소매 환경에서 직원에게 작업 계획, 구성 및 할당을 최적화합니다. 더 ServiceNow[#] 광범위한 플랫폼은 작업 관리를 간소화하고 최적화할 수 있는 많은 도구를 제공합니다. 소매 작업 관리 Core 애플리케이션을 사용하면 여러 소매 위치에 대한 케이스를 한 번에 생성할 수 있는 케이스 생성기를 통해 특정 소매 사용 사례를 사용할 수 있습니다.

시작

<p>탐색</p>  <p>소매 작업 관리 Core 및 사용 방법에 대해 자세히 알아봅니다.</p>	<p>구성</p>  <p>소매 작업 관리 Core를 설치하고 환경을 구성합니다.</p>	<p>다중 매장 케이스</p>  <p>다중 스토어 케이스를 생성합니다.</p>
<p>문제 보고</p>  <p>소매 조직의 문제를 보고합니다.</p>	<p>참조</p>  <p>필드, 테이블 및 속성과 같은 소매 작업 관리 핵심 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.</p>	

문제 해결 및 도움 받기

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

소매 작업 관리 Core 탐색

소매 작업 관리 Core 애플리케이션의 구현을 시작하거나 확장하는 경우 소매 작업을 최적화하는 데 사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

소매 작업 관리 코어 개요

소매 작업 관리 Core는 소매 Core 애플리케이션을 기반으로 구축되어 소매 환경에서 작업 계획, 구성, 할당 및 실행과 관련된 프로세스를 최적화합니다.

소매 조직은 Retail Task Management Core 애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업과 관련된 오류 및 비용을 줄입니다.
- 규정 준수 문제를 줄입니다.
- 직원 생산성을 향상합니다.

소매 작업 관리 Core 사용자

사용자

사용자	설명
스토어 어소시에이트	매장 직원은 표준 직무와 함께 현장 작업 완료를 담당합니다. 매장 경영진이 작업을 할당하는 경우가 많지만 작업 프로세스 중에 문제가 발견되면 작업 주문을 생성할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다.
스토어 매니저	매장 관리자는 개별 직원에게 작업을 할당하고 주요 당사자 간에 조율합니다. 그들은 종종 문제 및 주요 서류 작업을 기록할 책임이 있습니다.
지역 관리자	지역 관리자는 해당 지역의 매장과 관련된 주요 문제를 감독합니다. 일반적으로 임시 작업이 생성되고 있음을 인지하고 일상적인 작업 중에 발견된 문제에 대한 알림을 받을 수도 있습니다.
HQ 케이스 개시자	다중 매장 케이스의 작성자입니다. 다중 매장 케이스를 생성, 모니터링, 종결할 수 있습니다.
중앙 운영 지원 에이전트	중앙 운영 지원 에이전트는 스토어가 제 시간에 작업을 완료하고 있는지 확인하고 가능한 경우 발생하는 문제를 해결하는 데 도움을 줄 책임이 있습니다.
현장 유지관리 기술자	현장 기술자는 작업 중에 발생할 수 있는 몇 가지 문제를 해결해야 합니다(예: 매장 안전 수정 필요).

소매 작업 관리 코어 워크플로우



HQ Case Initiator



Store Manager



Store Associate



HQ Case Initiator

Creates a multi-location case with task details and selects the stores that need to complete the case.

Receives the case at their store and reassigns to store associate to fulfill.

Completes the case and marks it as complete.

Has visibility into case completion status across all stores.

기
계
면
역

1. 소매 작업 관리 관리자가 애플리케이션을 구성합니다.
2. HQ 케이스 개시자는 케이스 상세 정보를 사용하여 다중 위치 케이스를 만들고 케이스를 완료해야 하는 스토어를 선택합니다.
3. 매장 관리자는 매장에서 케이스를 수신하고 이행을 위해 매장 직원에게 재할당합니다.

- 4. 매장 직원이 케이스를 완료하고 완료로 표시합니다.
- 5. 케이스 게시자는 모든 스토어의 케이스 완료 상태를 확인할 수 있습니다.

소매 작업 관리 핵심 이점

혜택	기능	사용자
다중 매장 케이스 생성기를 사용하여 HQ에서 여러 소매 위치에 동시에 작업을 할당합니다. 다른 요청과 함께 소매 포털에서 이러한 케이스를 보고 추적하여 할당된 모든 위치에서 완료 상태를 모니터링합니다.	소매 다중 매장 케이스	HQ 관리자, 스토어 관리자, 스토어 어소시에이트

다음으로 살펴볼 내용

Retail Task Management Core를 구성하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [소매 작업 관리 Core 탐색](#)
- [소매 작업 관리 코어 구성](#)
- [에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어](#)
- [소매 작업 관리 Core에서 CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 문제 보고](#)
- [소매 작업 관리 코어 참조](#)

소매 다중 매장 케이스

소매 다중 매장 케이스를 사용하면 영향을 받는 스토어에 대한 관련 작업과 함께 하위 케이스를 생성할 수 있습니다. 소매 다중 매장 케이스를 사용하면 매장 수준 세분성으로 추적할 수도 있습니다.

다중 매장 케이스는 프로모션, 신선도, 제품 회수 및 제품 계산과 같은 작업 관리 사용 사례에 활용할 수 있습니다.

이 프레임워크를 사용하면 다중 스토어 사용 사례에 참여하는 영향을 받는 소매 스토어를 선택할 수 있습니다.

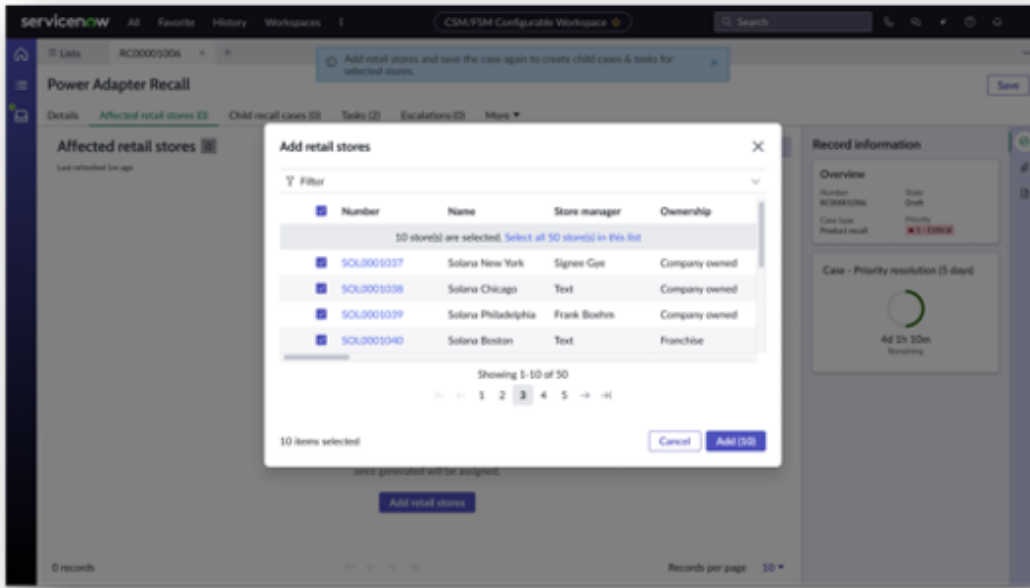
소매 다중 매장 케이스는 다중 매장 케이스를 생성하기 위해 생성하는 새 서비스 정의에서 다중 케이스 구성의 일부로 생성된 CSM 테이블 맵 항목에 의존합니다.

설정 프로세스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [소매 작업 관리 코어 구성](#).

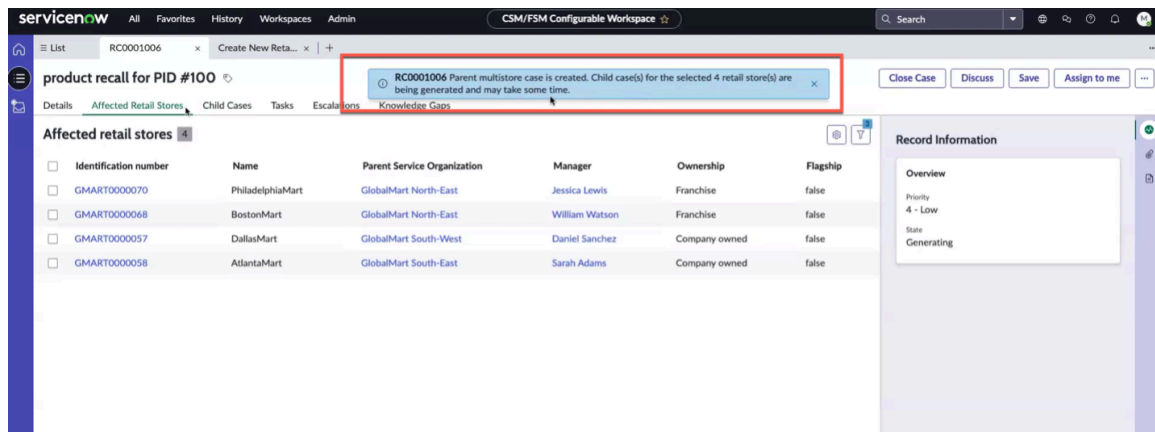
소매 다중 매장 케이스 프로세스

소매 작업 관리 Core를 사용하면 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간을 사용하는 소매 조직에 대한 다중 스토어 케이스를 만들 수 있습니다.

케이스가 저장되면 하위 케이스를 만들 스토어를 선택할 수 있는 영향을 받는 소매 스토어 탭이 나타납니다.



제출된 케이스를 선택하면 상위 다중 스토어 케이스가 저장되고 하위 케이스 생성 프로세스가 시작됩니다.



이 프로세스에 대한 자세한 내용은 [에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어](#) 문서를 참조하십시오.

소매 작업 관리 코어 구성

소매 작업 관리 Core를 설정하고 구성합니다.

구성 개요

1. 소매 작업 관리 코어 설치

관리자 역할이 있는 경우 소매 작업 관리 Core 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

2. 에 대한 서비스 선택기 사용 소매 작업 관리 코어

서비스 선택기를 활성화하여 다중 스토어 케이스 기능을 설정합니다.

3. 에 대한 다중 매장 케이스 생성을 위한 서비스 정의 구성 소매 작업 관리 코어

다중 케이스 생성 구성 필드를 포함하도록 서비스 정의를 구성하여 다중 스토어 케이스를 생성합니다.

4. 소매 작업 관리 코어에 대한 CSM 테이블 맵 생성

CSM 테이블 맵을 생성하여 서비스 정의에 사용할 다중 스토어 케이스 구성을 생성합니다.

5. 에서 다중 스토어 생성을 위한 다중 케이스 구성 테이블에 엔터티 생성 소매 작업 관리 코어

생성한 매핑을 기반으로 다중 케이스 생성 구성 테이블에 엔터티를 생성합니다.


6. 에서 다중 매장 케이스에 대한 서비스 정의 생성 소매 작업 관리 코어

다중 매장 생성 엔진을 활용하여 다중 매장 소매 케이스를 생성하는 서비스 정의를 생성합니다.

소매 작업 관리 코어 설치

관리자 역할이 있으면 소매 작업 관리 코어 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 ServiceNow[#] 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#)  를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자


이 태스크 정보

다음 항목이 소매 작업 관리 코어 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 플러그인

자세한 내용은 [소매 작업 관리 Core와 함께 설치되는 구성요소](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 소매 작업 관리 코어 애플리케이션을 찾습니다. 애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 스토어에서 요청해야 할 수 있습니다 ServiceNow[#]. 다음으로 이동 [ServiceNow Store](#)  웹 사이트에서 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인할 수 있습니다.
3. 메시지가 표시되면 스토어에 대한 ServiceNow[#] 링크를 따라 종속성에 대한 추가 권리를 얻습니다.
4. 설치를 선택합니다.

에 대한 서비스 선택기 사용 소매 작업 관리 코어

서비스 선택기를 활성화하여 다중 스토어 케이스 기능을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > 선언적 작업 > 목록 작업.
2. 클라이언트 작업 지정 속성에서 케이스 유형 선택기를 검색합니다.
3. 활성을 **true**로 설정합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. **i** 주:
Utah 이전 릴리스를 사용하는 사용자의 경우에만 다음과 같은 추가 단계가 발생해야 합니다.

다음으로 이동 모두 > 시스템 속성 > 모든 속성.

6. **sn_csm_case_types.service_definition_select** 속성을 검색합니다.
7. 케이스 유형 선택기의 "제품 서비스 선택" 버전을 사용하려면 값을 **로** 설정합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

결과

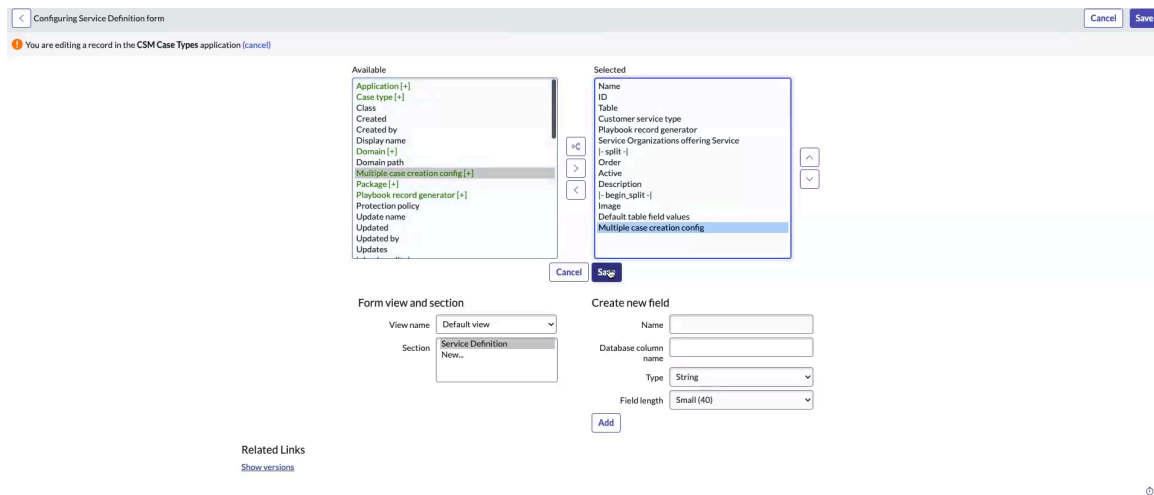
서비스 선택기는 이제 CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 내에서 소매 작업 관리 코어와 함께 사용할 수 있도록 활성화됩니다.

에 대한 다중 매장 케이스 생성을 위한 서비스 정의 구성 소매 작업 관리 코어

다중 케이스 생성 구성 필드를 포함하도록 서비스 정의를 구성하여 다중 스토어 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 정의.
2. 양식 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 > 양식 레이아웃.
3. 다중 케이스 생성 구성 필드를 사용 가능에서 선택됨으로 이동합니다.
4. 저장을 선택합니다.

결과

다중 스토어 케이스 생성 기능을 활용하는 서비스 정의는 다중 케이스 생성 구성 필드를 사용하여 활성화됩니다.

i 주:

목록 뷰가 상위 케이스 관련 목록을 포함하도록 구성되어 있는지 확인하고, 상위 케이스에서 "할당 대상" 필드를 제거하도록 양식 뷰를 구성합니다.

소매 작업 관리 코어에 대한 **CSM** 테이블 맵 생성

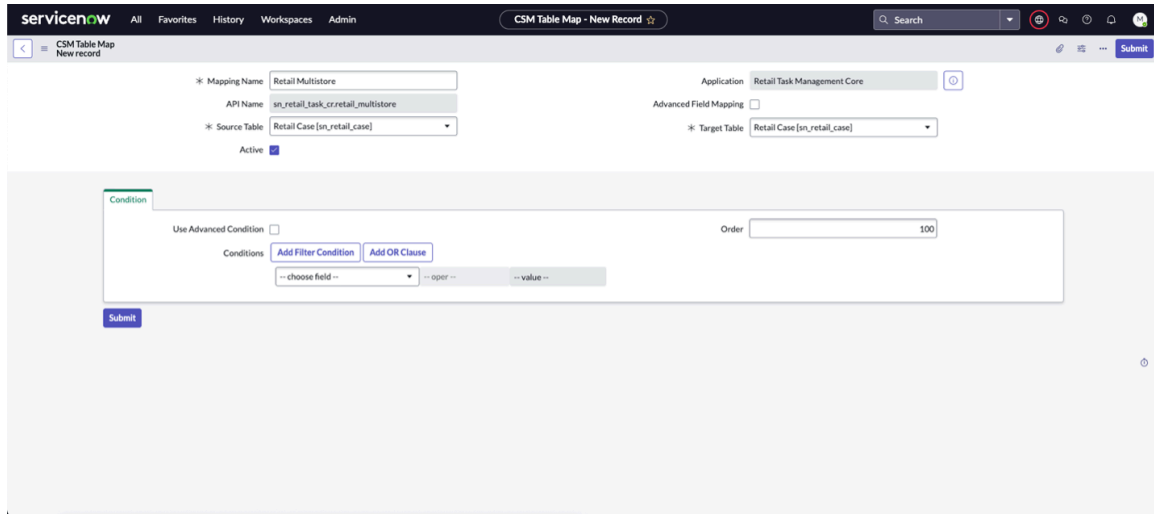
CSM 테이블 맵을 생성하여 서비스 정의에 사용할 다중 스토어 케이스 구성을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

필요한 범위: 소매 작업 관리 Core.

이 태스크 정보



기계면역

앞의 예에서 소매 케이스는 이 테이블 매핑의 상위 케이스 유형과 하위 케이스 유형입니다. 즉, 소매 케이스 유형의 상위 케이스의 경우 하위 케이스도 이 유형이 됩니다.

프로시저

- 모두로 이동하여 **csm_table_map.do**를 검색합니다.



2. Enter 키를 누릅니다.
3. **CSM** 테이블 맵에서 매핑 이름을 입력합니다.
4. 소스 테이블에서 다중 매장 케이스에 대해 원하는 상위 테이블을 선택합니다.
5. 대상 테이블에서 다중 스토어 케이스에 대해 원하는 하위 테이블 유형을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

결과

이제 다중 케이스 생성 구성 필드를 활용하여 다중 스토어 케이스 생성 기능을 활용하는 서비스 정의가 활성화됩니다.

이 매핑이 만들어지면 필드 매핑을 사용하여 상위 케이스에서 하위 케이스로 매핑되는 필드를 정의합니다. 이 매핑은 최소한 다음 필드에 대해 발생해야 합니다.

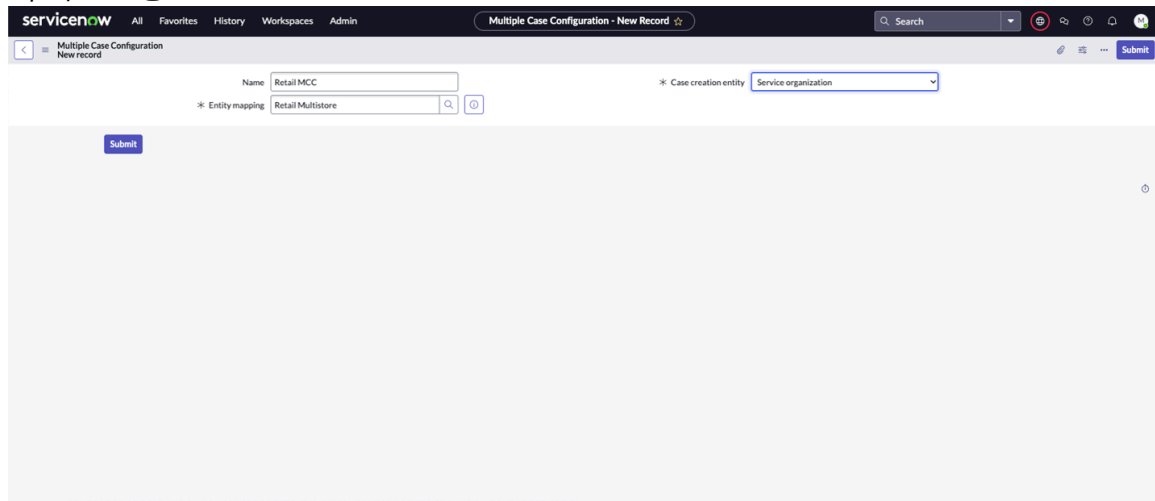
- 설명
- 간단한 설명
- 우선순위
- 담당자

에서 다중 스토어 생성을 위한 다중 케이스 구성 테이블에 엔터티 생성 소매 작업 관리 코어

생성한 매핑을 기반으로 다중 케이스 생성 구성 테이블에 엔터티를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보



프로시저

1. 모듈로 이동하여 **sn_case_creation_config.do**를 검색합니다.
2. Enter 키를 누릅니다.
3. 다중 케이스 구성 테이블에서 다음 필드를 채웁니다.

필드	이름
이름	이 다중 케이스 구성의 이름입니다.
엔터티 매핑	이 다중 케이스 구성에 대한 엔터티 매핑을 선택합니다. 이 값은 이 구성에 대한 소스 테이블과 대상 테이블을 결정합니다.
케이스 생성 엔터티	여러 케이스를 작성할 필드를 지정합니다. 서비스 조직을 선택합니다.

4. 저장을 선택합니다.

결과

다중 케이스 구성 테이블에 엔터티가 생성되었습니다.

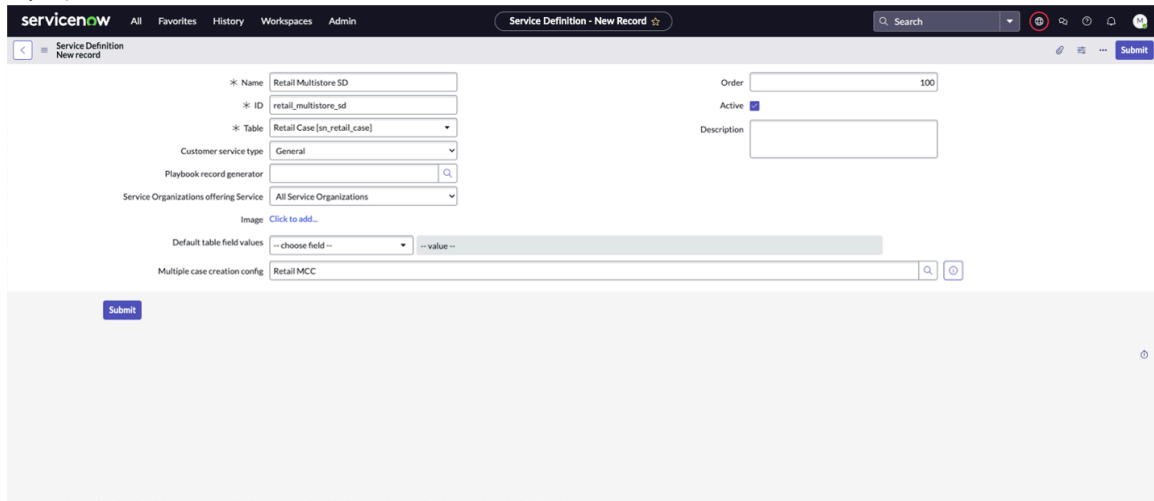
에서 다중 매장 케이스에 대한 서비스 정의 생성 소매 작업 관리 코어

다중 매장 생성 엔진을 활용하여 다중 매장 소매 케이스를 생성하는 서비스 정의를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 정의.
2. 이름 및 ID 필드를 채웁니다.
3. 테이블 필드에서 소매 케이스 (sn_retail_case)를 선택합니다.
4. 다중 케이스 생성 구성에서 이 서비스 정의에 대해 생성된 다중 케이스 생성을 선택합니다.



주:

자세한 내용은 [에서 다중 스토어 생성을 위한 다중 케이스 구성 테이블에 엔터티 생성 소매 작업 관리 코어](#) 문서를 참조하십시오.

5. 필요에 따라 다른 필드를 채웁니다.

이러한 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 <https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html>.

결과

여러 케이스를 생성하는 데 활용할 수 있는 새 서비스 정의가 생성되었습니다.

에서 다중 스토어 케이스 생성 소매 작업 관리 코어

HQ에서 여러 소매 위치로 동시에 작업을 할당하는 다중 매장 케이스를 생성합니다.

1. 에서 상위 다중 매장 케이스 생성 소매 작업 관리 코어

소매 작업 관리 Core를 사용하여 소매 조직에 대한 상위 다중 매장 케이스를 생성합니다.

2. 소매 작업 관리 코어에서 하위 케이스 관리

소매 작업 관리 Core의 상위 다중 스토어 케이스에서 만든 하위 케이스를 관리합니다.

3. 소매 다중 매장 케이스 상태

소매 다중 스토어 상위 및 하위 케이스에 대해 가능한 모든 상태입니다.

에서 상위 다중 매장 케이스 생성 소매 작업 관리 코어

를 사용하여 소매 작업 관리 코어소매 조직에 대한 상위 다중 스토어 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_retail.support_agent`

주:

플랫폼 또는 인스턴스 문제로 인해 하위 케이스 생성에 실패하는 경우에는 재시도 메커니즘이 없습니다. 결과적으로 상위 케이스는 오류와 함께 취소됨으로 표시됩니다. 이 경우 처음부터 상위 케이스를 만듭니다.

프로시저

- 1. CSM/FSM** 구성 가능 작업 공간에서소매 케이스로 이동합니다.
- 2. 새로 만들기**를 선택합니다.
- 3. 서비스** 선택기에서 다중 스토어 케이스 생성 기능이 있는 서비스 정의를 선택한 다음, 케이스 생성을 선택합니다.
- 4. 다중 매장 소매점**의 경우 필요에 따라 초기 상세 정보를 입력합니다.
- 5. 저장**을 선택합니다.

초기 케이스 정보를 입력하고 케이스를 저장하면 영향을 받는 소매 스토어 탭이 나타납니다. 영향을 받는 소매 스토어 탭을 사용하면 선택한 스토어에 대한 하위 케이스를 만들 수 있습니다.

- 6. 다중 스토어 소매 케이스**에서 영향을 받은 소매 스토어로 이동합니다.
- 7. 소매점** 추가를 선택합니다.
- 8. 확인란** 옆을 사용하여 하위 케이스로 추가할 스토어를 선택하고 추가를 선택합니다.

다중 매장 케이스 생성에는 영역, 지역, 지구 또는 부서가 포함되지 않으므로 여기에서 소매 스토어만 선택할 수 있습니다.

모두 선택할 수도 있습니다.

9. 저장을 선택합니다.

i 주:

저장을 선택하면 생성할 케이스가 제출되지 않습니다. 케이스 제출을 선택할 때까지 케이스를 추가, 편집 또는 제거할 수 있습니다. 그런 다음 상위 소매 케이스가 제출되고 하위 케이스 생성 프로세스가 시작됩니다.

- 10. 모든 하위 케이스가 추가되고 검토되면 케이스 제출 을 선택하여 상위 케이스를 제출합니다. 그러면 하위 케이스가 생성되기 시작합니다.
- 11. 케이스가 제출되면 하위 케이스 라는 새로운 관련 목록이 나타나고 생성 프로세스가 완료된 후 이 상위 케이스에 대해 만들어진 모든 하위 케이스가 표시됩니다.
- 12. 옵션: 작업 관련 목록을 사용하여 이 상위 케이스에 작업을 추가합니다.
- 13. 옵션: 필요에 따라 추가 메뉴에서 케이스 에스컬레이션 또는 지식 격차 보고를 사용합니다.
- 14. 모든 하위 케이스가 충분히 종결되면 케이스 종결 을 사용하여 상위 케이스를 종결합니다.

소매 작업 관리 코어에서 하위 케이스 관리

소매 작업 관리 Core의 상위 다중 스토어 케이스에서 만든 하위 케이스를 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_retail.manager_fulfiller`

필요한 책임: 스토어 관리자 - 이행자

역할 및 책임 추가에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [소매 코어 사용자에게 역할 할당](#).

이 태스크 정보

다중 스토어 케이스에서 생성된 하위 케이스는 이행을 위해 `sn_retail.associate_fulfiller` 역할을 가진 사용자에게 재할당되거나 관리자가 직접 이행할 수 있습니다.

프로시저

1. CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 소매 케이스로 이동합니다.
2. 관리하려는 소매 케이스를 선택합니다.
3. 할당 대상 필드를 사용하여 필요에 따라 케이스를 할당합니다.
4. 활동 패널에 상위 케이스 번호가 나열됩니다.
5. 케이스를 이행하고 필요에 따라 관리합니다.

소매 다중 매장 케이스 상태

다음 표에는 소매 다중 스토어 상위 및 하위 케이스에 대해 가능한 모든 상태가 나열되어 있습니다.

소매 다중 스토어 상위 케이스 상태

다음 표에는 소매 다중 스토어 상위 케이스에 대해 가능한 모든 상태가 나열되어 있습니다.

상태	설명
초안	상위 케이스가 아직 초안 상태이며 아직 제출되지 않았음을 나타냅니다.

생성 중	상위 케이스가 제출되었고 하위 케이스가 현재 생성되고 있음을 나타냅니다.
오픈	상위 케이스가 열려 있음을 나타냅니다.
오류로 인해 취소됨	일반적으로 인스턴스 또는 플랫폼 문제로 인해 상위 케이스가 취소되었음을 나타냅니다. 생성된 모든 하위 케이스는 자동으로 취소되며 이 상위 케이스를 다시 만들어야 합니다.
종결	상위 케이스가 종결되었음을 나타냅니다.

소매 다중 스토어 하위 케이스 상태

상태	설명
신규	하위 케이스가 새로 만들어졌음을 나타냅니다.
오픈	하위 케이스가 오픈되었음을 나타냅니다.
오류로 인해 취소됨	일반적으로 인스턴스 또는 플랫폼 문제로 인해 상위 케이스가 취소되었음을 나타냅니다. 생성된 하위 케이스는 모두 자동으로 생성되며 이 상위 케이스를 다시 만들어야 합니다.
해결 일시	하위 케이스가 해결된 것으로 표시되었음을 나타냅니다.
종결	하위 케이스가 종결되었음을 나타냅니다.

소매 작업 관리 Core에서 **CSM/FSM Configurable** Workspace를 사용하여 문제 보고

CSM/FSM 구성 가능 작업 공간 내에서 직접 안전 위험, 장비 오작동 및 긴급 문제와 같은 스토어 내에서 발생하는 문제를 보고합니다.

시작하기 전에

i 주:

문제 보고 서비스 정의는 소매 기본 케이스에서 빌드되며 다중 케이스 서비스 정의가 아닙니다.

소매 작업 관리 Core가 설치되어 있는 경우 소매 포털의 문제 보고 카탈로그 항목에 새 문제 보고 서비스 정의가 자동으로 포함됩니다.

소매 작업 관리 Core가 설치되지 않은 경우 소매 코어에서 문제 보고 기록 생성자를 사용하여 생성된 케이스에는 이 서비스 정의가 포함되지 않습니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 소매 케이스로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 서비스 선택기에서 문제 보고 서비스 정의를 선택한 다음, 케이스 생성을 선택합니다.
4. 필요에 따라 상세 정보를 입력합니다.
5. 저장을 선택합니다.

소매 작업 관리 코어 참조

참조 주제는 소매 작업 관리 핵심 구성요소에 대한 추가 정보를 제공합니다.

소매 작업 관리 Core와 함께 설치되는 구성요소

테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 여러 유형의 구성요소는 소매 작업 관리 Core 플러그인을 활성화하면 설치됩니다.

소매 작업 관리 Core와 함께 설치되는 플러그인

이름	설명
소매 코어 <code>com.sn_retail_core</code>	소매 작업 관리 Core에서 사용되는 소매 기본 케이스 기능과 역할을 제공합니다.
다중 케이스 만들기 <code>com.sn_multi_case_creation</code>	다중 매장 케이스 생성을 위한 프레임워크를 제공합니다.

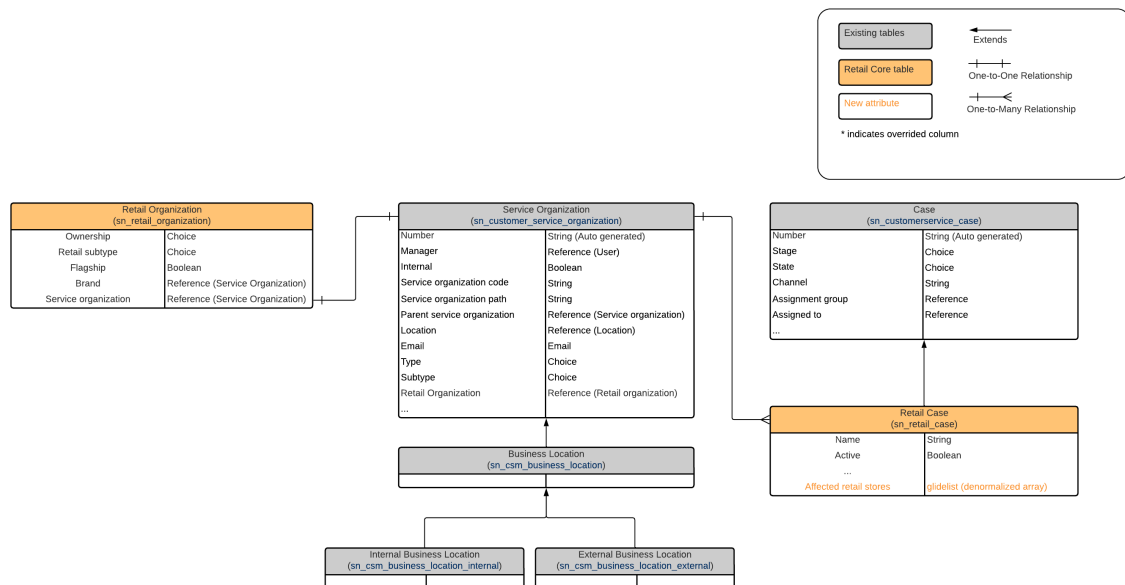
i 주:

Retail Core가 이미 설치되어 있으면 `com.sn_multi_case_creation` 플러그인만 Retail Task Management Core와 함께 설치됩니다.

소매 작업 관리 코어 데이터 모델

데이터 모델 및 역할 관계 다이어그램을 보고 소매 작업 관리 애플리케이션에 대해 알아봅니다. 이러한 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블과 역할 간의 관계를 보여주며 소매 작업 관리 애플리케이션의 작동 방식에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

소매 작업 관리 데이터 모델



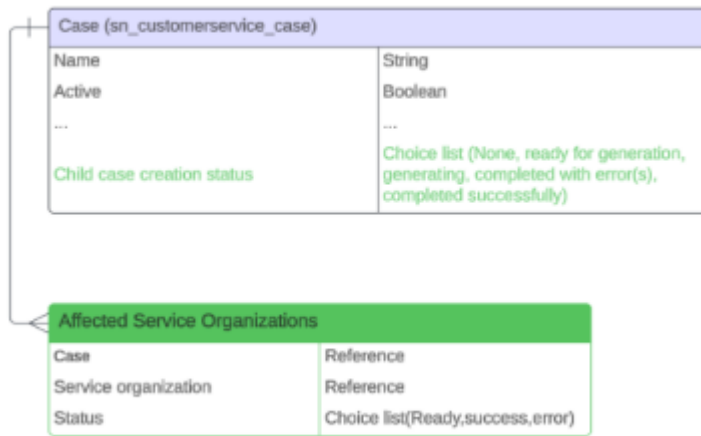
소매 작업 관리 Core를 설치하면 영향을 받는 소매 매장 필드가 소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블에 도입됩니다.

소매 케이스 [sn_retail_case] 테이블의 영향을 받은 소매 매장 필드는 다중 케이스 생성 컨텍스트에 대한 목록 내에서 영향을 받은 소매 매장을 생성하는 데 사용됩니다.

다중 케이스 생성 프레임워크 플러그인에서 도입된 변경 사항

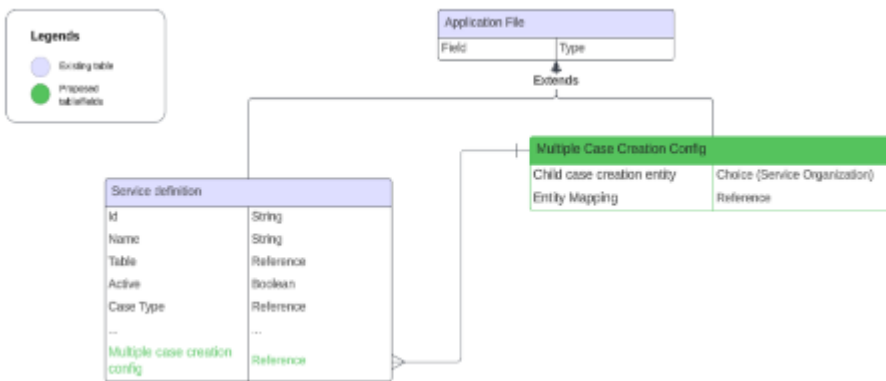
소매 작업 관리 Core를 설치하면 다중 케이스 생성 플러그인이 자동으로 설치되고, 하위 케이스 생성 상태를 추적하기 위한 새 내부 필드 하위 케이스 생성 상태가 추가됩니다. 하위 케이스 작성이 성공적으로 완료되면 상위 케이스의 메인 상태 필드가 오픈으로 설정됩니다.

다중 케이스 생성 플러그인은 영향을 받는 서비스 조직이라는 새로운 내부 테이블도 도입합니다. 이 테이블은 서비스 조직(SO)과 케이스 간에 다대일 매핑을 유지관리합니다.



주:

하위 케이스 생성 상태 필드와 영향을 받는 서비스 조직 테이블은 모두 최종 사용자에게 숨겨집니다. 다중 케이스 엔진에서 케이스 생성 프로세스를 관리하고 추적하기 위해 내부적으로만 사용됩니다.



다중 케이스 생성 플러그인을 설치하면 다중 케이스 생성 구성 필드가 서비스 정의 테이블에 추가됩니다. 이 필드는 플러그인 설치 중에 만들어지는 새 테이블인 다중 케이스 생성 구성을 참조합니다.

다중 케이스 생성 구성 테이블에는 여러 케이스 생성에 필요한 정보가 있습니다.

이러한 필드가 멀티 스토어 생성 프로세스와 어떻게 관련되는지에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [소매 작업 관리 코어 구성](#).